

Saha Çalışanlarına Yönelik [Psikolojik İlk Yardım Kılavuzu](#)

WHO Kütüphanesi Yayınları

Saha Çalışanlarına Yönelik Psikolojik İlk Yardım Kılavuzu

1.Olaya Müdahale Yöntemleri 2. Afetler 3. Acil Sağlık Hizmetleri 4. Psikolojik uyum 5.Psikolojik, Psiko-Sosyal İlk Yardım 6. Stres Bozuklukları, Psikolojik Travma. 7. El Kitapçığı.

Dünya Sağlık Örgütü

II. Savaş Travması Vakfı

III. Uluslararası Körlüğü Önleme Ajansı

ISBN 978 92 4 154820 5

(NLM sınıflandırma: WM 401)

© Dünya Sağlık Örgütü 2011

Tüm hakları saklıdır. Dünya Sağlık Örgütü'nün yayınları örgütün internet sitesinde (www.who.int) mevcuttur veya basılı olarak Dünya Sağlık Örgütü, 20 Avenue Appia, 1211 Cenevre 27, İsviçre adresinden telefon, faks veya e-posta yoluyla temin edilebilir (tel: +41 22 791 3264; faks: +41 22 791 4857; e-posta: bookorders@who.int). WHO yayınlarını ticari veya ticari olmayan amaçlarla satışa sunmak, dağıtmak, kopyalamak ve tercüme etmek için WHO internet sitesi aracılığıyla(http://www.who.int/about/licensing/copyright_form/en/index.html)WHO Yayınevi'nden izin alınması gerekmektedir.

Bu kılavuzda kullanılan referanslar veya ifadeler; bir ülkenin, bölgenin veya yetkililerinin yasal statüsüne veya topraklarının sınırlandırılmasına ilişkin görüş niteliği taşımamaktadır. Bazı şirket, ürün veya kişi isimlerinin kılavuzda geçmesi onların Dünya Sağlık Örgütü tarafından desteklendiği veya tavsiye edildiği; ismi geçmeyen diğer benzer şirket, ürün veya kişilere tercih edildiği anlamına gelmemektedir.

Dünya Sağlık Örgütü bu kılavuzda yer alan bilgileri doğrulayacak tüm tedbirleri almıştır. Ancak kılavuzun basılı hali ifade veya ima yoluyla hiçbir izin alınmaksızın dağıtılabılır. Kılavuzu kullanma ve yorumlama sorumluluğu okura aittir. Dünya Sağlık Örgütü, kılavuzun kullanımından doğan hiçbir zarardan sorumlu tutulamaz.

Kaynaklar: Dünya Sağlık Örgütü, Savaş Travması Vakfı ve Uluslararası Körlüğü Önleme Ajansı (2011). Saha Çalışanlarına Yönelik Psikolojik İlk Yardım Kılavuzu. WHO: Cenevre.

Yayının teknik özellikleri ile ilgili geribildirim ve sorularınız için lütfen irtibata geçin:

- Dr. Mark van Ommeren, Ruh Sağlığı ve Madde Kullanımı Bölümü, Dünya Sağlık Örgütü, 20 Avenue Appia, 1211 Cenevre 27, İsviçre (e-posta: vanommerenm@who.int, tel: + 41-22-791-2111);
- Dr. Leslie Snider, Program Baş Danışmanı,Savaş Travması Vakfı, Nienoord 5, 1112 XE Diemen, Hollanda (e-posta: l.snider@wartrauma.nl, tel: +31-20-6438538).
- Alison Schafer, Program Baş Danışmanı, Ruh Sağlığı ve Psiko-Sosyal Destek, İnsani ve Acil Yardım Ekibi, Uluslararası Körlüğü Önleme Ajansı. 1 Vision Drive, Burwood East, Victoria, 3151, Avustralya (e-posta: alison.schafer@worldvision.com.au, tel: +61-3-9287-2233)

Bu belge WHO Ruh Sağlığı Eylem Planı'nın (mhGAP) uygulanması için teknik rehber işlevi görmektedir.

ÖNSÖZ

Kendi ülkemizde ya da dünyanın herhangi bir yerinde ne zaman bir felaket yaşansa hepimiz mağdur olana yardım eli uzatmak isteriz. Böyle durumlarda yapılan yardımlar bazen para gibi somut; bazen de psikolojik destek gibi soyut nitelik taşımaktadır. Bu kılavuz soyut nitelik taşıyan **psikolojik ilk yardım**ı ele almakta; bu konu kapsamında, yaşanan kriz, afet gibi kötü olaylar sebebiyle zor durumda kalan insanlara yardım etmenin insani, destekleyici ve pratik yollarını anlatmaktadır. Kılavuz; kriz anında yardım edecek durumda olan kişileri, yardıma muhtaç olanların haysiyetini, kültürlerini ve değerlerini dikkate alarak nasıl psikolojik ve sosyal destek verileceği hakkında bilgilendirmeyi amaçlamaktadır.

Büyük bir felaket veya kriz durumunda hepimiz görevli veya gönüllü olarak yardıma çağırılabilir ya da kendimizi çok sayıda insanın zarar gördüğü bir kazanın ortasında bulabiliriz. Bir öğretmen veya sağlık çalışanı olabilir ve yakınına yeni kaybetmiş biriyle konuşmamız, onu teskin etmemiz gerekebilir. Bu kılavuz; böyle durumlarda ne söylenmesi ve yapılması gerektiği; kendimize ve çevremizdekilere zarar vermeden en doğru şekilde olaya nasıl müdahale edeceğimiz konusunda yol göstermektedir.

Psikolojik bilgilendirmeye alternatif olarak ortaya çıkan psikolojik ilk yardım; aralarında Kurumlar Arası Daimi Komite (IASC) ve Sphere Project'in de bulunduğu ulusal ve uluslararası pek çok uzman grup tarafından desteklenmiştir. 2009 yılında Dünya Sağlık Örgütü (WHO) Ruh Sağlığı Eylem Planı Kılavuzunu Hazırlama Grubu psikolojik ilk yardım ve psikolojik debriefing konularını değerlendirmiş ve travmatik bir olaya maruz kalan kişilere olay sonrasında psikolojik sorunlar yaşamaları halinde psikolojik ilk yardım uygulanmasını tavsiye etmiştir.

Bu kılavuz psikolojik ilk yardımı düşük ve orta gelirli ülkelerin uygulayabileceği şekilde ele almıştır. Kılavuzda verilen bilgiler yalnızca birer örnektir. Bu örneklerin yardım edilen kişinin içinde bulunduğu koşullara ve kültüre uyarlanması gerekmektedir.

Yaşanan felaketin hemen ardından insanlara nasıl yardım edileceğini konu edinen bu kılavuzun birçok uluslararası kuruluş tarafından desteklenmesi kılavuzun gelişen bilime uygun olarak hazırlandığını ve uluslararası platformda kabul gördüğünü göstermektedir.

Shekhar Saxena

Stefan Germann

Marieke Schouten

Dünya Sağlık Örgütü

Uluslararası Körlüğü Önleme Savaş Travması Vakfı
Ajansı

Ruh Sağlığı ve Madde Kullanımı
Bölümü Başkanı

Öğrenme, Ortaklık ve Küresel
Sağlık Ekibi Başkanı

TEŞEKKÜR

Yazar ve Editör Kadrosu

Leslie Snider (*Savaş Travması Vakfı, WTF*), Mark van Ommeren (*Dünya Sağlık Örgütü, WHO*) ve Alison Schafer (*Uluslararası Körlüğü Önleme Ajansı, WVI*).

Yönetici 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*).

Çizim Ekibi

Resimler, *Kişisel Gelişim Danışmanı* Julie Smith'e; çizim ve tasarım Adrian Soriano'a(*WVI*) aittir. Çizim koordinasyonu Andrew Wadey(*WVI*) tarafından sağlanmıştır.

Finansman

Uluslararası Körlüğü Önleme Ajansı

Onay

Bu kılavuz Sınır Tanımayan Doktorlar Örgütü'nün (Médecins Sans Frontières -MSF) yanı sıra 23 uluslararası kuruluş tarafından onaylanmıştır. Bu kuruluşların amblemlerini kılavuzun ön ve arka kapağında görebilirsiniz.

Katkıda Bulunanlar ve Gözden Geçirenler

Numan Ali (*Bağdat Eğitim Hastanesi, Irak*), Amanda Allan (*Mandala Vakfı, Avustralya*), Abdalla Mansour Amer (*Birleşmiş Milletler Güvenlik ve Asayiş Bölümü*), Mary Jo Baca (*Uluslararası Tıbbi Yardım Organizasyonu, Ürdün*), Nancy Baron (*Küresel Psiko-Sosyal Girişimler, Mısır*), Pierre Bastin (*Sınır Tanımayan Doktorlar Heyeti, İsviçre*), Nancy Beaudoin (*Danışman, Fransa*), Endryvan den Berg (*War Child Holland, Hollanda*), Elsa Berglund (*İsveç Kilisesi, İsveç*), Sandra Bernhardt (*Açlığa Karşı Eylem, Fransa*), Cecile Bizouerne (*Açlığa Karşı Eylem, Fransa*), Margriet Blaauw (*War Child Holland, Hollanda*), Martha Bragin (*CARE, Amerika*), Maria Bray (*İnsanların Dünyası, İsviçre*), Chris Brewin (*Londra Üniversite Koleji, Birleşik Krallık*), Melissa Brymer (*National Center for Child Traumatic Stress, Amerika*), Susie Burke (*Avustralya Psikoloji Topluluğu, Avustralya*), Sonia Chehil (*Dalhousie Üniversitesi, Kanada*), Eliza Cheung (*Çin Hong Kong Üniversitesi, Çin Halk Cumhuriyeti*), Tatyana Chshieva (*Dostizhenia Achievements Foundation, Rusya Federasyonu*), Laetitia Clouin (*Danışman, Fransa*), Penelope Curling (*UNICEF*), Jeanette Diaz-Laplante (*Batı Georgia Üniversitesi, Amerika*), Annie Sophie Dybdal (*Çocukları Kurtarın, Danimarka*), Tonka Eibs (*CARE, Avusturya*), Carina Ferreira-Borges (*WHO, Kongo Cumhuriyeti*), Amber Gray (*Restoratif Kaynaklar Topluluğu, Amerika*), Lina Hamdan (*Uluslararası Körlüğü Önleme Ajansı, Ürdün*), Sarah Harrison (*İsveç Kilisesi, İsveç*), Michael Hayes (*Çocukları Kurtarın, Amerika*), Takashi Iizumi (*Birleşmiş Milletler Yönetim Bölümü*), Kaz de Jong (*Sınır Tanımayan Doktorlar Heyeti, Hollanda*), Mark Jordans (*TPO Sağlık Ağı, Nepal*), Siobhan Kimmerle (*WVI, Ürdün*), Patricia Kormoss (*WHO, İsviçre*), Unni Krishnan (*Uluslararası Plan, Birleşik Krallık*), Ronald Law (*Sağlık Bakanlığı, Filipinler*), Christine McCormick (*Çocukları Kurtarın, Birleşik Krallık*), Amanda Melville (*UNICEF*), Fritha Melville (*Mandala Vakfı, Avustralya*), Kate Minto (*Mandala Vakfı, Avustralya*), Jonathan Morgan (*Bölgesel Psikolojik Destek Girişimi - REPSSI, Güney Afrika*), Kelly O'Donnell (*STK Sağlık Forumu, İsviçre*), Patrick Onyango (*Kültürlerarası Psiko-Sosyal Çalışmalar*

Topluluğu, Uganda), PauPerez-Sales(Dünya Doktorları, İspanya), Bhava NathPoudyal(Uluslar arası Kızı Haç Komitesi, Nepal), Joe Prewitt-Diaz (Amerika Kızıl Haç Komitesi, Porto Riko),Megan Price(WVI, Avustralya), Robert Pynoos (National Center for Child Traumatic Stress, Amerika), NinoMakhashvili(Küresel Psikiyatr Girişimi, Gürcistan), Miryam Rivera Holguin (Danışman, Peru), Sabine Rakotomalala (İnsanların Dünyası, İsviçre), Gilbert Reyes (National Center for Child Traumatic Stress, Amerika), Daryn Reichter (Stanford Üniversitesi, Amerika), Chen Reis (WHO, İsviçre),Khalid Saeed(WHO, Mısır), Louise Searle(WVI, Avustralya), Marian Schilperoord (Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği, İsviçre), Guglielmo Schinina (Uluslararası Göç Örgütü, İsviçre), Merritt Schreiber (Kaliforniya Üniversitesi, Los Angeles, Amerika), Renato Souza(Uluslararası Kızıl Haç Komitesi, İsviçre), Alan Steinberg (National Center for Child Traumatic Stress, Amerika), Susannah Tipping (Mandala Vakfı, Avustralya), Wietse Tol (TPO Sağlık Ağı, Nepal), Iris Trapman(Mandala Vakfı, Avustralya), Patricia Watson (National Center for Child Traumatic Stress,Amerika), Inka Weissbecker (Uluslararası Tıp Birliği Gazze), Mike Wessells (Kolombiya Üniversitesi, Amerika), Nana Wiedemann (Uluslararası Kızıl Haç Komitesi, Danimarka), Richard Williams (Glamorgan Üniversitesi, Birleşik Krallık), M Taghi Yasamy (WHO, İsviçre), Rob Yin (Amerika Kızıl Haç Komitesi, Amerika), William Yule(Çocuk ve Savaş Vakfı, Birleşik Krallık), Doug Zatzick (Washington Üniversitesi, Amerika).

Bu kişilerin yanı sıra kılavuzun hazırlanmasında emeği geçen ve isimleri yukarıda yer almayan 27 katılımcıya sonsuz teşekkürlerimizi sunarız.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	ii
TEŞEKKÜR	iii
1. BÖLÜM PSİKOLOJİK İLK YARDIMA BAKIŞ	1
1.1. Kriz olayları insanları nasıl etkiler?	2
1.2. Psikolojik İlk Yardım (PİY) nedir?	3
1.3. PİY: Kim, Ne zaman, Nerede?	4
2. BÖLÜM BİLİNÇLİ İLK YARDIM NASIL YAPILIR?	7
2.1. Kişinin Güvenliğini, Onurunu ve Haklarını Gözetme	8
2.2. Yardımı Kültüre Uyarlama	9
2.3. Diğer Acil Durum Tedbirleri Hakkında Bilgi Sahibi Olma	11
2.4. Kendini Koruma	12
3. BÖLÜM PİY	13
3.1. Etkin İletişim	14
3.2. Duruma vakıf olma	16
3.3. PİY Eylem İlkeleri- Görme, İşitme ve Bağlantı Kurma	18
3.4. Yardımı sonlandırma	29
3.5. Özel İlgi Gerektiren Kişiler	30
4. BÖLÜM KENDİ HAYATINA VE ÇALIŞMA ARKADAŞLARININ HAYATINA ÖNCELİK VERME	37
4.1. Yardım Öncesi Hazırlık	38
4.2. Stres Yönetimi: Sağlıklı Çalışma Hayatı ve Alışkanlıklar	39
4.3. Dinlenme ve Durumu Değerlendirme	40
5. BÖLÜM ÖĞRENDİĞİNİ UYGULAMA	41
5.1. Durum Senaryosu 1: Doğal Afet	42
5.2. Durum Senaryosu 2: Şiddet ve Yer Değiştirme	46
5.3. Durum Senaryosu 3: Kaza	49
PSİKOLOJİK İLK YARDIM: CEP KILAVUZU	53
REFERANSLAR & KAYNAKLAR	55

1. BÖLÜM

PSİKOLOJİK İLK YARDIMA BAKIŞ

BU BÖLÜMDE ELE ALINACAK KONULAR:

- 1.1 Kriz Olayları İnsanları Nasıl Etkiler?
- 1.2 Psikolojik İlk Yardım (PİY) Nedir?
- 1.3 PİY: Kim, Ne zaman, Nerede?

1.1. Kriz Olayları İnsanları Nasıl Etkiler?

Dünya var olduğundan bu yana savaş, doğal afet, kaza, yangın, cinsel şiddet veya kişiler arası şiddet gibi türlü felaketlere sahne olmuş ve olmaya devam etmektedir. Bu felaketler kişileri, aileleri hatta tüm toplumu etkilemektedir. İnsanlar felaket sırasında şiddete, yıkıma ve ölüme tanık olmakta, bunların sonucunda evini, yakınlarını kaybetmekte; yurtlarından ve ailelerinden ayrı düşmektedir.

Bu tür olayların herkesi etkilediği bir gerçektir; ancak felaket her insanda farklı duygu ve tepkiler yaratmaktadır. Çoğu kişi bu durumda kendini yenilgiye uğramış hisseder, sağlıklı düşünemez ve her şeye şüpheyle yaklaşır. Korku dolu ve huzursuz bir hayat sürer ve bir süre sonra da hayattan bağlarını koparabilir. Bazıları bu şekilde büyük tepkiler verirken bazıları olayı normal karşılamaktadır. İnsanların böylesine farklı tepkiler vermesinin altında birçok etken yatmaktadır:

- Felaketin büyüklüğü ve şiddeti
- Daha önce yaşadıkları kötü olaylar
- Diğer insanların desteği
- Fiziksel sağlık durumları
- Kişide ve ailesinde görülen ruhsal sorunlar
- Kültürel birikim ve gelenekler
- Yaş (yaşları farklı olan çocukların tepkileri de birbirinden farklı olmaktadır.)

Her insan karşılaştığı zorluklarla baş edebilecek güce ve yeteneğe sahiptir. Ancak bazı insanlar bu tür olaylardan daha çok etkilenmekte ve daha fazla yardıma ihtiyaç duymaktadır. Çocuklar veya yaşlılar, fiziksel veya ruhsal sağlık sorunları yaşayanlar, ötekileştirilen veya şiddet amaçlı oluşturulmuş radikal gruplara üye olan kişiler, felaket halinde risk altında bulunan gruplardır. Bölüm 3,5'te bu insanlara yardım etmenin yolları anlatılmıştır.

1.2. Psikolojik İlk Yardım (PİY) Nedir?

Sphere (2011) ve IASC (2007); Psikolojik İlk Yardımı (PİY) kötü olaylara maruz kalan ve yardıma ihtiyaç duyan kişilere yardım etmenin insani ve destekleyici yolu olarak tanımlamıştır. PİY aşağıdaki konuları kapsamaktadır:

- Özel hayata müdahale etmeden bakım ve destek hizmeti verme;
- İnsanları anlama ve ihtiyaçlarını belirleme;
- Gıda ve su gibi insanların temel ihtiyaçlarını giderme ve onları durum hakkında bilgilendirme;

- İnsanları dinleme, konuşmak istemeyenleri anlayışla karşılama;
- İnsanların sakinleşmelerini ve rahatlamalarını sağlama;
- İnsanların bilgiye ve sosyal destek hizmetlerine erişimini sağlama;
- İnsanları daha fazla zarar görmekten koruma.

PİY'İN NE OLDUĞU KADAR NE OLMADIĞI DA SON DERECE ÖNEMLİDİR.

PİY;

- Sadece profesyonellerin yapacağı bir iş değildir.
- Profesyonel danışmanlık hizmeti değildir.
- "Psikolojik debriefing"¹ değildir; strese neden olan olayı derinlemesine araştırma gereği duymaz.
- Meydana gelen olayla ilgili insanlardan ayrıntılı bilgi almak; saati saatine ne olduğunu açıklamasını istemek değildir.
- Dinlemek adına insanlara olayla ilgili duygularını ve tepkilerini anlatmaları için baskı kurmak değildir.

PİY, faydasız olduğu düşünülen psikolojik debriefing uygulamasına alternatif olarak ortaya çıkmıştır. Çeşitli çalışmalara ve yardım çalışanlarının² görüşlerine göre PİY psikolojik debriefing uygulamasının aksine uzun süren iyileşme sürecinde insanların en çok ihtiyaç duydukları hususları ele almaktadır. PİY bu kişilerin:

- Kendilerini güvende, sakin, umutlu ve diğer insanlara yakın hissetmelerini,
- Sosyal, fiziksel ve duygusal destek hizmetlerinden faydalanmalarını ve
- Birey ve toplum olarak kendi kendilerine yetebildiklerini görmelerini sağlamayı amaçlamaktadır.

1.3. PİY: KİM, NE ZAMAN, NEREDE?

PİY Kimlere Uygulanır?

PİY, yakın bir zamanda travmatik bir olaya maruz kalmış ve etkisinden kurtulamamış kişileri kapsamaktadır. Bu yardım uygulaması hem çocuklara hem yetişkinlere yöneliktir; ancak kötü bir olay yaşayan herkes psikolojik ilk yardıma ihtiyaç duymayabilir veya bu yardımı istemeyebilir. Böyle durumlarda bu kişileri yardım almaları konusunda zorlamayın; yardım isteyen diğer insanlara yönelin.

Kişinin daha kapsamlı bir desteğe ihtiyaç duyduğu hallerde PİY tek başına yeterli olmayabilir. Görevinizin sınırlarını bilin ve gerektiği takdirde çalışma arkadaşlarınızdan veya bölgedeki diğer insanlardan, yerel yetkililerden, toplum veya dini liderlerden ve varsa sağlık personelinin yardım

¹ Who (2010) ve Sphere (2011) kuruluşları tarafından yapılan tanıma göre psikolojik debriefing, insanlardan yaşadıkları travmatik olay sırasındaki deneyimlerini, düşüncelerini ve duygusal tepkilerini kısaca ve sırayla anlatmalarını isteyerek olayı onlara tekrar yaşatmak olarak tanımlanmaktadır. Bu uygulama bazı kuruluşların görev sonunda yardım çalışanlarından olay hakkında bilgi aldığı 'operasyonel debriefing'den farklı görülmekte ve tavsiye edilmemektedir.

²Bakınız:"REFERANSLAR & KAYNAKLAR": Hobfoll et al. (2007) ve Bisson & Lewis (2009).

isteyin. Aşağıda acil müdahale edilmesi gereken kişiler listelenmiştir. Bu kişilere öncelikli olarak hayat kurtarmaya yönelik tıbbi yardım sağlanmalıdır.

ACİL MÜDAHALE EDİLMESİ GEREKEN KİŞİLER:

- Acil tıbbi bakıma ihtiyaç duyan ağır yaralılar ve hayati tehlikesi olanlar;
- Olaydan kendisiyle ve çocuklarıyla ilgilenemeyecek kadar etkilenmiş olanlar;
- Kendisine zarar verebilecek kimseler;
- Başkalarına zarar verebilecek kimseler.

PİY Ne Zaman Uygulanır?

İnsanlar felaketten sonra uzun bir süre yardıma ve desteğe ihtiyaç duyabilir; ancak PİY'in yakın bir zamandafelaketi yaşayan kimselere uygulanması amaçlanmaktadır. Olaydan etkilenen kişilerle irtibata geçer geçmez PİY uygulanabilir. Bu genellikle olay sırasında veya olaydan hemen sonra gerçekleşmekle birlikte bazen yaşanan felaketin şiddetine ve süresine bağlı olarak olaydan ancak günler veya haftalar sonra mümkün olabilmektedir.

PİY Nerede Uygulanır?

Kaza mahalli, sağlık ocakları veya kazazedelere yardım edilen merkezler, sığınaklar, kamplar, okullar ile gıda ve yardım dağıtım alanları gibi PİY uygulamanız için güvenli olan her yerde bu yardımı verebilirsiniz. Ancak kişiyle uygun bir zamanda özel olarak konuşabileceğiniz yerleri tercih ediniz. Özellikle cinsel şiddet gibi tatsız olaylara maruz kalan kimselerle karşılaşmanız halinde kişilerin haysiyetini korumak adına mahremiyete azami ölçüde dikkat ediniz.

2. BÖLÜM

BİLİNÇLİ İLK YARDIM NASIL YAPILIR?

BİLİNÇLİ İLK YARDIM YAPARKEN DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN DÖRT TEMEL HUSUS:

2.1. Kişinin Güvenliğini, Onurunu ve Haklarını Gözetme

2.2. Yardımı Kültüre Uyarlama

2.3. Diğer Acil Durum Tedbirleri Hakkında Bilgi Sahibi Olma

2.4. Kendini Koruma

2.1. Kişinin Güvenliğini, Onurunu ve Haklarını Gözetme

Felakete maruz kalan kişilere yardım etme sorumluluğunu yerine getirirken yardım edeceğiniz kişinin güvenliğini, onurunu ve haklarını gözetmeniz büyük önem arz etmektedir.³Aşağıda PİY sağlayıcılarının da içinde bulunduğu insani müdahaleye katılan her kişi ve kurumun gözetmesi gereken ilkeler verilmiştir:

Güvenlik: Kişilere daha fazla zarar verecek müdahaleden kaçının.

Yardım ettiğiniz çocuk ve yetişkinlerin güvende olduğundan emin olun ve bu kişileri fiziksel ve psikolojik her türlü zarardan koruyun.

Onur: Kişilere içinde bulunduğu sosyal normlara ve kültüre uygun ve saygılı bir şekilde yaklaşın.

Haklar: Hiçbir ayırım gözetmeden herkesin yardım hizmetlerine erişimlerini sağlayın.

Kişilerin haklarını savunmalarına ve mevcut destek hizmetlerinden yararlanmalarına yardım edin.

Yardım edeceğiniz kişinin çıkarlarına en uygun şekilde davranın.

Yaşı, cinsiyeti ve etnik kökeni ne olursa olsun karşılaştığınız kişilere yardım ederken bu ilkeler doğrultusunda hareket edin. Bu ilkeleri kendi kültürel bağlamınıza uyarlayın. Bir kuruluş çalışanı veya gönüllü üyesi iseniz o kuruluşun etik kurallarını öğrenin ve bunlara harfiyen uyun.

Kişilerin daha fazla zarar görmesini engellemek, mümkün olan en iyi bakım hizmetini sunmak ve sadece kişinin çıkarlarına uygun hareket etmek için uyulması gereken Etik Kuralları aşağıda verilmiştir.

³ Daha fazla bilgi için bakınız: Sphere Project (2011), “Sphere Koruma” başlıklı bölüm

Yapılması Gerekenler	Yapılmaması Gerekenler
<ul style="list-style-type: none"> • Dürüst ve güvenilir olun. • Kişilerin kendi hayatı üzerinde karar verme hakkına saygılı olun. • Kendi fikirlerinizi ve önyargılarınızı bir kenara bırakın. • Kişilere şimdi yardım istemeseler de ileride bu hizmetten yararlanabileceklerini anlatın. • Kişinin mahremiyetine saygı gösterin. Mümkünse kişinin bilgilerini gizli tutun. • Kişinin yaşına, cinsiyetine ve kültürüne uygun şekilde davranın. 	<ul style="list-style-type: none"> • Görevinizi kötüye kullanmayın. • Yardım karşılığında kişiden para vermesini veya bir iyilik yapmasını istemeyin. • Tutamayacağınız sözler vermeyin, kişileri yanlış bilgilendirmeyin. • Abartıp göreviniz dâhilinde olmayan durumlara müdahale etmeyin. • Kişileri hiçbir konuda zorlamayın, ısrarcı ve müdahaleci davranmayın. • Kişilere konuşmaları için baskı yapmayın. • Kişinin bilgilerini diğer insanlarla paylaşmayın. • Kişileri yaptıklarından veya hissettiklerinden dolayı yargılamayın.

2.2. Yardımı Kültüre Uyarlama

Felaketten etkilenenler arasında azınlıklardan dışlanmış gruplara kadar çok farklı kültürlere sahip insanlar yer alacaktır. Kültür; yardım edeceğiniz kişiye nasıl yaklaşılacağını, nelerin yapılıp yapılmamasını veya söylenip söylenilmemesini belirleyen önemli bir faktördür. Örneğin bazı kültürlerde insanların duygularını aileden olmayan biriyle paylaşması hoş karşılanmamakta; bazılarındaysa özellikle kadınların belli bir şekilde giyinip örtünmesi veya sadece diğer kadınlarla konuşması uygun görülmektedir.

Yardım edeceğiniz kişiler arasında sizden farklı kültüre ve inanca sahip insanlar olabilir. Böyle bir durumda kendi kültür ve inancınızı bir tarafa koyarak önyargılarınızdan kurtulun. Mağdur kişilere yardım ederken onlar için en uygun ve kabul edilebilir yöntemleri tercih edin.

Her durum kendi koşullarını yaratır. Dolayısıyla bu kılavuzdaki bilgileri sosyal ve kültürel normları dikkate alarak içinde bulunulan koşullara uyarlamanız gerekmektedir. Aşağıda farklı kültürlerde PİY uygularken dikkat edilmesi gereken birtakım hususlar yer almaktadır.

FARKLI KÜLTÜRLERDE PİY UYGULARKEN SORULMASI GEREKEN SORULAR:

Giyim

- İnsanların beni dikkate alması için nasıl giyinmem gerekir?

Dil

- Mağdur insanların haysiyetlerini ve geleneklerini korumak adına hangi tarzda giyecek yardımı yapılmalıdır?

Cinsiyet, Yaş ve Güç

- Bu kültürde insanlara nasıl hitap edilmelidir?
- Hangi dili konuşuyorlar?
- Mağdur kadınlarla sadece kadın yardımcılarının ilgilenmesi mi uygun olur?

Dokunma ve Davranış

- Kimi muhatap almalıyım? Diğer bir ifadeyle ailenin reisi veya topluluğun lideri kim?
- İnsanlara dokunmakla ilgili genel adap kuralları nelerdir?

İnanç ve Din

- Bir kişiyle tokalaşmak veya omzuna dokunmak toplumda hoş karşılanıyor mu?
- Yaşlılarla, çocuklarla, kadınlarla veya diğer insanlarla iletişim kurarken dikkat edilmesi gereken özel hususlar var mı?
- Mağdur insanlar arasında hangi etnik ve dini gruplar var?
- Mağdur insanlar için önemli olan inanç ve ibadetler neler?
- Meydana gelen felaketi anlama veya anlatma şekilleri nasıl?

2.3. Diğer Acil Durum Tedbirleri Hakkında Bilgi Sahibi Olma

PİY;çok sayıda insanı etkileyen ve zarara yol açan felaketlerde yapılan büyük müdahalelerin bir parçasıdır (IASC, 2007). Yüzlerce veya binlerce insanın mağdur olması halinde arama-kurtarma çalışmaları, sağlık ve barınma hizmetleri, gıda dağıtımı, aile takibi ve çocuk koruma faaliyetleri gibi farklı türde pek çok acil durum tedbirleri ortaya çıkmaktadır. Çoğu zaman yardım çalışanlarının ve gönüllülerinözellikle büyük afetlerin olduğu ve sağlık ve diğer hizmetler için bir altyapının bulunmadığı yerlerde tam olarak nerede hangi hizmetin verildiğini bilmesi zordur.

Bu gibi durumlarda bölgede hangi yardım ve destek hizmetlerinin verildiği hakkında bilgi edinmeye çalışın. Böylece yardım ettiğiniz insanları bu hizmetlere nasıl erişebilecekleri konusunda bilgilendirebilir ve yönlendirebilirsiniz.

BİR FELAKETE MÜDAHALE EDERKEN:

- Olayla ilgili yetkililerin talimatlarına uyun;
- İnsanlara yardım etmek için hangi acil durum tedbirlerinin uygulandığını öğrenin ve varsa mevcut kaynaklar hakkında bilgi edinin;
- Arama-kurtarma ekiplerinin ve sağlık çalışanlarının işine engel olmayın; ve
- Sorumluluklarınızı ve görevinizin sınırlarını bilin.

PİY uygulamak için mutlaka “psiko-sosyal” bilgi birikimine sahip olmanız gerekmez. Ancak afet bölgesindeki insanlara yardım etmek istiyorsanız, bir yardım kuruluşu veya topluluğu ile çalışmanızı tavsiye ederiz. Bir başınıza hareket ettiğiniz takdirde kendinizi riske atabilir ve koordinasyonu olumsuz yönde etkileyebilirsiniz. Bunun sonucunda insanlara ihtiyacı olan kaynakları sunamayabilir ve destek olamayabilirsiniz.

2.4. Kendini Koruma

Bilinçli yardım etmek aynı zamanda kendi sağlığını ve refahınızı önemsemeniz ve korumanız anlamına gelmektedir. Yardım çalışanı olarak olay sırasında yaşadıklarınızdan etkilenebilir; siz veya ailenizden biri olaya doğrudan maruz kalabilirsiniz. Önce kendi iyiliğinizi düşünmeli; hem fiziksel hem psikolojik bakımdan başka insanlara yardım edebilecek yeterlilikte olmalısınız. Unutmayın, kendinize bakabildiğiniz oranda başkalarına faydalı olabilirsiniz. Ayrıca bir ekibe dâhilseniz çalışma arkadaşlarınızın sağlığını ve iyiliğini de düşünmelisiniz. (Bakıcıların bakımı konusunda daha fazla bilgi için Bölüm 4’e bakınız.)



3. BÖLÜM

PSİKOLOJİK İLK YARDIM SAĞLAMA



BU BÖLÜMDE ELE ALINACAK KONULAR:

3.1 YARDIMA İHTİYAÇ DUYAN KİŞİLERLE ETKİN İLETİŞİM

3.2 YARDIM ÖNCESİ HAZIRLIK

3.3 PİY EYLEM İLKELERİ: GÖRME, İŞİTME VE BAĞLANTI KURMA

3.4 YARDIMI SONLANDIRMA

3.5 KRİZ DURUMUNDA ÖZEL İLGİYE İHTİYAÇ DUYABİLECEK KİŞİLER



3.1 ETKİN İLETİŞİM

Yardıma ihtiyaç duyan biriyle konuşma biçiminiz oldukça önemlidir. Kriz durumundan etkilenen kişiler çok üzgün, endişeli ya da kafaları karışık olabilir. Bazı kişiler kriz sırasında olan şeylerden dolayı kendilerini suçlayabilirler. Sakin olmak ve anlayış göstermek, yardıma ihtiyaç duyan kişilerin kendilerini daha güvende hissetmelerini; anlaşıldıklarını, kendilerine saygı gösterildiğini ve uygun bir şekilde ilgilenildiklerini düşüncelerini sağlayabilir.

Başına üzücü bir olay gelen kişiler size hikâyelerini anlatmak isteyebilirler. Bu kişilerin hikâyelerini dinlemek onlar açısından büyük bir destek olabilir. Ancak, insanlara neler yaşadığını anlatmaları konusunda baskı yapmamak önem arz etmektedir. Bazı kimseler olanlar veya şartlar hakkınca konuşmak istemeyebilirler. Ancak; sessiz bir şekilde onların yanına kalmanız, konuşmak isterlerse yanlarında olduğunu belirtmeniz veya yemek ya da bir şişe su gibi pratik konularda destek sunmanız onlar için değerli olabilir. Çok fazla konuşmayın, ortamın sessiz kalmasını sağlayın. Bir süre sessiz kalmak, kişinin isteğine bağlı olarak hissettiklerini paylaşması için zaman ve cesaret verebilir.

Etkili iletişim kurmak için, hem sözlerinizin hem de yüz ifadeleri, göz teması, vücut hareketleri, oturma ya da ayakta durma şekliniz gibi konuları kapsayan vücut dilinin farkında olun. Her kültürün kendine özgü uygun ve saygılı davranış biçimleri vardır. Kişinin kültürünü, yaşını, cinsiyetini, geleneklerini ve dinini göz önünde bulundurarak konuşun ve hareket edin.

Aşağıda, yapılması ve söylenmesi gereken şeyler ise yapılmaması ve söylenmemesi gereken şeylere yönelik tavsiyelerin bulunduğu tablo yer almaktadır. En önemlisi ise; insanlara yardım veya bakım konusunda teklifte bulunurken kendiniz olun, gerçekçi ve samimi olun.

YAPILMASI VE SÖYLENMESİ GEREKEN ŞEYLER ✓	YAPILMAMASI VE SÖYLENMEMESİ GEREKEN ŞEYLER X
<p>>> Konuşacak sessiz bir yer bulmaya ve dikkatinizi dağıtacak şeyleri en aza indirmeye çalışın.</p> <p>>> Mahremiyete saygı duyun ve yapmanız uygunsa, kişinin hikâyesini gizli tutun.</p> <p>>> Kişinin yanında durun. Ancak, yaşını, cinsiyetini ve kültürünü göz önünde bulundurarak aranızda uygun bir mesafe olmasını sağlayın.</p> <p>>> Karşınızdaki kişinin, onu dinlediğinizi anlamasını sağlayın. Örneğin; başınızı sallayın ya da “hımm” deyin.</p> <p>>> Sabırlı ve sakin olun.</p> <p>>> Eğer bilgi sahibiyse, gerçeğe dayalı bilgi verin. Bildikleriniz ve bilmedikleriniz konusunda dürüst olun. “Bilmiyorum ama sizin için bu konu hakkında bilgi edinmeye çalışacağım”.</p> <p>>> İnsanların anlayabileceği şekilde bilgi verin – basit cümleler kurun.</p> <p>>> Karşınızdaki kişinin hislerini, kayıplarını ya da size anlattıkları önemli olayları –evlerini ya da sevdikleri birini kaybetmeleri gibi- anladığınızı</p>	<p>>> İnsanlara hikâyelerini anlatma konusunda baskı yapmayın.</p> <p>>> Kişinin hikâyesine müdahale etmeyin ve konuşurken acele ettirmeyin (örneğin; saatinize bakmayın ve aşırı hızlı konuşmayın).</p> <p>>> Eğer uygun olup olmadığından emin değilseniz kişiye dokunmayın.</p> <p>>> Kişileri, yaptıkları ya da yapmadıkları veya hissettiklerinden dolayı yargılamayın. “Bu şekilde hissetmemelisiniz.” ya da “Hayatta kaldığınız için şanslısınız” gibi cümleler kurmayın.</p> <p>>> Bilmediğiniz şeyleri uydurmayın.</p> <p>>> Aşırı teknik terimler kullanmayın.</p> <p>>> Karşınızdaki kişiye başkalarının hikâyelerini anlatmayın.</p> <p>>> Kendi sorunlarınızdan bahsetmeyin.</p> <p>>> Yalan vaatlerde bulunmayın ve yalan söyleyerek kişinin içini rahatlatmaya çalışmayın.</p> <p>>> Herkesin sorununu çözmek zorundaymışsınız gibi düşünmeyin ve davranmayın.</p> <p>>> Kişinin gücünü ve kendi başının çaresine bakabilme becerisini ortadan kaldırmayın.</p>

belli edin. “Çok üzgünüm. Bunun sizin için ne kadar üzücü olduğunu tahmin edebiliyorum”.

>> Kişinin güçlü yönlerini ve başının çaresine baktığı durumları anladığınızı gösterin.

>> Sessiz bir ortam sağlayın.

>> İnsanlardan bahsederken olumsuz ifadeler kullanmayın (örneğin; onlara “deli” ya da “kaçık” demeyin).

İlerleyen sayfalarda ele alınacak olan PİY eylem ilkelerini –**görme, işitme ve bağlantı kurma**- göz önünde bulundurarak etkin iletişimi sürdürün.

3.2 DURUMA VAKIF OLMA

HAZIRLIK

>> Kriz durumu hakkında bilgi edinin

>> Mevcut hizmetler ve destekler hakkında bilgi edinin

>> Güvenlik ve asayiş ile ilgili hususlarda bilgi edinin.



Kriz durumları kargaşa ortamı oluşturabilir ve çoğunlukla acil müdahale getirir. Bununla birlikte; krizin olduğu ortama girmeden önce, mümkün olduğunca durum hakkında doğru bilgi edinmeye çalışın. Şu hususları göz önünde bulundurun:

KRİZİN OLDUĞU ORTAMA GİRMEYEN ÖNCE, ŞU KONULAR HAKKINDA BİLGİ EDİNİN

Önemli Sorular

Krizin olduğu ortam

>> Ne oldu?

>> Olay ne zaman ve nerede gerçekleşti?

>> Bu olaydan kaç kişinin etkilenmesi bekleniyor ve bu kişiler kim?

Mevcut hizmetler

>> Tıbbî acil yardım, yiyecek, su, kalacak yer ya da aile bireylerinin bulunması gibi temel ihtiyaçları kim karşılıyor?

Ve destekler

>> İnsanlar bu hizmetlere nerede ve nasıl erişebilirler?

>> Başka kimler yardımda bulunuyor? Topluluk üyeleri müdahaleye dâhil oluyorlar mı?

Güvenlik ve asayiş ile

>> Kriz durumu sora erdi mi yoksa devam mı ediyor? (Artçı deprem ya da devam eden bir çatışma gibi)

>> Çevrede ne gibi tehlikeler olabilir? (Ayaklanmalar, mayınlar ya da zarar görmüş altyapı gibi)

İlgili hususlar

>> Güvenli olmadığından (belirgin fizikî tehlikeler gibi) ya da yetkiniz olmadığından dolayı girilmemesi gereken yerler var mı?

Bu önemli hazırlık soruları, yardım etmek üzere gireceğiniz kriz durumunu anlamana, etkin bir şekilde PİY uygulamanıza ve güvenliğinizi konusunda daha bilinçli olmanıza imkân tanıyacaktır.



3.3 PİY EYLEM İLKELERİ – GÖRME, İŞİTME VE BAĞLANTI KURMA

Görme, işitme ve bağlantı kurma PİY'in üç temel ilkesidir. Söz konusu eylem ilkeleri, bir kriz durumuna nasıl bakacağınız ve güvenli bir şekilde gireceğiniz konusunda, kriz durumundan etkilenen kişilere ne şekilde yaklaşacağınız ve ihtiyaçlarını anlayacağınız konusunda ve bu kişileri pratik destek ve bilgi ile nasıl bağlantıya geçireceğiniz konusunda sizi yönlendirecektir.

GÖRME

- >> Güvenliği kontrol edin.
- >> Belirgin ve acil ihtiyacı olan insanları kontrol edin.
- >> Ciddi üzüntü tepkileri veren kişileri kontrol edin.

İŞİTME

- >> Desteğe ihtiyaç duyabilecek kişilere yaklaşın.
- >> İnsanların ihtiyaçlarını ve endişelerini öğrenin.
- >> İnsanları dinleyin ve sakinleşmelerine yardım edin.

BAĞLANTI KURMA

- >> İnsanların temel ihtiyaçlarını karşılamalarını ve hizmetlere erişmelerini sağlayın.
- >> İnsanların sorunların üstesinden gelmelerine yardım edin.
- >> Bilgi verin.
- >> İnsanları sevdikleriyle bir araya getirin ve sosyal destek sağlayın.

GÖRME

- >> Güvenliği kontrol edin.
- >> Belirgin ve acil ihtiyacı olan insanları kontrol edin.
- >> Ciddi üzüntü tepkileri veren kişileri kontrol edin.

Kriz durumları hızlı bir şekilde değişebilir. Olay yerinde gördükleriniz, krizin olduğu alana girmeden önce öğrendiklerinizle farklılık gösterebilir. Bundan dolayı, birkaç dakikalığına bile olsa, yardım etmeden önce etrafınıza bakınmak için zaman ayırın. Bu dakikalar, harekete geçmeden önce sakin ve güvende

olmanızı ve düşünmenizi sağlayacaktır. Etrafınıza bakınırken, göz önünde bulundurmanız gereken sorular ve önemli mesajlar için aşağıdaki tabloya bakınız.

GÖRME	SORULAR	ÖNEMLİ MESAJLAR
Güvenlik	>> Etrafta ne gibi tehlikeler olabilir? (Devam eden çatışma, hasar görmüş yollar, sağlam olmayan binalar, yangın ya da sel gibi...) >> Kendinize veya başkalarına zarara vermeden o ortamda bulunabilir misiniz?	Krizin olduğu alanın güvenli olup olmadığından emin değilseniz, gitmeyin. Yardıma ihtiyacı olan insanlara yardım etmeye çalışın. Eğer mümkünse, yardıma muhtaç kişilerle güvenli bir mesafeden iletişim kurun.
Belirgin acil ihtiyaçları olan kişiler	>> Herhangi bir kimse ciddi bir şekilde yaralanmış ve acil tıbbî yardıma ihtiyacı var mı? >> Herhangi bir kimsenin kurtarılması gerekiyor mu? (Bir yere sıkışmış ya da tehlikede olan kişiler) >> Herhangi bir kimsenin havadan korunma, yırtık kıyafet gibi belirgin acil ihtiyaçları var mı? >> Hangi insanların temel hizmetlere erişim bakımından yardıma ve ayrımcılık ile şiddetten korunmak üzere özel ilgiye ihtiyacı olabilir? >> Etrafımdakilerin arasında başka kimler yardım edebilir?	Rolünüzü bilin ve özel desteğe ihtiyacı olan kişiler ile belirgin acil ihtiyaçları olan kişilere yardım etmeye çalışın. Ağır yaralı kişileri tıbbî personele ya da ilk yardım eğitimi almış kişilere yönlendirin.
Ciddi üzüntü tepkileri veren kişiler	>> Aşırı derecede üzgün, kendi başına hareket edemeyen, kimseye cevap vermeyen veya şokta olan kimse var mı? >> Kimler en üzüntülü kişiler ve neredeler?	Kimlerin PİY'den yararlanabileceğini ve nasıl en iyi şekilde yardım edebileceğinizi düşünün.

İnsanlar bir kriz durumuna çeşitli şekillerde tepki verebilirler. Krizlere karşı verilen bazı tepkiler şu şekildedir:



>> Fiziksel belirtiler (örneğin; titreme, baş ağrıları, kendini çok yorgun hissetme, iştah kaybı, acılar ve ağrılar)

>> Ağlama, üzüntü, depresif ruh hali, keder

>> “Tetikte” ya da “diken üstünde” olma

>> Çok kötü bir şeyin olacağını düşünme



>> uykusuzluk, kâbus görme

>> Asabiyet, öfke



>> suçluluk hissi, utanma (örneğin; hayatta kaldığından ya da diğerlerine yardım etmediğinden dolayı...)

>> Kafası karışık olma, hissizleşme, olanların gerçek gelmemesi

ya da sersemlemiş hissetme

>> Çekingen ya da çok hareketsiz görünme (kımıldamama)

>> Başkalarına cevap vermeme, hiç konuşmama

>> Hiçbir şeyin farkında olmama (Örneğin; kendi adını, nereli ya da neler olduğunu bilmeme)

>> Kendine ya da çocuklarına bakamama (Örneğin; yemek yememe ya da herhangi bir şey içmeme, basit kararlar verememe)



Bazı kimseler hafif bir üzüntü yaşayabilir, bazıları ise hiçbir üzüntü hissetmeyebilir.



Bir kriz durumu yaşamış olan kişilerin çoğu, özellikle temel ihtiyaçları

karşılandığında ve ortamda bulunanlardan PİY ve/veya destek aldıklarında, zamanla düzelirler. Ancak,

ciddi ya da uzun süreli üzüntü tepkileri gösteren kişiler, özellikle de günlük hayatlarını normal bir şekilde devam ettiremiyor ya da kendileri veya etrafındakiler açısından tehlike oluştırıyorsa, bu durum PİY’den daha fazla



desteğe ihtiyaçları olduğunu göstermektedir. Bu durumda olan kişilerin yalnız kalmamalarını sağlayın ve söz konusu tepkiler geçene kadar ya da personelden, ortamda bulunan liderlerden ya da diğer topluluk üyelerinden yardım alana kadar bu kişileri güvende tutun.

Ayrıca, kriz durumundan etkilenen kişilerin arasında bakımları ve güvenlikleri için özel desteğe ihtiyaç duyabilecek kişilerin olup olmadığına da bakın.

KRİZ DURUMLARINDA ÖZEL DESTEĞE İHTİYAÇ DUYABİLECEK KİŞİLER (3.5 E BAKINIZ)

>> Çocuklar, -egenler de dâhil olmak üzere- özellikle kendilerine bakan kişiler en ayrı kalmış çocukların istismar ve suistimalden korunmaları gerekebilir. Aynı zamanda, bu çocuklar muhtemelen bakımları ve temel ihtiyaçlarının karşılanması konusunda yardıma ihtiyaç duyacaktır.

>> Sağlık sorunları olan ya da fiziksel veya zihinsel engelli kimseler güvenli bir yer bulma, istismardan korunma ve tıbbî tedavi ya da diğer hizmetlere erişim konularında özel yardıma ihtiyaç duyabilirler. Güçsüz yaşlılar, hamile kadınlar, ciddi zihinsel sorunları olan kimseler ile görme veya işitme sorunları olan kişiler bu grupta olabilir.

>> Kadınlar ve bazı etnik gruplardan olan kişiler gibi ayrımcılığa ya da şiddete maruz kalmış kişilerle ihtimali olan kimseler, krizin olduğu alanda güvende olmak için özel korumaya ya da mevcut yardıma erişmek için desteğe ihtiyaç duyabilirler.



İŞİTME

- >> Desteğe ihtiyaç duyabilecek kişilere yaklaşın.
- >> İnsanların ihtiyaçlarını ve endişelerini öğrenin.
- >> İnsanları dinleyin ve sakinleşmelerine yardım edin.

Yardım ettiğiniz insanları düzgün bir şekilde dinlemek, onların durumlarını ve ihtiyaçlarını anlamanız, sakinleşmelerine katkıda bulunmanız ve uygun yardımı sağlamanız açısından çok önemlidir.

- >> Gözler >> Kişiye tüm dikkatini verme
- >> Kulaklar >> Kişilerin endişelerini samimiyetle dinleme
- >> Kalp >> Önemseme ve saygı gösterme

1. DESTEĞE İHTİYACI OLABİLECEK KİŞİLERE YAKLAŞMA

>> İnsanlara saygılı bir biçimde ve kültürlerini göz önünde bulundurarak yaklaşın.

>> Adınızı ve temsil ettiğiniz kuruluş veya örgütün adını belirterek kendinizi tanıtın.

>> Yardım teklifinde bulunun.

>> Eğer mümkünse, konuşacak sessiz ve güvenli bir yer bulun.

>> Kişinin kendini rahat hissetmesini sağlayın. Örneğin, mümkünse su ikram edin.

>> Kişiyi güvende tutmaya çalışın.

>> Eğer güvendeseyse, kişiyi içinde bulunduğu tehlikeden uzaklaştırın.

>> Kişinin mahremiyetini ve onurunu korumak için, medyadan uzak tutmaya çalışın.

>> Kişi çok üzgünse, yalnız kalmamasını sağlamaya çalışın.



2. YARDIM EDİLEN KİŞİLERİN İHTİYAÇLARINI VE ENDİŞELERİNİ ÖĞRENME

>> Her ne kadar bazı ihtiyaçlar belirgin olsa da – kıyafetleri yırtık olan birinin için battaniye ya da örtüye ihtiyaç duyması gibi -, yardım ettiğiniz kişiler her zaman ne gibi ihtiyaçları ve endişeleri olduğunu sorun.

>> Kişilerin mevcut durumdaki ihtiyaçlarını öğrenin ve önceliklerini belirleme konusuna yardım edin.



3. İNSANLARI DİNLEME VE SAKİNLEŞMELERİNİ SAĞLAMA

>> Yardım ettiğiniz kişinin yakınında durun.

>> Kişiyi konuşması için baskı yapmayın.

>> Olanlar hakkında konuşmak istedikleri takdirde dinleyin.

>> Eğer kişi çok üzgünse, sakinleşmesini ve yalnız kalmamasını sağlamaya çalışın.



YARDIM EDİLEN KİŞİLERİN SAKİNLEŞMELERİNİ SAĞLAMA

Kriz durumu yalayan bazı kimseler çok endişeli veya üzgün olabilirler. Kafaları karışık olabilir ya da yaşadıkları çok ağır gelebilir ve titreme, nefes almakta zorluk çekme ya da kalbinin sıkıştığını hissetme gibi fiziksel tepkiler verebilirler. Aşağıdaki bazı teknikler, söz konusu kişilerin hem ruhen hem de bedenen sakinleşmeleri için uygulanabilir.

>> Ses tonunuzun sessiz ve yumuşak olmasını sağlayın.

>> Eğer karşınızdaki kişinin kültürü açısından uygunsa, konuşurken göz teması kurun.

>> Karşınızdaki kişiye ona yardım etmek için orada bulunduğunuzu hatırlatın. Eğer doğruysa, güvende olduklarını hatırlatın.

>> Eğer kişi olanların gerçek olmadığını hissediyor ya da kendini etraftan kopuk hissediyorsa, çevresiyle kendisi arasında bağlantı kurmak kişiye yardım edebilir. Bunu yapmak için, kişiden

>> Ayaklarını yere koymalarını ve bunu hissetmesini,

>> Parmaklarını ya da ellerini dizlerine vurmasını,

>> Çevresinde görebildiği, duyabildiği ya da hissedebildiği bazı üzücü olmayan şeyleri fark etmesini,

>> Ne gördüğünü ve ne duyduğunu söylemesini,

>> Karşınızdaki kişiyi nefesine odaklanması için teşvik ederek ve yavaş yavaş nefes almasını

rica ederek yapabilirsiniz.



BAĞLANTI KURMA

>> İnsanların temel ihtiyaçlarını karşılamalarını ve hizmetlere erişmelerini sağlayın.

>> İnsanların sorunların üstesinden gelmelerine yardım edin.

>> Bilgi verin.

Her kriz durumunun kendine özgü nitelikleri olsa da, durumdan etkilenen kişiler çoğunlukla aşağıda listelenen şeylere ihtiyaç duyarlar.

OLAĞAN İHTİYAÇLAR:

- >> Kalacak yer, yiyecek, su ve temizlik.
- >> Yaralılar veya kronik hastalara yönelik sağlık hizmetleri.
- >> Olay, yakınlar ve mevcut hizmetlere dair anlaşılır ve doğru bilgi.
- >> Yakınlarla, arkadaşlarla ya da diğer sosyal desteklerle irtibat kurma.
- >> Kişinin kültürü ve dini ile ilgili belirli bir desteğe erişim.
- >> Kişiye önemli kararlarda danışma ve bu kararlara dâhil olma.

Kriz durumu yaşamış kimseler, kendilerini korumasız, dışlanmış ve güçsüz hissedebilirler. Bazı durumlarda günlük hayatları altüst olabilir. Her zamanki imkânlarla erişemeyebilirler ya da birden bire stresli koşullarda yaşamaya başlayabilirler. Söz konusu kişilerin pratik destekle bağlantı kurmalarını sağlamak PİY'in önemli bir parçasıdır. PİY'in bir defaya mahsus yapılan bir müdahale olduğunu ve sadece kısa bir süre yardım edebileceğinizi unutmayın. Kriz durumundan etkilenen kişilerin, uzun vadede ayağa kalkmaları için kendi başa çıkma becerilerini kullanmaları gerekecektir.

Kişilere, kendi başlarının çaresine bakmaları ve durumlarını yeniden kontrol altına almaları için yardım edin.

1. KRİZ DURUMUNDAN ETKİLENEN KİŞİLERE, TEMEL İHTİYAÇLARINI KARŞILAMA VE HİZMETLERE ERİŞİM KONUSUNDA YARDIM ETME



Kriz durumundan etkilenen kişilere temel ihtiyaçlarını karşılama konusunda yardım ederken, şu hususları göz önünde bulundurun:

>> Yaşanan krizin hemen ardından, yardıma muhtaç kişiye yiyecek, su, kalacak yer ve temizlik gibi temel ihtiyaçları karşılama konusunda yardımcı olmaya çalışın.

>> İnsanların ne gibi özel ihtiyaçlarının olduğunu öğrenin – tıbbî tedavi, giyecek ya da küçük çocukların beslenmesi için gereken malzemeler (fincan ve biberon) – ve söz konusu kişilerin söz konusu yardıma erişmelerini sağlamaya çalışın.

>> Korumasız ve dışlanan grupların göz ardı edilmemelerini sağlayın.

>> Eğer söz verdiyseniz, kişilerle irtibat halinde kalın.

2. KRİZ DURUMUNDAN ETKİLENEN KİŞİLERE, SORUNLARIN ÜSTESİNDEN GELME KONUSUNDA YARDIM ETME



Kriz durumundan etkilenmiş ve yardıma ihtiyacı olan bir kimse kaygı ve korkular içinde boğulabilir. Böyle kişilerin acil ihtiyaçları üzerine düşünmelerine yardım edin ve bunları nasıl öncelik sırasına koyacakları ve ne şekilde ele alacakları konusunda destek olun. Örneğin, mevcut durumda hangi ihtiyaçları ile ilgilenmesi gerektiğini ve hangilerinin bekleyebileceğini sorun. Birkaç meseleyi yönetebilmek, kişinin durumu daha iyi kontrol ettiğini düşündürerek, sorunlarla başa çıkma becerisini güçlendirecektir.

Şu hususları unutmayın:

>> Kişiyi, hayatında olan ve mevcut durumda kendisine destek olabilecek kimseleri belirlemesi konusunda yardımcı olun (arkadaşlar, aile üyeleri gibi);

>> Kişiyi, kendi ihtiyaçlarını karşılaması için, pratik tavsiyeler verin (örneğin; kişinin yemek yardımı ya da malzeme yardımı almak için nasıl kayıt yaptırabileceğini açıklayın);

>> Kişiden geçmişteki zor durumlarla nasıl başa çıktığını düşünmesini isteyin ve içinde bulunduğu durumla da başa çıkabileceğini teyit edin;

>> Kişiyi, neyin kendisini iyi hissetmesini sağladığını sorun. Olumlu başa çıkma stratejilerini kullanmasını, olumsuz başa çıkma stratejilerinden ise kaçınmasını teşvik edin.

BAŞA ÇIKMA

Herkesin doğal başa çıkma yöntemleri vardır. Yardım ettiğiniz kişileri, olumlu başa çıkma stratejilerini kullanmaları, olumsuz başa çıkma stratejilerini ise kullanmamaları yönünde teşvik edin. Bu, kendilerini daha güçlü hissetmelerine ve kontrolü yeniden ele almalarına yardımcı olacaktır. Aşağıdaki tavsiyeleri kişinin kültürüne ve o anki kriz durumuna göre uygulayın.

Olumlu başa çıkma

>> Yeterince dinlenin.

stratejilerini

>> Olabildiğince düzenli bir şekilde yemek yeyin ve su için.

teşvik etme

>> Aile ve arkadaşlarla vakit geçirin.

>> Sorunları güvendiğiniz biri ile konuşun.

>> Dinlenmenizi sağlayan faaliyetler yapın (yürüme, şarkı söyleme, dua etme, çocuklarla oynama)

>> Fiziksel egzersiz yapın.

>> Kriz durumunda başkalarına yardım etmek üzere güvenli yollar bulun ve topluluk faaliyetlerine dâhil olun.

Olumsuz başa çıkma

>> Uyuşturucu almayın, sigara ve alkol kullanmayın.

stratejilerinden

>> Tüm gün boyunca uyumayın.

caydırma

>> Hiç dinlenmeksizin sürekli çalışmayın.

>> Kendinizi sevdiklerinizden ve arkadaşlarınızdan soyutlamayın.

>> Temel kişisel temizliğinizi göz ardı etmeyin.

>> Şiddet yanlısı olmayın.



3. Bilgi Verin

Bir krizden etkilenen kişiler;

- Olay,
- Olaydan etkilenen sevdikleri kişiler ve diğer kişiler,
- Güvende olup olmadıkları,
- Hakları,
- İhtiyaç duydukları hizmetlere ve diğer şeylere nasıl ulaşacakları,

konusunda kesin bilgi isteyeceklerdir.



Bir kriz sonrasında kesin bilgi almak zor olabilir. Kriz durumu ile ilgili bilgiler yayılmaya başladıkça ve durumu iyileştirmek adına önlemler alınmaya başladıkça, durum değişebilir. Konu ile ilgili çok fazla söylenti olabilir. Bir anda tüm cevapları bulamayabilirsiniz ancak mümkün olduğunda;

- Doğru bilgiyi ve durumla ilgili son gelişmeleri ne zaman ve nereden alabileceğinizi öğrenin.
- Kişilere destek vermeyi teklif etmeden önce edinebildiğiniz kadar bilgi edinin.
- Krizin son durumu, güvenlik durumları, mevcut hizmetler ve kayıp ya da yaralı kişilerin yerleri ve durumları ile ilgili güncel bilgileri her zaman edinmeye çalışın.
- Süregelen olaylar ve planlar (eğer varsa) hakkında insanların bilgilendirildiğinden emin olun.
- Eğer mevcut hizmet varsa (sağlık hizmetleri, aile bireylerini arama, barınak, gıda dağıtımı gibi), insanların bu hizmetlerden haberdar olduklarından ve ulaşabileceklerinden emin olun.
- Hizmetlere ulaşabilecekleri iletişim bilgileri verin ya da insanları direk hizmetlere yönlendirin.
- Savunmasız kişilerin de var olan hizmetlerden haberdar olmalarını sağlayın. (bkz. 3.5)

Etkilenen kişilere bilgi verirken;

- Verdiğiniz bilginin kaynağını ve güvenilirliğini açıklayın.
- Yalnızca bildiklerinizi aktarın, olmayan bilgi **uydurmayın** ya da kişilerin içini rahatlatmak için yok yere insanların güvence **vermeyin**.
- İlettiğiniz mesajlar az, öz ve tam olsun ve insanların bilgiyi duyup anladığından emin olmak için mesajı tekrarlayın.
- Olaydan etkilenen bir grup kişiye bilgi vermek faydalı olabilir, böylece herkes aynı mesajı duymuş olacaktır.
- Yeni gelişmeler hakkında insanlara bilgi verip vermeyeceğiniz, eğer verecekseniz ne zaman ve nerede vereceğinizi bildirin.

Bilgi verirken, yardım eden kişilerin hedef tahtası olabileceğini ve insanların, umdukları yardımın sizin tarafınızdan ya da başka birinin tarafından karşılanmayınca yaşayacağı siniri size yansıtabileceğini unutmayın. Bu tip durumlarda sakin olun ve karşı tarafı anlamaya çalışın.

4. Sevdikleri Kişilerle İletişime Geçin ve Sosyal Destek Sağlayın

Bir krizden sonra sosyal destek gören kişilerin, destek görmeyen kişilere göre olayla daha iyi başa çıktıkları gözlemlenmiştir. Bundan dolayı, insanlarla sevdikleri kişiler arasında bir iletişim kurmak ve sosyal destek sağlamak, PİY'in önemli bir parçasıdır.

- Aileleri bir arada tutmaya çalışın ve çocukların ebeveynleri ve sevdikleri kişilerle birlikte olmalarını sağlayın.
- İnsanların, destek alabilmeleri için, arkadaşları ve akrabalarını aramalarına yardımcı olun; örneğin, onlara, sevdikleri kişileri arayabilmeleri için olanaklar sunun.
- Eğer size biri dua etmenin, dini törenlerin ya da dini liderlerden gelecek yardımın onlar için faydalı olabileceğini söylerse, onların ait olduğu dini toplulukla iletişime geçmeye çalışın. Kriz ve maneviyat ile ilgili öneriler için aşağıdaki kutuya göz atın.
- Mağdur kişileri, birbirlerine yardım etmeleri için bir araya getirin. Örneğin, daha genç kişilerin, yaşlı kişilerin bakımına yardım etmelerini isteyin ya da ailesi olmayan bireyleri diğer topluluklarla kaynaştırın.



Kriz ve Maneviyat

Kriz durumlarında, bireylerin ruhsal ya da dini inançları onlara hayatın anlamını hatırlatır ve umutlarını kaybetmemeyi hatırlatır. Bundan dolayı bu inançlar, onları acılardan ve yaşadıkları ıstıraplardan kurtarmaya yardım etme konusunda çok önemli bir rol oynayabilir. Dua edebilmek ya da dini gerekliliklerini yerine getirebilmek kişilere büyük bir rahatlık ve huzur sağlar. Ancak, yaşadıkları kötü olaylar –özellikle de şahit oldukları kayıplar- kişilerin inançlarını sorgulamalarına da neden olabilir. İnsanlar inançlarını sorgulayabilir, değiştirebilir ya da daha da güçlü bir şekilde inanmaya başlayabilir. Kötü bir olaydan sonra, bakım ve huzur sağlamanın manevi boyutu ile ilgili bazı öneriler şunlardır;

- Kişilerin dini geçmişlerini bilin ve onlara saygı gösterin.
- İnsanlara, ne yapmanın onları genellikle iyi hissettirdiğini sorun ve bunları yapmaları için –örneğin dini rutinler- onları teşvik edin.
- Dini inançlarından bahsederken veya sormak istedikleri şeyler varsa kişileri saygılı bir şekilde ve yargılamadan dinleyin.
- Kendi inançlarınızı ya da yaşanan kriz ile ilgili kendi manevi ya da dini yorumlarınızı kişilere dayatmaya çalışmayın.
- Eğer karşınızdaki kişi yapmanızı istese bile bir dini inancı ya da olayın bir grup tarafından yorumlanma şeklini desteklediğinizi ya da onlara karşı çıktığınızı belirtmeyin.

3.4 Yardımı Sonlandırma

Peki, sonra ne yapılmalı? Sağladığınız yardımı ne zaman ve nasıl sonlandıracağınız krizin içeriğine, üstlendiğiniz role, durumunuza ve yardım ettiğiniz kişinin ihtiyaçlarına göre değişir. Kişinin ihtiyaçlarının ve kendi ihtiyaçlarınızın durumunu en iyi şekilde değerlendirin. Eğer uygunsa, kişilere bunları açıklayın ve eğer başka biri onlara yardım etme görevini devralacaksa, bunu kişiye bildirin ve onlarla tanıştırın. Eğer kişiyi bir hizmete yönlendirdiyseniz, beklentilerinin ne olması gerektiğini söyleyin ve aldığı hizmeti devam ettirmesi için gerekli detayları verin. Kişi ile ne yaşamış olursanız olun, ona iyi dileklerinizi sunarak, güzel bir şekilde ondan ayrılın.



3.5 Özel İlgi Gerektiren Kişiler



Bir kriz durumunda savunmasız olabilecek ya da özel ilgi gerektiren kişiler:

1. Çocuklar ve ergenler.
2. Sağlık sorunu olan ya da engelli kişiler.
3. Ayrımcılığa ya da şiddete maruz kalma ihtimali olan kişiler.

Herkesin, savunmasız kişilerin bile, olaylarla başa çıkmak için kendi yöntemleri vardır. Savunmasız kişilerin, krizle başa çıkarken, kendi yöntem ve stratejilerini kullanmalarına yardım edin.

1. Çocuklar ve Ergenler

Özellikle pek çok çocuk ve ergen, bir kriz durumunda savunmasızdır. Kriz, aile hayatlarını, birlikte güvende hissettikleri kişileri, yerleri ve rutinleri alt üst eder. Krizden etkilenen çocuklar cinsel şiddet, taciz ve istismar riski altında olabilirler. Bu olaylar, büyük çaplı krizlerin yol açtığı kargaşa anlarında oldukça yaygındır. Küçük çocuklar, temel gereksinimlerini karşılayamadıkları ya da kendilerini koruyamadıkları için daha savunmasızdır ve onlara bakım ve destek sağlayacak kişiler ambale olabilir. Yaşça daha büyük çocuklar kaçırılmış, cinsel istismara uğramış ya da askere alınmış olabilir. Kızların ve erkeklerin karşılaşacağı tehlikeler farklıdır. Genellikle kızlar, cinsel şiddet ve istismar tehlikesi ile karşı karşıyadır ve tacize uğrayanlar damgalanıp dışlanabilir.

Çocukların, krizin getirdiği zorluklara (örneğin, yıkımlara, yaralanmalara ya da ölümlere tanık olmak, bazı unsurlara maruz kalmak, yiyecek ve içecek bulamamak) nasıl tepki göstereceği yaşlarına ve gelişme dönemlerine göre değişir. Çocukların vereceği tepkiyi, onlara bakım ve destek sağlayan kişilerin ve yetişkinlerin onlarla nasıl iletişime geçtiği de etkiler. Örneğin, küçük çocuklar etraflarında olanları tamamen anlayamayabilirler ve en fazla bakıma onlar ihtiyaç duyar. **Genellikle, eğer etrafında güvenilir ve sakin yetişkinler varsa, çocuklar bu tarz durumlarla daha iyi başa çıkar.**



Çocuklar ve gençlerin sıkıntılı bir durumda vereceği tepkiler, yetişkinlerin tepkilerine benzeyebilir. (bknz. 3.3) Ayrıca, aşağıda, çocukların bu gibi durumlarda gösterecekleri bazı özel tepkiler⁴ verilmiştir:

- Küçük çocuklar, eski alışkanlıklarını tekrarlayabilir (altını ıslatma, başparmağını emme gibi), onlara bakım ve destek sağlayan kişilere bağlanabilir ve oynadıkları oyunları azaltabilir ya da yaşanan krizle bir ilgisi olan oyunları tekrar tekrar oynayabilir.
- Okul çağındaki çocuklar, kötü şeylerin olmasına kendilerinin sebep olduğuna inanabilir, yeni korkular geliştirebilir, daha az şefkatli kişilere dönüşebilir, yalnız hissedebilir ve krize mağdur kalan kişilere yardım etme ve onları kurtarma derdine düşebilir.
- Ergenler “hiçbir şey” hissetmeyebilir, arkadaşlarından farklı olduklarını ya da dışlandıklarını hissedebilir, risk alan davranışlar ya da olumsuz tutumlar sergileyebilir.

(⁴ Bknz. Referanslar ve Kaynaklar, Pynoos ve arkadaşları (2009))



Aile ve bakıcılar, çocuklar için önemli bir korunma ve duygusal destek kaynağıdır. Bakıcılarından ayrılanlar, kriz boyunca kendilerini bilmediği yerlerde, tanımadığı kişilerin arasında bulabilir. Çok ürkek olabilirler ve çevrelerindeki risk ve tehlikeleri düzgün bir şekilde

değerlendiremeyebilirler. Atılacak önemli bir adım, ailelerinden ve bakıcılarından ayrılan çocukları ve ergenleri tekrar onlarla birleştirmektir. Bunu tek başınıza yapmaya çalışmayın. Eğer hata yaparsanız, çocuğun durumunun daha da kötü olmasına neden olabilirsiniz. Bunun yerine, hiç zaman kaybetmeden, çocuğun kayıt sürecini başlatan ve bakımını garantileyen, güvenilir bir çocuk esirgeme kurumu ile iletişime geçin.

Çocuklar bakıcılarıyla birlikteyken, bakıcıları, kendi çocukları ile ilgili olmaları konusunda desteklemeye çalışın. Aşağıdaki kutucukta, farklı yaş ve gelişme dönemindeki çocukları nasıl destekleyebileceklerini gösteren öneriler vardı.

Bakıcıların Çocuklara Yardım Etmek İçin Yapabilecekleri

Bebekler:

- Sıcak ve güvenli bir ortamda tutun.
- Gürültüden ve kargaşadan uzak tutun.
- Sarılın.
- Eğer mümkünse, düzenli bir beslenme ve uyku düzeni belirleyin.
- Sakin bir şekilde ve yumuşak bir ses tonuyla konuşun.



Küçük Çocuklar:

- Onlarla fazladan zaman harcayın ve daha fazla dikkat edin.
- Sık sık güvende olduklarını hatırlatın.
- Olan kötü şeylerden dolayı onların suçlanmadığını açıklayın.
- Küçük çocukları, bakıcılarından, ağabey ve ablalarından ve sevdikleri kişilerden ayırmayın.
- Mümkün olabildiğince düzenli rutinelere ve programlara devam edin.
- Korkutucu detayları vermeden, neler olduğuna dair kısa cevaplar verin.
- Eğer ürkek ve size düşkünlerse, size yakın olmalarına izin verin.
- Küçükken sergiledikleri altını ıslatma ya da başparmağını emme gibi davranışlar sergilemeye başlarsa, sabırlı olun.
- Eğer mümkünse, oyun ve dinlenme olanağı sağlayın.



Büyük Çocuklar ve Ergenler:

- Vaktinizi ve dikkatinizi onlara verin.
- Düzenli rutinlerine devam etmelerine yardımcı olun.
- Olayla ilgili gerçekleri anlatın ve olan biteni açıklayın.
- Üzülmelerine izin verin. Güçlü olmalarını beklemeyin.
- Eleştirel olmadan, onların düşünce ve korkularını dinleyin.
- Açık ve net kurallar ve beklentiler belirleyin.
- Hangi tehlikelerle karşılaştıklarını sorun, onları destekleyin, en iyi şekilde nasıl zarar görmekten kaçınabileceklerini anlatın.
- Faydalı olmaları için onları teşvik edin ve gerekli olanakları sağlayın.



Eğer bakıcı yaralanırsa, çok üzgün ya da çocukla ilgilenemeyecek durumda olursa, hem bakıcı hem de çocuk için bakım ve yardım ayarlayabilirsiniz. Mümkün oldukça, güvenilir bir çocuk esirgeme kurumu ya da ağı ile iletişim içinde olun. Çocuk ve bakıcıların ayrılmasına izin vermemeye çalışın. Örneğin, eğer bakıcı, tedavi amacıyla başka bir yere gönderilirse, çocuğu da onunla birlikte göndermeye çalışın ya da, tekrar bakıcı ve çocuğu birleştirebilmek için, bakıcının nereye gönderildiği ile ilgili detayları öğrenin.

Ayrıca, çocukların, kendileri ya da bakıcıları doğrudan olaydan etkilenmese bile, kriz ortamı etrafında toplanabileceğini ve korkunç olaylara tanıklık edebileceğini unutmayın. Krizin yol açtığı kargaşada, yetişkinler genellikle meşgul olur ve bölgedeki çocukların ne yaptığını, gördüğünü ya da duyduğunu yakından takip etme şansı bulamayabilir. Üzücü sahnelerden ya da hikâyelerden onları bir kalkan gibi korumaya çalışın.

Çocuklara Söyleneceler ve Çocuklar İçin Yapılacaklar**Sevdiklerinden Ayırmamak:**

- Mümkün oldukça, bakıcı ve aileleri ile birlikte olmasını sağlayın. Ayrılmasına izin vermeyin.
- Kimsesi yoksa güvenilir bir çocuk esirgeme kurumu ile iletişime geçin. Çocuğu ilgisiz bırakmayın.
- Eğer hiçbir çocuk esirgeme kurumu müsait değilse, bakıcılarını bulmaya çalışın ya da çocukla ilgilenebilecek diğer ailelerle iletişime geçin.

Güvende Tutmak:

- İçinde yaralanmış insanlar ya da korkunç yıkımlar olan dehşet verici sahnelere maruz kalmasını önleyin.
- Olayla ilgili kötü hikâyeler duymamasını sağlayın.
- Onu basından ya da acil durum müdahalesinin bir parçası olmayan ve çocukla görüşmek isteyen kişilerden uzak tutun.

Dinlemek, konuşmak ve oynamak:

- Sakin olun, yumuşak ses tonuyla konuşun ve güler yüzlü davranın.
- Çocuğun olayla ilgili görüşlerini dinleyin.
- Göz teması kurarak konuşmaya çalışın ve anlayabileceği kelimeler ve açıklamalar kullanın.

- Bakıcısını ya da ailesini bulmada yardımcı olacak her tür bilgiyi (adı, nereden geldiği vb.) edinmeye çalışın.
- Çocuklar bakıcılarıyla birlikteyken, bakıcıları, kendi çocukları ile ilgili olmaları konusunda desteklemeye çalışın.
- Eğer çocukla zaman geçiriyorsanız, yaşına uygun ve çocuğun ilgisini çeken oyunlar oynamaya ya da sohbet etmeye çalışın.

Ayrıca, çocukların da durumla başa çıkma konusunda kendi yöntemleri olduğunu unutmayın.

Bunların ne olduğunu öğrenin ve onları olumsuz stratejilerden uzak tutarken olumlu strateji geliştirmelerini destekleyin. Yaşça daha büyük çocuklar ve ergenler genellikle kriz durumlarında yardımcı olurlar. Olaya katkıda bulunmalarını sağlayacak güvenli yollar bulmak, kendilerini işe yarar hissetmelerini sağlayabilir.

2. Sağlık Sorunları ya da Fiziksel veya Zihinsel Engelli Kişiler



Kronik (uzun vadeli) sağlık sorunu olan, fiziksel veya zihinsel engeli (ileri derecede zihinsel hastalık da dâhil) olan ya da yaşlı kişiler, özel bakım gerektirebilir. Bu özel bakımın içinde, güvenli bir yer bulmak, temel destek ve sağlık hizmetleri ile iletişime geçmek ya da onlarla ilgilenmek vardır. Bir krizi yaşamak, yüksek tansiyon, kalp hastalığı, astım, anksiyete bozukluğu ve diğer fiziksel ve zihinsel hastalıkların daha da kötüleşmesine neden olabilir. Hamile ya da emziren kadınlar, hamileliklerini, kendi sağlıklarını ya da bebeklerinin sağlığını kötü etkileyecek çok şiddetli stres içinde kalabilirler. Tek başına hareket edemeyen ya da görme veya işitme problemi olanlar, sevdikleri kişileri bulma ya da hizmetlere erişme konusunda problem yaşayabilir.

Sağlık sorunları ya da engeli olan kişilere yardım etmek için yapabileceğiniz şeyler şunlardır:

- Güvenli bir yer bulmalarını sağlamak.
- Yeme, içme, temiz su, bakım ya da birimler tarafından sağlanan aletlerle barınak inşa etme gibi temel ihtiyaçlarını karşılamaya yardım etmek.

- Onlara bir sağlık problemlerinin olup olmadığını ve dñzenli bir şekilde içmeleri gereken bir ilaç olup olmadığını sormak. Mevcut olduğu zaman, ilaçlarını almalarına veya sağlık hizmetlerinden faydalanmalarına yardım etmeye çalışmak.
- Onlarla birlikte olmak ya da ayrılmanızı gerektiren bir durum olduğuunda, onlara yardım edecek birini bulmak. Uzun vadede yardım için, bakım evi ya da buna benzer diğer destek hizmetleri ile bağlantı kurmak.
- Mevcut olan herhangi bir hizmete nasıl erişebilecekleri ile ilgili bilgi vermek.

3. Ayrımcılığa ya da şiddete maruz kalma ihtimali olan kişiler.

Kadınların, bazı etnik ya da dini gruba mensup insanların ve zihinsel engellilerin ayrımcılığa ya da şiddete maruz kalma ihtimali vardır. Bu kişiler savunmasız olabilir, çünkü:

- Temel hizmetler sunulurken bu kişiler dışlanmıştır.
- Yardım, hizmet ya da nereye gidileceği konusunda karar verme hakları ellerinden alınmıştır.
- Cinsel şiddeti de içeren her tür şiddet için hedef durumundadırlar.

Ayrımcılığa ya da şiddete maruz kalma ihtimali olan kişiler, bir kriz durumunda, güvende olmak için özel korumaya ya da temel ihtiyaçlarını belirtmek ve mevcut hizmetlere erişmek için ek bir yardıma ihtiyaç duyabilirler. Bu kişilerin varlığından haberdar olun ve

- Kalacak güvenli bir yer bularak,
- Sevdikleri ya da diğer güvenilir kişilerle iletişime geçmelerini sağlayarak ve
- Mevcut hizmetler ile ilgili bilgi vererek ve gerekli olduğu zaman bu hizmetlere doğrudan erişmelerini sağlayarak onlara yardımcı olun.





4. BÖLÜM

KENDİ HAYATINA VE ÇALIŞMA ARKADAŞLARININ HAYATINA ÖNCELİK VERME



BU BÖLÜMDE ELE ALINACAK KONULAR:

4.1 YARDIM ÖNCESİ HAZIRLIK

4.2 STRES YÖNETİMİ: SAĞLIKLI ÇALIŞMA HAYATI VE ALIŞKANLIKLAR

4.3 DİNLENME VE DURUMU DEĞERLENDİRME

Aileniz veya kendiniz krizden doğrudan etkilenmiş olabilirsiniz. Doğrudan etkilenmemiş olsanız bile, yardım ederken gördükleriniz ve duyduklarınızdan etkilenebilirsiniz. Bir yardım eden olarak, kendi durumunuzun iyi olmasına dikkat etmeniz önem teşkil etmektedir. Kendinize bakın ki, başkalarına en iyi şekilde bakabilesiniz!

4.1 YARDIM ÖNCESİ HAZIRLIK

Kriz durumlarında iyi bir yardım eden olmak için nasıl en iyi şekilde hazırlık yapacağınız üzerine düşünün.

Mümkün olduğunda:

>> Kriz durumları ile farklı görevleri üstlenecek yardımcılarının rol ve sorumlulukları hakkında bilgi edinin.

>> Diğer kişiler için yardımcı rolü üstlenirken, sağlığını ve ciddi strese neden olabilecek kişisel veya ailevî meseleleri göz önünde bulundurun.

>> Söz konusu kriz durumunda ve söz konusu zamanda yardım etmeye hazır olup olmadığınıza dair dürüst bir karar verin.



4.2 STRES YÖNETİMİ: SAĞLIKLI ÇALIŞMA HAYATI VE ALIŞKANLIKLAR



Özellikle kriz süresince, günlük iş stresi yardımcılarının temel stres kaynaklarından biridir. Uzun çalışma saatleri, çok büyük sorumluluklar, belirli bir iş tanımının olmayışı, yetersiz iletişim ve yönetim ve güvenli olmayan iş yerleri, yardımcılarını etkileyebilecek iş ile bağlantılı strese birer örnektir.

Bir yardımcı olarak, insanların güvenliği ve bakımından sorumlu olabilirsiniz. Yıkım, yaralanma, ölüm veya şiddet gibi korkunç şeylere şahit olabilir veya bu olayları doğrudan yaşayabilirsiniz. Ayrıca, başkalarının çektiği acılar hakkındaki konuşmaları duyabilirsiniz. Tüm bu deneyimler, sizi ve sizinle birlikte çalışan yardımcılarını etkileyebilir.

Birlikte çalıştığınız yardımcılarını desteklemek ve onların sizi desteklemeleri için stresle en iyi şekilde başa çıkma yollarını düşünün.

>> Geçmişte nelerin başa çıkmanıza katkıda bulunduğunu ve güçlü kalmak için neler yapabileceğinizi düşünün.

>> Kısa süreliğine de olsa, yemek yemek, dinlenmek ve rahatlamak için zaman ayırın.

>> Aşırı yorulmamak için, çalışma saatlerinizi makul bir seviyede tutun. Örneğin, iş yükünü yardımcılar arasında paylaşmayı, krizin akut evresi boyunca vardiyalar halinde çalışmayı ve düzenli olarak belirli bir süre dinlenmeyi deneyebilirsiniz.

>> Yaşan krizden sonra, insanlar çok sayıda sorun yaşayabilir. İnsanlara tüm sorunlarında yardımcı olamadığınız durumlarda, kendinizi yetersiz ya da amacına ulaşamamış hissedebilirsiniz. İnsanlara, kendi başlarının çaresine bakabilmeleri konusunda yardım etmek için elinizden geleni yapın.

>> Alkol, kafein veya nikotin alımını azaltın ve reçetesiz ilaç kullanmayın.

>> Birlikte çalıştığınız yardımcılarla, durumlarını öğrenmek için iletişim kurun ve onların da sizinle iletişim içinde olmasını sağlayın. Birbirinize destek olmanın yollarını bulun.

>> Size destek olmaları için arkadaşlarınızla, sevdiklerinizle ve güvendiğiniz diğer kişilerle görüşün.

4.3 DİNLENME VE DURUMU DEĞERLENDİRME

Dinlenme ve durumu değerlendirmek için zaman ayırmanız, yardımcı olarak üstlendiğiniz rolü sonlandırmanız açısından önem teşkil etmektedir. Kriz durumu ve insanların ihtiyaçları sizi çok zorlamış olabilir ve onların acılarını çekmek sizin için zor olabilir. Bir kriz durumunda yardım ettikten sonra, yaşadığınız deneyimi değerlendirmek ve dinlenmek için zaman ayırın. Aşağıda yer alan tavsiyeler, düzeleniz açısından faydalı olabilir.

>> Kriz durumunda yardım ettiğinizi bir amirle, çalışma arkadaşınızla ya da güvendiğiniz biriyle konuşun.

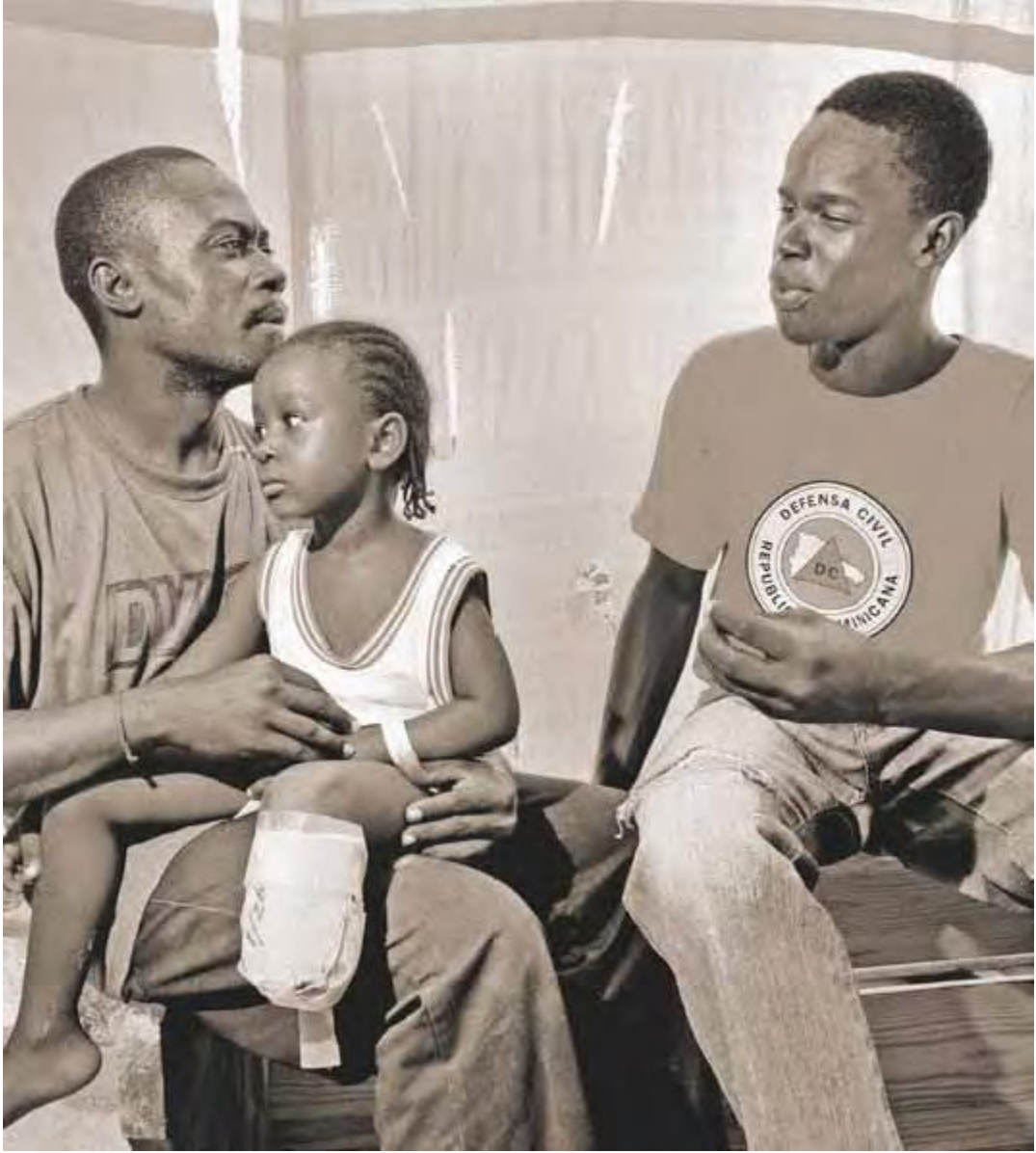
>> Başkalarına yardım etmek için yaptığınız küçük şeyleri bile kabul edin.

>> Neyi iyi yaptığınızı, neyin yolunda gitmediğini ve mevcut durumda yapabileceklerinizin sınırlarını değerlendirmeyi ve kabullenmeyi öğrenin.

>> Eğer mümkünse, çalışmaya ve hayatın sorumluluklarına yeniden başlamadan önce, dinlenmek ve rahatlamak için biraz zaman ayırın.

Üzücü düşünceler ve olaylar hakkındaki anılar aklınıza geliyorsa, çok gergin veya aşırı üzgünseniz, uyumakta zorluk çekiyorsanız, çok fazla alkol alıyor ya da uyuşturucu kullanıyorsanız, güvendiğiniz birinden destek almanız önemli olacaktır. Bu zorluklar bir aydan daha uzun sürerse, mümkünse, sağlık alanında uzman biri ile görüşün.





5. BÖLÜM

ÖĞRENDİĞİNİ UYGULAMA

AŞAĞIDAKİ DURUM SENARYOLARI, YARDIMCI OLARAK İLGİLENECEĞİNİZ KRİZ OLAYLARINA BİRER ÖRNEKTİR. BU SENARYOLARI OKURKEN, KENDİNİZE ŞU SORULARI SORUN:

1. Böyle bir şey sizin başınıza gelse, en acil olarak neye ihtiyaç duyardınız?
2. Neyin sizin için en faydalı olduğunu düşünürdünüz?

5.1 DURUM SENARYOSU 1: DOĞAL AFET



İş gününün ortasında, şehir merkezinde ani ve büyük bir depremin meydana geldiğini öğreniyorsunuz. Çok sayıda kişi depremden etkilenmiş durumda ve binalar yıkılmış. Siz ve çalışma arkadaşlarınız sarsıntıyı hissettiniz ancak durumunuz iyi. Hasarın ne derece ciddi olduğu henüz bilinmiyor. Çalıştığınız kuruluş, sizden ve çalışma arkadaşlarınızdan hayatta kalanlara yardım etmenizi, bunun yanı sıra, karşınıza çıkan ve depremden ciddi şekilde etkilenmiş kişilere destek olmanızı istedi.

Yardım öncesi hazırlık sırasında kendinize şu soruları sorun:

>> Yardım etmeye hazır mıyım? Hangi kişisel kaygılar önemli olabilir?

>> Kriz durumuna dair ne biliyorum?

Tek başıma mı yoksa çalışma arkadaşlarımla mı seyahat edeceğim? Evet ise neden, hayır ise neden?

GÖZ ÖNÜNDE BULUNDURULACAK HUSUSLAR:

>> Bir kriz durumunda yardım etmek üzere giderken – özellikle büyük bir felaketten sonra – ekip halinde veya çiftler halinde çalışmanın avantajlarını değerlendirin. Ekipler halinde çalışmak, zor durumlarda destek almanızı kolaylaştıracak olup, güvenliğiniz açısından önemlidir. Aynı zamanda, ekip içerisinde daha etkin bir şekilde çalışabilirsiniz. Örneğin, ekipten bir kişi, sıkıntısı olan birinin yanında dururken, diğer kişi de gerekiyorsa tıbbi yardım gibi gereken yardımı bulmaya odaklanabilir. Eğer mümkünse, “koordineli çalışma sistemi” oluşturarak, birbirinize destek olmak ve yardım etmek üzere, sizinle birlikte çalışan yardımcı ile iletişim içinde kalabilirsiniz.

>> Bazı kuruluşlar sizlere destek amacıyla malzeme, ulaşım, iletişim gereçleri, durum veya güvenlik konuları hakkında güncel bilgi sağlayabilir.

Şehirde dolaştığınız sırada, **nelere dikkat etmelisiniz?**

>> Kriz alanında bulunmak yeterince güvenli mi?

>> Ne tür hizmetler ve destekler mevcut?

>> Belirgin acil ihtiyaçları olan kişiler var mı?

>> Belirgin ve ciddi duygusal tepkileri olan kişiler var mı?

>> Kimlerin özel yardıma ihtiyacı olabilir?

>> Psikolojik ilk yardımı nerede sunabilirim?

İnsanlara yaklaştığınızda, onları nasıl en iyi şekilde teselli edebilir ve kaygılarını dinleyebilirsiniz?

>> Afetten etkilenen insanların ne tür temel ihtiyaçları olabilir?

>> İnsanlara yardım teklifinde bulunmak için kendimi nasıl tanıtırım?

>> Bu durumda, afetten etkilenen insanları güvende tutulmasına katkıda bulunmak ne demektir?

>> İnsanların kaygılarının ve ihtiyaçlarının neler olduğunu nasıl sorarım?

>> Afetten etkilenen insanları nasıl en iyi şekilde destekler ve teselli ederim?

ÜZGÜN OLAN BİR YETİŞKİN İLE ÖRNEK KONUŞMA

Bu konuşmada, yıkılmış bir binanın enkazının önünde duran bir kadının yanında geldiniz. Fizikî bir yaralanması yok gibi görünmesine karşın, gördüğünüz kadın ağlıyor ve titriyor.

Siz: Merhaba, benim adım __. __ adlı kuruluş için çalışıyorum. Sizinle konuşabilir miyim?

Kadın: Bu korkunç bir şey! Titremeye başladığımda neredeyse yıkılmış binanın içine düşecektim! Ne olduğunu anlamıyorum!

Siz: Evet o bir depremdi ve sizin için ne kadar korkunç bir durum olduğunu tahmin edebiliyorum. Adınız nedir?

Kadın: Ben Jasmina – Jasmina Salem. Çok korkuyorum! *[Titriyor ve ağlıyor]* Oraya girip arkadaşlarımı bulmaya çalışmalı mıyım bilmiyorum. Durumları iyi mi bilmiyorum.

Siz: Salem Hanım, şu an binaya girmek çok tehlikeli, yaralanabilirsiniz. Eğer isterseniz, daha güvenli olan şu alanda konuşabiliriz ve ben de sizinle bir süre oturabilirim. Ne dersiniz?

Kadın: Evet lütfen. *[Kurtarma ve tıbbi yardım ekiplerinin çalıştığı çökmüş binanın önünden ayrılarak, biraz uzağında bulunan daha sessiz bir alana gidiyorsunuz.]*

Siz: Size biraz su getirebilir miyim? *[Eğer mümkünse, su ya da battaniye gibi pratik bir yardım sunun.]*

Kadın: Sadece şurada biraz oturmak istiyorum.

[Kadın konuşmaya başlayana kadar, sessiz bir biçimde iki üç dakika yanında oturun.]

Kadın: Kendimi çok kötü hissediyorum! Binada kalıp insanlara yardım etmeliydim.

Siz: Sizi anlayabiliyorum.

Kadın: Dışarı kaçtım. Ama diğer insanları düşününce kendimi çok kötü hissediyorum!

Siz: Böyle bir durumda ne yapacağını bilmek kolay değil. Ancak, binadan çıkarak doğru içgüdülerle hareket etmişsiniz gibi görünüyor; yoksa yaralanabilirdiniz.

Kadın: Enkazdan bir ceset çıkardıklarını gördüm. Sanırım o benim arkadaşımdı! *[Kadın ağlıyor]*

Siz: Çok üzgünüm. Şu an kurtarma ekibi çalışıyor ve içeride bulunan insanların durumlarını daha sonra öğreneceğiz.

[Konuşma bir 10 dakika daha sizin kadının hikâyesini dinlemenizle ve kendisinin ihtiyaçları ve kaygılarının neler olduğunu sormanızla devam ediyor.]

Kadın: Ailemin durumunun iyi olup olmadığını öğrenmem gerekiyor; ancak, sarsıntı sırasında telefonumu kaybettim ve eve nasıl gideceğimi bilmiyorum.

Siz: Ailenizi aramanız konusunda size yardımcı olurum ve sonra da, onlara bir şekilde ulaşmaya çalışırız.

Kadın: Çok iyi olur, teşekkür ederim.

Bu örnek konuşmada;

>> Kendinizi, adınızı söyleyerek tanıttığınıza ve karşınızdaki kişiye hangi kuruluştaki çalıştığınızı söylediğinize,

>> Karşınızdaki kişiye konuşmak isteyip istemeyi sorduğunuza,

>> Kişiye saygılı bir şekilde soyadını kullanarak hitap ettiğinize,

>> Üzgün olan kişiyi daha güvenli bir yere götürerek daha fazla zarardan koruduğunuza,

>> Üzgün olan kişiyi biraz rahat ettirdiğinize (örneğin, biraz su)

>> Kişiyi konuşmaya zorlamaksızın, yanında kalıp dinlediğinize,

>> Kişinin yerinde davranışlarını kendisine belirttiğinize,

>> Dinlemek için zaman ayırdığınıza,

- >> Kişinin ihtiyaçlarını ve kaygılarını belirlediğinize,
- >> Kişinin, çalışma arkadaşlarını kaybetme ihtimali olduğuna dair kaygısını kabul ettiğinize,
- >> Kişinin aile üyeleriyle iletişime geçmesi konusunda kendisine yardım teklifinde bulunduğunuza dikkat edin.

İnsanların bilgi ve pratik desteğe erişimleri için neler yapabilirsiniz?

- >> Bu durumda, uygun kaynakları bulma (yiyecek, kalacak yer, su) ya da afetten etkilenen kişilere hizmet sunma bakımından ne gibi zorluklar olabilir?
- >> İnsanların aklında ne gibi endişeler bulunabilir? Bu kişilerin sorunlarıyla ilgilenmek için, onlara ne gibi pratik tavsiyelerde bulunabilirim?
- >> Krizden etkilenen kişiler ne tür bilgiler almak isterler? Kriz durumu hakkında güvenilir ve güncel bilgiyi nereden bulabilirim?
- >> İnsanların sevdikleriyle ve hizmetlerle bağlantı halinde olması için ne yapabilirim? Bu konuda ne gibi zorluklar çıkabilir?
- >> Çocuklar, ergenler ve sağlık sorunları olan kişilerin ne gibi ihtiyaçları olabilir? Hassas grupta olan insanların, sevdikleriyle ve hizmetler ile bağlantıda olmalarını nasıl sağlayabilirim?

5.2 DURUM SENARYOSU 2: ŞİDDET VE YER DEĞİŞTİRME



Sığınmacılar kamyonlarla yeni bir yere getirildiler ve kendilerine bu yeni yerde yaşayacakları söylendi. Daha önce bulundukları yerde çıkan savaştan dolayı buraya getirildiler. Bu kişiler kamyonlardan inerken, bazıları ağlıyor, bazıları çok korkmuş gibi görünüyor, bazılarının kafası karışmış gibi, bazıları ise rahat bir nefes alıyor. Bu insanların çoğunun yeni yer hakkında şüpheleri ve korkuları var ve nerede uyuyup, nerede yemek yiyecekleri ya da tedavi edilecekleri konusunda hiçbir fikirleri yok. Bazıları yüksek bir ses duyduğunda, yeniden bir silah patlaması duyduğunu sanarak, korkuya kapılıyor. Yiyecek dağıtan bir kuruluş adına orada bulunan bir gönüllüsünüz ve dağıtım alanlarında yardımda bulunmanız istendi.

Yardım öncesi hazırlık sırasında, bu durum hakkında ne öğrenmek istediğinizi düşünün:

>> Kimlere yardım edeceğim? Bu insanları kültürel arka planları nedir?

>> Uymam gereken herhangi bir kural ya da adet var mı? Örneğin, kadın yardımcılarının kadın sığınmacılarla konuşması daha mı uygun?

>> Söz konusu kişiler ne kadar mesafe katettiler? Yaşadıkları çatışma hakkında ne biliyorum?

>> Sığınmacıların getiriliği yerde hangi hizmetler sunuluyor?

>> Eğer bir ekiple birlikte çalışıyorsam, söz konusu durumda yardım edebilmek için nasıl organize olmalıyız? Ekipteki her bir kişi hangi görevi üstlenecek? Birbirimizle ve orada bulunması muhtemel yardımcı gruplar ile eşgüdümü nasıl sağlayacağız?

Sığınmacı gruplarla karşılaştığınızda, **nelere dikkat etmelisiniz?**

>> Sığınmacıların çoğu neye ihtiyaç duyar? Aç mı, susuz mu, yorgun mu olurlar? Herhangi birisi yaralı veya hasta mı?

>> Sığınmacı grubun içinde aynı köyden olan aileler veya insanlar var mı?

>> Yanında bir büyük bulunmayan herhangi bir çocuk ya da ergen var mı? Başka kimler özel yardıma ihtiyaç duyabilir?

>> Sığınmacı grupta bulunan bireylerin krize yönelik farklı tepkilerinin olduğu görülüyor. Ne tür ciddi ve duygusal tepkiler dikkatinizi çekiyor?

İnsanlara yaklaştığınızda, onları nasıl en iyi şekilde teselli edebilir ve kaygılarını dinleyebilirsiniz?

>> Destek sunmak için kendimi nasıl tanıtırım?

>> Şiddete maruz kalmış ya da şahit olmuş kimseler çok korkmuş olabilir ve kendilerini güvende hissetmeyebilirler. Onlara nasıl destek olabilir ve sakin olmalarını sağlayabilirim?

>> Kadınlar gibi, özel yardıma ihtiyacı olabilecek kişilerin ihtiyaçlarını ve kaygılarını nasıl öğrenebilirim?

>> Başında yetişkin bulunmayan çocuklara ve ergenlere nasıl yaklaşırım?

BAŞINDA YETİŞKİN BULUNMAYAN BİR ÇOCUKLA ÖRNEK KONUŞMA

Sığınmacı grubun yanında, 10 yaşlarında, tek başına duan ve çok korkmuş bir vaziyette olan bir çocuk gördünüz.

Siz: [*Çocuğun gözlerine bakacak şekilde, bir dizinizin üzerine çökerek*]: Merhaba, benim adım __. __. __ adlı kuruluş için çalışıyorum ve buraya yardım etmek için geldim. Adın ne?

Çocuk: [*Yere bakarak ve sessiz bir şekilde*]: Adam.

Siz: Merhaba Adam. Buraya uzun bir yoldan geldin. Susadın mı? [*Yiyecek ya da içecek bir şey veya varsa, battaniye gibi onu rahat ettirecek pratik bir şey teklif edin.*] Ailen nerede?

Çocuk: Bilmiyorum. [*Çocuk ağlamaya başlar.*]

Siz: Adam, belli ki korkmuşsun. Sana yardım etmeye ve ailenin bulunmasını sağlayacak kişilerle temasa geçirmeye çalışacağım. Bana soyadını ve nereli olduğunu söyler misin?

Çocuk: Evet, ben Adam Duvall. __ Köyü'ndenim.

Siz: Teşekkür ederim Adam. Aileni en son ne zaman gördün?

Çocuk: Kamyonlar bizi almaya geldiğinde, ablam oradaydı. Ama şimdi onu bulamıyorum.

Siz: Ablan kaç yaşında? Adı ne?

Çocuk: Adı Rose. 15 yaşında.

Siz: Ablanı bulmana yardım edeceğim. Annen ve baban nerede?

Çocuk: Silah seslerini duyunca hepimiz köyden kaçtık. Sonra da kaybolduk. *[çocuk ağlıyor]*

Siz: Üzgünüm Adam. Bu durum seni korkutmuş olmalı ama şimdi güvendesin.

Çocuk: Korkuyorum!

Siz: *[Yumuşak, doğal bir şekilde]* Anlıyorum. Sana yardım etmek istiyorum.

Çocuk: Ne yapmam gerekiyor?

Siz: Bir süre seninle kalabilirim ve ablanı bulmaya çalışabiliriz. İster misin?

Çocuk: Evet, teşekkür ederim.

Siz: Seni endişelendiren herhangi bir şey ya da bir ihtiyacın var mı?

Çocuk: Hayır.

Siz: Adam, oradaki insanlarla konuşmamız önemli, çünkü ablanı ya da ailenden birini bulmamıza yardım edebilirler. Onlarla konuşmak için seninle birlikte geleceğim. *[Eğer mümkünse, çocuğu bilinen bir aile bulma ya da çocuk koruma kuruluşuna kaydettirmeniz çok önemlidir.]*

Bu örnek konuşmada;

>> Kalabalık bir sığınmacı grubun arasında başında kimse bulunmayan bir çocuk gördüğünüze,

>> Çocuğun gözlerine bakacak şekilde bir dizinizin üzerine çöktüğünüze,

>> Çocukla sakın ve kibar bir biçimde konuştuğunuza,

>> Çocuğun ablasının adı da dâhil olmak üzere, ailesi hakkında bilgi aldığınıza,

>> Çocuğun ailesi bulunana kadar kalabileceği bir yer sağlayabilecek güvenilir bir aile bulma kuruluşunun ayarlanması için çocukla birlikte kaldığınıza

dikkat edin.

İnsanların bilgi ve pratik desteğe erişimleri için neler yapabilirsiniz?

>> İnsanların ne gibi temel ihtiyaçları olabilir? Hangi hizmetlerin mevcut olduğunu biliyorum? İnsanlar bu hizmetlere nasıl erişebilirler?

>> Bu sığınmacıların bakımına yönelik planlar hakkında ne gibi kesin bilgilere sahibim? İnsanlar olan bitene dair daha fazla bilgiyi ne zaman ve nerede alabilirler?

>> Kadınlar, başında yetişkin bulunmayan çocuklar gibi hassas grupta olan insanların daha fazla zarar görmeleri nasıl engellenebilir?

>> Hassas grupta olan insanların, sevdikleriyle ve hizmetler ile bağlantıda olmalarını nasıl sağlayabilirim?

>> Şiddete maruz kalanlar da dâhil olmak üzere, insanların ne gibi özel ihtiyaçları olabilir?

>> İnsanları sevdikleriyle ve hizmetlerle bağlantıda olmaları için neler yapabilirim?

5.3 DURUM SENARYOSU 3: KAZA



Ülkenin güvenli bir bölgesinde bulunan işlek bir köy yolunda ilerliyorsunuz ve biraz ileride bir kaza olduğunu gördünüz. Görünüşe göre, yoldan geçen bir araba, eşi ve küçük kızıyla yoldan geçen bir adama çarpmış. Adam yerde yatıyor, kanaması var ve hareket etmiyor. Eşi ve kızı ise adamın yanında. Eşi ağlıyor ve titriyor, kızı ise hareketsiz ve sessiz bir şekilde duruyor. Bazı köylüler kaza yerinin etrafında toplanmaya başlıyorlar.

Bu durumda hızlı bir şekilde hareket etmeniz gerekiyor; ancak, yardım öncesi hazırlık sürecinde, bir dakika sakın kalın ve aşağıda yer alan hususları değerlendirin:

>> Kimlerin yardıma ihtiyacı var? Ne tür bir yardıma ihtiyaçları var?

>> Ben ne gibi yardımlarda bulunabilirim ve ne gibi bir özel yardıma ihtiyaç duyuluyor?

>> Kimden yardım isteyebilirim? Olay yerinin etrafında toplanan insanlar ne gibi bir yardımda bulunabilirler? Ne şekilde müdahale edebilirler ya da yardımcı olmayabilirler?

Kazaya karışan insanlarla temas kurarken, onları **nasıl en iyi şekilde dinleyebilir** ve teselli edebilirsiniz?

>> İnsanlara destek olmak üzere kendimi nasıl tanıtırım?

>> İnsanların daha fazla zarar görmelerine nasıl engel olabilirim? Babasının vurulma anına şahit olan ve şaşkın bir vaziyette bulunan kız çocuğu açısından herhangi bir kaygı var mı? Bu sırada, anne kızı ile ilgilenip onu rahatlatabilir mi?

>> Güvenli ve nispeten sakin bir psikolojik yardımda bulunabilir miyim?

>> İnsanların ihtiyaçlarını ve endişelerini nasıl öğrenirim?

>> Kazadan etkilenen insanları nasıl teselli edebilir ve sakinleşmelerini sağlayabilirim?

ÖRNEK KONUŞMA VE EYLEMLER: TIBBÎ ACİL DURUM

Kaza üzerine hızlı bir tarama yaparken, olay yerine güvenli bir şekilde yaklaşabileceğinizden emin olun. Yol işlek bir yol ve kazazedeler ve izleyenlerin yanından geçen araçlar var. Ayrıca, babanın ciddi bir şekilde yaralanmış olabileceğinden endişe ediyorsunuz.

Siz: Herhangi biri ambulans çağırdı mı?

Köylüler: Hayır.

Siz [yanınızdaki bir köylüye]: Hemen bir ambulans çağırabilir misiniz?

Köylü: Tabii ki çağırırım!

Siz: Trafiği başka bir tarafa yönlendirmemiz gerekiyor. Lütfen yardım eder misiniz?

[Bazı köylüler geçen arabaları el sallayarak durdurarak trafiği başka bir tarafa yönlendiriyorlar.]

[Kazazedelere yaklaşırken, köylülerden birinin yaralı adamı kaldırmaya çalıştığını fark ediyorsunuz.]

Siz: Lütfen hareket ettirmeyin onu! Boynunda bir zedelenme olmuş olabilir. Ambulans çağırıldı.

[Sizin ya da yanınızdaki biri eğitimi almışsa, yaralı adama fizikî ilk yardım uygulayın. Kız çocuğunun ve annenin yaralı olup olmadığını kontrol edin veya birinden öğrenmesini rica edin. Yaralı adamla uygun bir şekilde ilgilenildikten ve kazazedelerin fizikî olarak yaralanmadığından emin olduktan sonra, psikolojik ilk yardım uygulayın.]

Siz [Yaralı adamın eşine]: Benim adım ___. Ambulans çağırıldı. Kızınız yaralı mı?

Yaralı adamın eşi [Hıçkırarak ve titreyerek]: Hayır, yaralı değilim.

Siz [Yaralı adamın eşine, sakin ve yakın bir şekilde]: Adınız nedir?

Yaralı adamın eşi [Ağlayarak]: Hanna, bana Hanna diyebilirsiniz... Kocam! Kocam!

Siz: Hanna, seni anlıyorum çok korktun. Eşinize yardım etmek üzere bir ambulans çağırıldı. Sizinle burada biraz kalacağım. Senin ve kızınızın şu an herhangi bir ihtiyacınız ya da endişesiniz var mı?

Yaralı adamın eşi: Kızım iyi mi?

Siz: Kızınız yaralı gibi görünmüyor. Adını söyler misin? Onunla da konuşayım.

Yaralı adamın eşi [kızının eline uzanarak]: Bu Sarah.

Siz *[Sıcak bir şekilde ve çocuğun gözlerine bakarak]:* Merhaba Sarah. Benim adım ___. Buraya annene ve sana yardım etmek için geldim.

[Konuşma devam eder ve küçük kızın konuşmadığını öğrenirsiniz. Annesi bunun normal olmadığını söyler; ancak, dikkatini eşine verir. Anne, aynı zamanda, baba ile birlikte hastaneye gidip onunla kalmak istediğini söyler. Kızın, akşamı evde tek balına geçirme riski vardır.]

Siz: Hanna, kızınızın seninle veya güvendiğin biriyle kalması çok daha iyi olur. Olanlardan dolayı çok korkmuş gibi görünüyor ve en iyisi şimdi onu yalnız bırakmamak. Kızınızla beraber kalacak güvendiğin biri var mı?

Yaralı adamın eşi: Evet, kız kardeşim yardım edebilir. Sarah onu çok sever.

Siz: Kız kardeşini aramana yardım edebilir miyim?

Yaralı adamın eşi: Evet, lütfen!

[Yaralı adamın eşine, kız kardeşini araması için yardım ettiniz ve kızın akşam teyzesinde kalması ayarlandı. Ayrıca anneye, kızının birkaç gün boyunca sessiz kalması halinde, kızını bir kliniğe götürmesini tavsiye ettiniz.]

Siz: Ambulans geliyor, eşinizi nereye götüreceklerini öğreneyim. Kızınızın ve senin de onlarla birlikte gidip gidemeyeceğinizi öğrenip söylerim size.

[Ambulans geldiğinde, yaralı adam hastaneye götürülürken, aileyi bir arada tutmanın yollarını bulursunuz.]

Bu örnek konuşma ve eylemlerde;

>> Olay yerine girmenin güvenli olup olmadığını ve kimin yaralı olduğunu görmek için öncelikle kriz durumunu hızlı bir şekilde analiz ettiğinize,

>> Yaralı adam için derhal bir ambulans çağırılmasını sağladığınıza ve hareket ettirilmesi ile muhtemelen daha fazla yaralanmasını engellediğinize,

>> Diğerlerinin zarar görmesini engelleyecek bir şekilde çalıştığınıza (örneğin, yolda akan trafik konusunda dikkatli olmak),

>> Yaralı adamın eşi ve kızı ile saygılı ve sıcak bir biçimde konuştuğunuza,

>> Çocuk ile göz teması kurduğunuza,

>> Annenin, kızına bakılması için gerekli düzenlemeleri yapması konusunda yardım ettiğinize,

>> Yaralı adam hastaneye götürülürken, ailenin bir arada kalmasına katkıda bulunduğunuza dikkat edin.

İnsanların bilgiye ve pratik desteğe **erişimleri** için **neler yapabilirsiniz?**

>> Kriz durumunda yaralanmamış, üzgün insanların ne gibi temel ihtiyaçları olabilir?

>> Bu senaryodaki çeşitli kişilerin aklında ne gibi endişeler olabilir?

>> Bu kişiler hangi bilgileri isterler?

>> İnsanları, kendilerine destek olabilecek sevdikleriyle nasıl bir araya getirebilirim?



Psikolojik İlk Yardım: Cep Kılavuzu

PSİKOLOJİK İLK YARDIM (PİY) NEDİR?

Psikolojik ilk yardım (PİY), acı çeken ya da desteğe ihtiyaç duyan bir insana yönelik yapılan insanî ve destekleyici bir müdahale anlamına gelir.

Sorumlu bir şekilde PİY uygulamak;

1. Güvenliğe, onura ve haklara saygı göstermek,
2. İlk yardımı, kişini kültürünü göz önünde bulundurarak uygulamak,
3. Diğer acil durum müdahale önlemlerinin farkında olmak,
4. Kendine bakmak

demektir.

HAZIRLIK

>> Kriz durumu hakkında bilgi edinin.

>> Mevcut hizmetler ve destekler hakkında bilgi edinin.

>> Güvenlik ve asayiş ile ilgili hususlarda bilgi edinin.

PİY EYLEM İLKELERİ:

GÖRME

>> Güvenliği kontrol edin.

>> Belirgin ve acil ihtiyacı olan insanları kontrol edin.

>> Ciddi üzüntü tepkileri veren kişileri kontrol edin.

İŞİTME

>> Desteğe ihtiyaç duyabilecek kişilere yaklaşın.

>> İnsanların ihtiyaçlarını ve endişelerini öğrenin.

>> İnsanları dinleyin ve sakinleşmelerine yardım edin.

BAĞLANTI KURMA

>> İnsanların temel ihtiyaçlarını karşılamalarını ve hizmetlere erişmelerini sağlayın.

>> İnsanların sorunların üstesinden gelmelerine yardım edin.

>> Bilgi verin.

>> İnsanları sevdikleriyle bir araya getirin ve sosyal destek sağlayın.

AHLAK KURALLARI

Ahlakî olarak yapılması ve yapılmaması gereken şeyler; kişiye daha fazla zarar gelmesinin önlenmesi, en iyi şekilde bakımın sağlanması ve sadece yardım edilecek kişilerin lehine hareket edilmesi için bir kılavuz olarak sunulmaktadır. Yardımı, destek olduğunuz kişiler açısından en uygun ve en rahat şekilde teklif edin. Kendi kültürel bağlamınızda etik kılavuzun ne demek olduğunu düşünün.

YAPILMASI GEREKENLER ✓	YAPILMAMASI GEREKENLER X
<p>>> Dürüst ve güvenilir olun.</p> <p>>> İnsanların kendi kararlarını verme hakkına saygı duyun.</p> <p>>> İnsanlara, yardımı o esnada reddetseler bile, ileride hala yardıma erişebileceklerini belirtin.</p> <p>>> Mahremiyete saygı gösterin ve eğer uygunsa, kişinin hikâyesini gizli tutun.</p> <p>>> Kişinin kültürünü, yaşını ve cinsiyetini göz önünde bulundurarak, uygun bir şekilde davranın.</p>	<p>>> Yardımcı olarak kişi ile aranızda oluşan ilişkiyi suistimal etmeyin.</p> <p>>> Yardım ettiğiniz kişilerden herhangi bir şekilde para veya yardım istemeyin.</p> <p>>> Yalan vaatte bulunmayın veya yanlış bilgi vermeyin.</p> <p>>> Becerilerinizi abartmayın.</p> <p>>> İnsanları yardım konusunda zorlamayın, müdahaleci ve ısrarcı olmayın.</p> <p>>> İnsanlara, size hikâyelerini anlatmaları için baskı yapmayın.</p> <p>>> Kişinin hikâyesini başkalarıyla paylaşmayın.</p> <p>>> Kişiyi eylemleri ya da hislerinden dolayı yargılamayın.</p>

PİY'İN YANI SIRA DAHA FAZLA DESTEĞE İHTİYACI OLAN KİŞİLER

Bazı insanların, PİY'in yanı sıra çok daha fazla desteğe ihtiyacı olabilir. Sınırlarınızın farkına varın ve tıbbî yardım veya hayat kurtarıcı bir yardımda bulunabilecek kişilerden yardım isteyin.

DERHAL İLERİ DÜZEY DESTEĞE İHTİYACI OLAN KİŞİLER:

- >> Acil tıbbî yardıma ihtiyacı olan ağır yaralı veya hayatî tehlike içinde olan kişiler,
- >> Kendilerine veya çocuklarına bakamayacak kadar üzgün olan kişiler,
- >> Kendine zarar verebilecek kişiler,
- >> Başkalarına zarar verebilecek kişiler.

KAYNAKLAR

Bisson, JI & Lewis, C. (2009), Systematic Review of Psychological First Aid. Dünya Sağlık Örgütü'nün isteği üzerine yayımlanmıştır. (İstenildiğinde sunulacaktır).

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: Ulusal Travmatik Çocuk Stresi Ağı ve Travma Sonrası Stres Bozukluğu Ulusal Merkezi. <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. Royal Edinburgh Hastanesi, Cullen Rivers Travmatik Stres Merkezi.

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.

Kurumlar Arası Daimi Komite (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Cenevre: IASC.

http://www.who.int/mental_health/psychosocial_june_2007.pdf

Uluslar arası Kızılhaç Federasyonu (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Danimarka: Psiko-Sosyal Desteğe Yönelik Uluslararası Referans Merkezi. Bilgi için şu siteye bakınız: 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. Cenevre: The Sphere Project. <http://www.sphereproject.org>.

Avrupa Travmatik Stres Ağı (TENTS) Proje Ortakları. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. <http://www.tentsproject.eu> adresinden indirilebilir.

Savaş Travması Vakfı ve Dünya Vizyonu (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. www.wartrauma.nl ve www.interventionjournal.com adreslerinden indirilebilir.

Dünya Sağlık Örgütü (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Cenevre: Dünya Sağlık Örgütü Ruh Sağlığı Tedavisine Erişme Eylem Programı. http://www.who.int/mental_health/mhgap

[illegible]

Bu kılavuz, aşağıda yer alan kurum ve kuruluşların desteği ile hazırlanmıştır.

Action Contre la Faim

Amerikan Kızılhaçı

Care Austria

İsveç Kilisesi

HealthNet TPO

Uluslararası Kızılhaç Komitesi

Uluslararası Tıbbî Yardım Örgütü

Uluslararası Göç Örgütü

Medicos Del Mundo (Dünya Doktorları)

Mercy Corps

NGO Forum for Health (Sağlık için STK Forumu)

BM İnsan Hakları Yüksek Komiserliği

Plan International

Bölgesel Psiko-Sosyal Destek Girişimi (REPSSI)

Terre des Hommes

UNICEF

Birleşmiş Milletler Yönetim Dairesi

Birleşmiş Milletler Asayiş ve Güvenlik Dairesi

Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği

War Child

