

PSİKOLOJİK İLK YARDIM KATILIMCI EL KİTABI



MHPSS
INTERNATIONAL
MOVEMENT
HUB

Hazırlayanlar Psikososyal ve Koruma M¼d¼rl¼ę¼

Edit¼r Yeşim Ünal

Tashih Fatma Sena Yasan, Feyza Bet¼l Aydın

Tasarım Nevzat Onaran

1. Baskı 2025

© T¼rk Kızılay

"Bu yayının b¼t¼n hakları T¼rk Kızılay'a aittir, hi¼bir şekilde ticari ama¼la çoğaltılamaz ve ücret karşılığında satılamaz"

Bu kitap; Uluslararası Kızılha¼ ve Kızılay Dernekleri Federasyonu [International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies] Kızılha¼ ve Kızılay Hareketi Ruh Sağlığı ve Psikososyal Destek Merkezinin [The Red Cross Red Crescent Movement MHPSS Hub] aşağıda yer alan kitabı referans alınarak hazırlanmıştır. Bu çeviri/ uyarılama Kızılay Kızılha¼ Hareketi MHPSS Hub tarafından yapılmamıştır. MHPSS Hub, bu çevirinin i¼erięinden veya doğruluğundan sorumlu değildir. Orijinal İngilizce baskılar bağlayıcıdır ve özę¼nd¼r.

ISBN: 978-605-5599-89-8

T¼rkiye Kızılay Derneği

Ata¼-1 Sokak No.32 Yenışehir Ankara

Sertifika No. 43250

Basım yeri

Sistem Ofset Basın Yayın San. ve Tic. Ltd. şti.

Strazburg Cad. No.31/17 Kızılay Çankaya / Ankara

Tel. 0 312 229 18 81

Sertifika No. 46660

İçindekiler

ÖN SÖZ.	6
GİRİŞ	8

1. BÖLÜM: KRİZ DURUMLARI VE PSİKOLOJİK TEPKİLER 11

FARKLI KRİZ DURUMLARI	12
Bireysel Krizler	12
Sosyal Zorluklar	12
Sağlığın Kaybıyla İlişkili Krizler	13
Doğa Kaynaklı Olaylar	13
İnsan Kaynaklı Olaylar	14
Şiddet Olayları	15
Silahlı Çatışma	16
Karmaşık İnsani Krizler (Zorunlu Göç vb.)	16
KRİZ DURUMLARINDA GÖRÜLEN PSİKOLOJİK TEPKİLER	18
Olay Sırası ve Akut Aşamada Görülen Tepkiler	18
Erken Dönemde Görülen Tepkiler	19
Orta Dönemde Görülen Tepkiler	20
Uzun Dönemde Görülen Tepkiler	20
Üzüntü ve Yas Tepkileri.	21

2. BÖLÜM PSİKOLOJİK İLK YARDIM (PİY) DESTEĞİ SUNMA 23

PİY NEDİR?	24
PİY NE DEĞİLDİR?	25
PİY DESTEĞİ NEDEN SAĞLANIR?	25
KİMLER PİY DESTEĞİ SAĞLAYABİLİR?	26
KİMLER PİY'E İHTİYAÇ DUYAR?	26
PİY DESTEĞİ NEREDE SAĞLANIR?	27
PİY NE ZAMAN SUNULUR?	28
PİY DESTEĞİ SAĞLAMAYA HAZIRLANMA	28

3. BÖLÜM PSİKOLOJİK İLK YARDIMIN TEMEL AŞAMALARI: İZLE, DİNLE VE BAĞ KUR 29

İZLE AŞAMASI	30
Olayla İlgili Bilgi Edinme	30

Yardıma İhtiyacı Olanları Belirleme	30
Güvenlikle İlgili Riskleri Yönetme	31
Fiziksel Yaralanmaları Gözlemleme	32
Acil ve Temel İhtiyaçları Belirleme	32
Duygusal Tepkileri Gözlemleme	33
DİNLE AŞAMASI	34
İletişimi Başlatma	35
Kendini Tanıtma	36
Dikkatini Verme ve Aktif Dinleme	36
Duyguları Kabul Etme	36
Sakinleştirme	37
İhtiyaçları ve Endişeleri Belirleme	38
BAĞ KUR AŞAMASI	39
Bilgi sağlama	39
Bağlantı Kurma ve Sosyal Desteği Hızlandırma	41
Acil ve Temel İhtiyaçlar İçin Ek Hizmetlere ve Yardımlara Erişim Sağlama	41
Sevk Etme ve Yönlendirme	42

4. BÖLÜM KARMAŞIK DURUMLARA VERİLEN TEPKİLER 45

KARMAŞIK TEPKİLER	46
Artmış Kaygı ve Panik Belirtileri	47
Öfkeli ve Saldırgan Davranışlar	47
Kendine Zarar Verme ve İntihar Davranışı	48
Uzamış Yas Belirtileri.	48
Uyku Sorunları	49
Geçmişe Dönüş	50
Depresif Belirtiler	50
Uyumsuz Başa Çıkma Yöntemleri	51
Travma Sonrası Stres Belirtileri (TSSB)	51
KARMAŞIK DURUMLAR	52
Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet (TCDŞ)	52
Ötekileştirilmiş (Marjinal) Gruplar	53

5. BÖLÜM ÇOCUKLAR 55

ÇOCUKLARIN KRİZLERİ ANLAMA ŞEKLİ VE KRİZLERE KARŞI GÖSTERDİKLERİ TEPKİLER	57
Bebeklik Dönemi (0-2 Yaş)	57
2-6 Yaş	57
6-12 Yaş	59
12-18 Yaş	60

Negatif Tepkilere Yönelik Risk Faktörleri	61
ÇOCUKLARI DESTEKLEMeye YÖNELİK FAALİYETLER	61
Acil Durumlarda Çocuk Dostu Alanların Oluşturulması	61
Çocukların Psikolojik Dayanıklılıklarını Geliştirici Programlar	62
Yaşam Becerilerini Geliştirici Programlar	62
Fiziksel Gelişimi Destekleyici Programlar	63
ÇOCUKLARA PSİKOLOJİK YARDIM	63
İzle	63
Dinle	64
Bağ Kur	66
Çocuğun İhtiyaçlarının Değerlendirilmesi	66
Çocuk Koruma Programları	67
ÇOCUKLARIN YAŞADIĞI KARMAŞIK TEPKİLER VE DURUMLAR	68
Ebeveynlerin ve Bakım Verenlerin Çocukları Desteklemelerine Yardımcı Olma.	68

6. BÖLÜM ZARAR VERMEME İLKESİ	71
KÜLTÜREL HASSASİYETLER	72
Cinsiyet, Yaş ve Güç Dengeleri.	72
Dokunma ve Davranışlarla İlgili Hassasiyetler	72
İnanç Sistemleri ve Dinî Kabuller	72
GÜVENLİK, İTİBAR VE KİŞİSEL HAKLARA SAYGI	73
Güvenlik	73
İtibar	74
Kişisel Haklara Saygı.	74
Gizlilik	74
Etiketleme ve Toplumsal Damgalama	74
YAPILMASI VE YAPILMAMASI GEREKENLER	75
Sağlanan Yardımın Sonlandırılması	76

7. BÖLÜM PİY PRENSİPLERİYLE ÇALIŞANLARIN ÖZ BAKIMI	77
KENDİ SINIRLARINIZIN VE SINIRLILIKLARINIZIN FARKINDA OLMA.	78
STRES VE TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİNİ TANIMA	79
ÖZ BAKIM İÇİN İZLE, DİNLE VE BAĞ KUR AŞAMALARINI UYGULAMA	81
Öz Bakım: İzle	82
Öz Bakım: Dinle	82
Öz Bakım: Bağ Kur	83
SÜPERVİZYON VE AKRAN DESTEĞİ	84
KELİMELELER	85

ÖN SÖZ

Dünyanın farklı bölgelerinde her yıl birçok afet ve kriz durumu yaşanmaktadır. Depremler, seller, yangınlar, savaşlar, salgın hastalıklar, maden kazaları gibi olaylar yalnızca büyük can ve mal kayıplarına yol açmakla kalmaz aynı zamanda bireylerin psikolojik sağlığını da derinden etkiler. Hatta bu tür olaylar, bireylerin ruhsal dengesini sarsarak uzun vadeli psikolojik sorunlara neden olabilir. Bütün bunların yanında insanlar, yaşadıkları bireysel krizlerin sonucunda da psikolojik sorunlarla yüzleşebilmektedir.

İnsanlar, hayatlarının çeşitli evrelerinde stresli durumlarla veya zorlayıcı olaylarla karşılaşabilirler. Bazı bireyler bu zorluklarla başa çıkabilirken bazıları açısından bu krizler yıkıcı olabilir. İşte bu noktada hem kriz anlarında hem de normal yaşamda etkili bir müdahale yöntemi olarak psikososyal destek büyük bir öneme sahiptir. Zorlu olaylardan sonra bireyler; stres, belirsizlik, korku ve çaresizlik benzeri psikolojik güçlükler yaşayabilirler. Bu durumları en aza indirebilmek ve bireylerin iyileşme süreçlerini hızlandırabilmek amacıyla psikososyal destek hizmetleri sağlanmalıdır. Psikososyal destek hizmetleri, afet ve acil durumlardan etkilenen bireylerin ve toplumların, normal yaşantılarına dönüşünü sağlamak amacıyla uygulanan psikososyal destek müdahale yöntemidir. Kriz anlarında etkilenen kişilerin yaşadıkları fiziksel, psikolojik ve davranışsal tepkilerle başa çıkabilmeleri ve mümkün olduğunca normal yaşantılarına dönebilme süreçleri desteklenmelidir. Bu bağlamda hem birey hem de toplumun ihtiyaçları doğru şekilde belirlenmeli ve bu ihtiyaçlar doğrultusunda başa çıkma ve müdahale kapasiteleri güçlendirilmelidir.

Psikolojik İlk Yardım, bireylerin ruhsal sağlığına yönelik olarak onları olumsuz etkilerden korunma ve iyileşme süreçlerine katkı sunan, basit ve hızlı bir müdahale yöntemidir. Bu müdahale yöntemi, afetler, krizler ve zorlayıcı olaylar sonrasında etkilenen bireylerin duygularını ve ihtiyaçlarını olabildiğince açık ifade edebilmelerini sağlar. Temel psikolojik bilgiler sunulurken kişilerin yaşadıkları olayları ve hissettiklerini anlamlandırmalarına yardımcı olunur. Dinleme, destekleme ve yardımcı olma gibi eylemlerle şekillenen bu süreç, kişilerin yaşadıkları krizle başa çıkma ve iyileşme süreçlerine katkı sağlar.

Türkiye Kızılay Derneği 1868 yılından bu yana afetler, savaşlar ve diğer zorlu dönemlerde sıkıntı çekenlerin yanında olmuş; gönüllüleri bir araya getirerek yardımlaşma ve dayanışmayı teşvik etmiştir. Psikososyal ve Koruma Müdürlüğü psikolojik ilk yardımın yaygınlaştırılması konusunda öncülük etmektedir. Bu bağlamda yürütülecek çalışmalar, psikolojik ilk yardım alanında eğitmen havuzlarının oluşturulmasını ve bu eğitimlerle toplumun farklı kesimlerine ulaşılmasını hedeflemektedir. Planlanan eğitimlerle, kriz anlarında ilk müdahale hizmeti verecek kişilerin gerekli bilgi ve deneyime sahip olmaları sağlanacak, böylece olası psikolojik etkilerin en aza indirilmesi sağlanabilecektir.

Kızılay ve Kızılhaç derneklerinde çalışanlara ve gönüllülere için özel olarak geliştirilen Psikolojik İlk Yardım programı hem teorik hem de pratik açıdan zengin bir içerik sunmaktadır. Psikolojik İlk Yardım eğitimi el kitapçığı, yetişkinler, çocuklar, gruplar ve katılımcılar için düzenlenen modüller içermektedir. Bu modüller, ruh sağlığı alanında uzman bir ekip tarafından terminolojiye uygun şekilde güncellenmiştir. Modüllerin, afet ve kriz durumlarında bireylerin psikolojik iyileşme süreçlerine katkı sağlamasını temenni eder, bu eğitimlerin tüm katılımcılar için faydalı olmasını dileriz.

Sevgi ve saygılarımızla

Psikososyal ve Koruma Müdürlüğü

GİRİŞ

Psikolojik İlk Yardım (PİY) Eğitimi Kızılay ve Kızılhaç derneklerinde çalışan personel ve gönüllüler için geliştirilmiş bir eğitim programıdır. PİY herhangi bir acil durum veya kriz sonrası sıkıntı yaşayanlara doğrudan destek olmak üzere bir dizi müdahaleden oluşur. Acil durumların ardından insanlara destek olarak acılarını hafifletmek, PİY'in önemseydiği temel ilkelerden biridir. Bu yaklaşım, Kızılay ve Kızılhaç Hareketi'nin 'insanlık' ilkesine de birebir uyduğu için son derece anlamlı bir yardım biçimidir.

PİY temelden psikososyal destek müdahalelerinden birisidir. Psikososyal destek ise bireylerin temel, duygusal ve sosyal ihtiyaçlarını önceliklendirerek mevcut kaynaklarını etkin şekilde kullanmalarına ve psikolojik dayanıklılıklarını arttırmalarına yardımcı olmayı amaçlayan çeşitli müdahale yaklaşımlarını kapsar. PİY, bir krizin ardından tek başına bir müdahale aracı olabileceği gibi diğer müdahale faaliyetlerini içeren psikososyal destek programlarının bir parçası da olabilir. Örneğin PİY desteği, çocuk dostu alanlarda verilebileceği gibi gönüllülere veya çalışanlara yönelik öz bakımın bir parçası olarak da sağlanabilir.

İnsanlar hayatlarının bazı dönemlerinde çeşitli stresli durumlarla veya olaylarla karşılaşmaktadır. Biriyle hararetli bir tartışmaya girme, iş yerinde bir anlaşmazlık yaşama, trafikte sıkışarak önemli bir iş görüşmesine geç kalma bunlara örnek olarak verilebilir. İnsanların çoğu karşılaştıkları bu tür günlük zorluklarla genellikle başa çıkabilir yahut nasıl başa çıkacağını öğrenebilir. Ancak bazı olaylar günlük yaşantımızın çok ötesinde, olağan dışı ve son derece zorlayıcıdır; Gündelik zorluklara kıyasla bunlarla başa çıkması çok daha zordur. Ölümcül bir hastalığı olduğunu öğrenmek, saldırıya uğramak, araba kazası geçirmek, sevdiği birini kaybetmek, bir kriz esnasında aileden ayrı kalmak, evini veya kişisel eşyalarını kaybetmek, yaşadığı yeri terk etmek zorunda kalmak, başka birinin incinmesine veyahut ölümüne tanık olmak gibi durumlar bu tür zorlayıcı olaylara örnek olarak verilebilir. Bu türden olaylar, tek başına olabileceği gibi kazalar, doğa kaynaklı afetler veya silahlı çatışma gibi küçük ya da büyük ölçekli kriz durumlarının bir parçası olarak da ortaya çıkabilir.

Bu tür olayların ardından, sıkıntı yaşayan herhangi birine yardım etme isteği doğal olarak gelişen insani bir tepkidir. PİY'in amacıysa bu yardım etme isteğiyle kişinin temel ve pratik ihtiyaçlarına odaklanarak yaşadığı sıkıntıları azaltmasına destek olmaktır. PİY becerileri krizler karşısında insanların verdiği ortak tepkileri tanıyarak, ile bir olayın nasıl değerdendirileceğini, sıkıntı yaşayan birine nasıl yaklaşılabileceğini, gerektiğinde bu kişileri nasıl sakinleştireceğini, duygusal desteğin ve pratik yardımın nasıl sağlanabileceğini bilerek kazanılır.

PİY aynı zamanda sıkıntı yaşayan kişinin yargılanmadan görüldüğünü, duyulduğunu ve desteklendiğini hissetmesini sağlamayı amaçlar. Desteklendiğini hissetmek bir kişinin güçlenmesinde önemli rol oynar. Desteklendiğini hissedenler, içinde bulundukları durum ve karşılaştıkları zorluklarla daha iyi başa çıkarken başkalarının yaşadığı sıkıntıları nasıl hafifleteceğini veya azaltabileceğini bilmek de yardım eden kişilerin dayanıklılıklarını arttırmalarına katkı sağlar. Böylece destek veren bireyler bir değeri yardımcı olurken diğer taraftan kendi yaşadıkları krizlerde de edindikleri bu becerileri uygulayabilirler.

Bu kitap temel Psikolojik İlk Yardım becerilerini tanıtmayı; bu becerilerin hangi kriz durumlarında, kimler tarafından ve nerelerde uygulanabileceğine dair bilgiler sunmayı; farklı krizlerde ortaya çıkabilecek psikolojik tepkilere dair temel bir çerçeve çizerek PİY becerilerinin geliştirilmesine yönelik öneriler paylaşmayı amaçlamaktadır. PİY sadece ruh sağlığı uzmanlarına yönelik bir yaklaşım olmadığından kitabın dilinin kolay anlaşılır ve yalın olmasına çalışılmış örneklerin ülkemize ve kültürümüze uygun olmasına ve gerçek öykülerin sunulmasına dikkat edilmiştir. Benzer şekilde başlıklar, dizayn ve resimlerin seçimi gibi konularda da kullanıcı dostu bir yaklaşım benimsenmiştir.

1. BÖLÜM:

KRİZ DURUMLARI VE PSİKOLOJİK TEPKİLER

Acil durumlar ve kriz niteliğindeki olayların ardından birçok insan çeşitli zorluklar yaşayabilir. Psikolojik ilk yardım bu tür kriz durumlarında acı çeken ve sıkıntı yaşayan bireylere destek sunmak için uygulanabilecek etkili yöntemler sunar. Bu bölümde; karşılaşılabilecek farklı insani kriz türleri, bu krizlerin ayırt edici özellikleri ve ardından gelişebilecek olası psikolojik tepkiler ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

FARKLI KRİZ DURUMLARI

Bireysel Krizler

Çoğu insan hayatının farklı dönemlerinde kendisi, aile üyeleri veya arkadaşlarının yaşadığı kriz durumlarıyla karşı karşıya kalabilir. İşini kaybetme, araba kazası, sevdiği birinin ölümü gibi olaylar bu tür krizlere örnek verilebilir. Kişisel krizler duruma bağlı olarak genelde farklı duyguların hissedilmesine veya duyguların dalgalanmasına yol açabilir ancak yukarıda bahsedilen örneklerin ardından kişinin kriz durumunu yönetme yeteneğini etkileyebilecek düzeyde şok, kafa karışıklığı, korku, üzüntü veya öfke de yaşamasına neden olabilir.

PİY, bu tür krizlerin ardından sıkıntı yaşayan kişinin bir nebze olsun sakinleşmesine ve desteklenmiş hissetmesine yardımcı olmayı amaçlar ve mevcut kriz hâlinde ne gibi pratik desteklere ihtiyaç duyulduğunu tespit eder. PİY uygulayıcısının bu süreçte edindiği bilgiler, yalnızca başkalarına yardım etmekle sınırlı kalmaz; aynı zamanda kişinin kendi stres tepkilerini anlamasına ve öz bakım becerilerini geliştirmesine de katkı sağlar.

Sosyal Zorluklar

İnsani yardım çalışanları ve gönüllüler, çoğu zaman toplum içinde ayrımcılığa uğramış veya dışlanmış kişi ve gruplarla çalışmaktadır. Aile içi şiddet mağdurları, azınlık toplulukları, toplumdan dışlanmış aileler, evsiz bireyler, yaşlılar, bakımevlerinde kalanlar ve temel hizmetlere erişimde



güçlük yaşayan kişiler bu gruplar arasında yer almaktadır. Sosyal dışlanma ve yalnızlık, kişinin içinde yaşadığı topluma ait olmadığını veya değersiz olduğunu hissetmesine ve öz yeterlik duygusunun zarar görmesine sebep olabilir. Bunlar yoğun olarak yaşandığında kişinin umudunu ve yaşama arzusunu kaybetmesine; duygusal zorluklara, riskli davranışlara veya kendine zarar vermeye yönelik tutumlara yol açabilir.

PİY insani yardım çalışanlarının sosyal olarak dışlanmış ve yalnız hisseden bireyleri anlamalarına ve onlara destek sunmalarına yardımcı olmayı hedefler. Bu doğrultuda kişilerin kendilerini daha iyi hissetmelerini sağlayacak bir dizi çalışmayı hayata geçirir. Ayrıca PİY insani yardım çalışanları ve gönüllüler aracılığıyla sosyal olarak dışlanmış bireylerin duygusal, sosyal ve pratik ihtiyaçlarını karşılayabilecek kişi, hizmet ve kaynaklara erişebilmelerine destek olur.

Sağlığın Kaybıyla İlişkili Krizler

Kronik veya ölümcül bir hastalık tanısı almak, birey ve yakın çevresi için ciddi bir kriz durumudur. PİY yalnızca hastaya değil hasta yakınlarına, refakatçilere ve sevdiklerine de destek sunmayı hedefler. PİY tanı anıyla sınırlı kalmaz; hastalığın seyri boyunca karşılaşılabilecek zorluklar ve stresli süreçlerde de destek sağlamayı amaçlar. Örneğin hasta olan kişinin tedavi veya kontrol amaçlı hastaneye giderken yaşayabileceği kaygı ve sıkıntıların hafifletilmesinde PİY uygulamaları yardımcı olabilir. Aynı şekilde hastalığın yarattığı hayal kırıklığı, üzüntü gibi duygular ile finansal kaygılar gibi geleceğe dair endişe ve korkularla baş etme konusunda hasta yakınlarına destek sunabilir. Hastalık tanısının ardından bireylerin yaşayabileceği toplumsal etiketlenme, yalnızlaşma yahut dışlanma gibi durumlar da PİY aracılığıyla ele alınabilir. PİY ölüm sonrası süreçte de önemlidir; ölüm haberi verilirken, yas döneminde ve özellikle kaybın yıl dönümü gibi hassas zamanlarda aile bireylerine destek sağlamayı amaçlar.

Doğa Kaynaklı Olaylar

Deprem, sel ve yangın gibi afetler genellikle birçok insanı aynı anda etkiler ve çoğu zaman büyük çapta yıkımın oluşmasına; insanların evlerini, hayatlarını, sevdiklerini ve günlük rutinlerini kaybetmelerine neden olur. Bu olaylar genellikle yaygın bir kargaşa, korku, dehşete düşme, panik gibi duygusal yanıtlar doğurur. Afetlerden etkilenen insanlar fiziksel olarak zarar görebilir, başkalarının yaralanmasına veya ölümüne şahit olabilir, kendi güvenlikleri ve hayatları için endişelenebilir, ailelerinden ve sevdiklerinden kopabilir, geçici veya kalıcı olarak yer değiştirmek zorunda kalabilirler. Afete neden olan olaylar birçok insanın kısa, orta ve uzun dönemde de farklı hoş olmayan deneyim yaşamasına neden olabilir. Mevsimsel zorluklar, çadır veya konteyner ve benzeri geçici barınma alanlarında yaşamak, toplu yaşam alanlarına uyum sağlamak, alışık olunan komşuculuk, akrabalık gibi sosyal destek sistemden uzak kalmak ve iş, okul yahut ev düzeni ile rutinlerinin tamamen değişmesi ve sair birçok olayla başa çıkmak insanlar için oldukça zor olabilir.

PİY'in özellikle afet deneyiminden sonra sunulan çok yönlü bir destek şeklinde düşünülmesi önemlidir. İnsanların toplu olarak ve aynı anda birçok olumsuz durumdan etkilendiği afet gibi durumlarda günlük yaşam ihtiyaçları ve karşılaştıkları zorluklar hemen her gün değişebilir. Bu nedenle PİY uygulayıcısının özellikle olayla ilgili bilgi sahibi olması kritik önem taşır. Doğa kaynaklı afetler sonrasında PİY'in etkilenen bireylerin yaşadıkları krizi daha sağlıklı bir şekilde yönetmelerine, ihtiyaç duydukları desteğe ve kaynağa erişebilmeleri için kendilerini daha sakin ve desteklenmiş hissetmelerine yardımcı ve dolayısıyla uzun vadeli olumsuz etkilerin azaltılmasında da etkili olduğu görülmüştür. Kızılay ve Kızılhaç çalışanları ve gönüllüleri, afet sonrası etkilenen topluluklara geniş kapsamlı destek çalışmaları yürütürken PİY uygulamaları da bu çalışmaların önemli bir parçasını oluşturur. Üstelik PİY uygulayıcısının becerileri yalnızca başkalarına yardım etmekle kalmaz; uygulayıcıların kendi krizleriyle başa çıkmalarında da önemli katkı sağlar.



İnsan Kaynaklı Olaylar

İnsanların kasıtlı davranışları ya da çeşitli ihmalleri sonucu oluşabilecek birçok olayın afet niteliği taşıyan sonuçları olabilmektedir. İnsanlar tarafından başlatılan bazı yangınlar, sanayi veya fabrikalarda ya da madenlerde meydana gelen patlamalar; araba, tekne, otobüs, uçak ve benzeri araçların karıştığı büyük kazalar; transfer kazaları (uçak, gemi vb.), festival gibi kalabalık ortamlarda yaşanan panik durumları bunlara verilebilecek bazı örneklerdendir. Tıpkı doğa kaynaklı afetler gibi

insan kaynaklı afetler de ani korku, panik ve kargaşaya yol açabilir; yol açtığı kayıplar açısından en az doğa afetleri kadar yıkıcı olabilir. Aradaki temel fark, yaşanan olayın insan davranışlarından veya bir insanın diğerine kasıtlı zarar vermesinden kaynaklanmasıdır. Bu yönüyle insan kaynaklı afetler, kişilerin diğer insanlara ve dünyaya dair duyduğu güven duygusunu derinden sarsabilir ve daha yoğun duygusal tepkiler vermelerine neden olabilir.



Şiddet Olayları

Pek çok insan aile içinde yaşanan şiddet, cinsel veya cinsiyete dayalı şiddet, ceza yöntemi olarak şiddet, çete/ sokak şiddeti, nefret suçları gibi durumlara tanık olmakta veya bunları yaşamaktadır. Şiddet genellikle bir davranışı değiştirmek, kontrol etmek, denetlemek, küçük düşürmek, aşağılamak, kişiyi, ilişkileri, inancı veya etnik kökenini belirli kalıplara sokma gibi amaçlarla bir insana veya bir gruba karşı uygulanır. Şiddet olayları toplum içinde yaygın şekilde yaşanabilirken aynı zamanda belirli bir yaş veya etnik grup içerisinde yer almak, engeli olmak veya göçmen olmak gibi durumlar da kişilerin şiddete maruz kalma riskini arttırabilecek faktörler arasındadır.

Karşılaşılan şiddet içerikli olaylar genellikle kişide yoğun korku duygusuyla birlikte fiziksel ve duygusal tepkilere yol açar. Bireylerin bu tür olaylara verdikleri tepkiler olayın şiddet derecesine, yol açtığı sonuçlara, gerçekleştiği bağlama, failin kim olduğuna, çevrenin tepkisine ve alınan destek düzeyine bağlı olarak değişkenlik gösterebilir. PİY basamakları uygulandığında şiddet olayına maruz kalan kişinin bir düzeyde sakin kalmasına ve gerçekçi bir güvenlik planı yapmasına destek sağlanması hedeflenmektedir.

Silahlı Çatışma

Silahlı çatışmalar arasında terör eylemleri, savaş, iki veya daha fazla düzenli ordu ya da silahlı gruplar arasında süregiden silahlı şiddet olayları yer almaktadır. Etkilenen insanlar güvenlik tehlikesi, refah eksikliği, sevdiklerinin güvenliğinden endişe etme, keder ve huzursuzlukla ilgili sürekli kaygı, korku ve endişe yaşamaktadır. Silahlı bir çatışmanın meydana geldiği ortamlarda yaşamak tehlikeli ve korkutucu olmanın yanı sıra yönetilmesi ve başa çıkması güç olan sosyal ve duygusal tepkilere ve zorluklara yol açabilir. Korku, öfke, kafa karışıklığı veya üzüntü duyguları, başkalarına güvenememe, dayanışma kaybı, ihanet duygusu, saldırgan davranışlar, yüksek risk almaya eğilim, nefsi müdafaa duygusunun yok olması, kendini suçlama ve suçluluk hissi, sosyal izolasyon benzeri duygu ve tutumlar örnek gösterilebilir.

Silahlı çatışma ortamlarında PİY uygulanırken ilk adım, yardım edilen ve yardım edenin güvenliğini sağlamaktır. PİY ancak herkes güvenli ve tehlikeden uzak olduğunda uygulanabilecektir. Etkilenen kişinin sakinleşmesi, kendisini desteklenmiş ve ilgilenilmiş hissetmesi PİY aracılığıyla sağlanmalıdır. Böylelikle kişiler durumu yönetmek için hangi kararların alınması gerektiğine odaklanabilir ve harekete geçebilirler.

Karmaşık İnsani Krizler (Zorunlu Göç vb.)

Dünya genelinde çeşitli nedenlere ve olaylara bağlı olarak artan nüfus hareketi, zorla yerinden edilme ve göç olgusu yaşanmaktadır. İnsanları iç veya dış göçe iten nedenler çok farklı olabilmektedir. Ekonomik koşullar, daha iyi eğitim olanaklarına ve yaşam standartlarına sahip olma isteği çoğunlukla kişilerin göç etmeye gönüllü oldukları nedenler arasında yer alırken çatışma, şiddet, baskı, zulüm, açlık, afetler, savaş, terör olayları, iklim krizi, kuraklık veya yoksulluk bireylerin yaşamlarını devam ettirebilmek için göç etmek zorunda kaldıkları travmatik nedenler arasında yer alır.

Sebebi ne olursa olsun göç etmek zorlayıcı bir deneyimdir. Özellikle evlerini ve yaşadıkları yeri istemeyerek terk etmek zorunda kalan kişiler savunmasız gruplar arasında yer alır ve çeşitli risklere daha açık hâle gelirler. Zorunlu göç çoğunlukla göç öncesinde maruz kalınan çeşitli travmatik olaylarla doğrudan ilişkilidir. Buna ilaveten göç yolculuğu başlı başına travmatik, zorlu ve yıpratıcı bir süreçtir. Diğer taraftan göç edilen ülke ya da bölgede karşılaşılan ekonomik, sosyal, fiziksel, kültürel ve duygusal zorluklar da göç sonrası uyum sürecinde yaşanan psikolojik sıkıntıyı arttırabilmektedir. Birçok göçmen, ailesi, arkadaşları veya sevdiklerinden uzak kaldığını düşünmekte ve bu nedenle kendilerini yalnız, dışlanmış ve desteksiz hissetmektedir. Yasal statü, kültürel, dinî ya da sosyal statünün kaybı olarak yaygın yaşanan durumlar bu süreci daha da güçleştirmektedir. Tüm bu zorluklara ek olarak göçmenler çoğu zaman damgalanma, asimilasyon baskıları ve ayrımcılık faaliyetleriyle de karşı karşıya kalmaktadır.

Zorunlu göçün psikososyal zorlukları; ayrımcılığa uğrayan bir azınlığın mensubu olmak gibi göçten önce de var olan sorunları, ailenin ayrılması yahut geçim kaynaklarının zarar görmesi türünden acil

sorunları ve yerleşilen ülkede sağlık hizmetleri gibi çok temel ve insani hizmetlere erişememek veya yoksulluk içinde yaşamak gibi göçten sonra yaşanan sorunları da içermektedir.

Göç, özellikle gelecekle ilgili belirsizliklerin yoğun yaşanması nedeniyle süregelen bir kriz hâli olarak yorumlanabilecek uzun süreli bir yaşantıdır. Göç eden topluluklarda PİY uygulamalarının temel amacı ise göç eden kişi ya da topluluklarla karşı karşıya gelindiği andan itibaren PİY basamaklarının uygulanarak kişinin sürekli yaşayabileceği kaygı/ endişeleri kontrol etmesine destek olmaktır.



KRİZ DURUMLARINDA GÖRÜLEN PSİKOLOJİK TEPKİLER

PİY uygulamaları günlük stresli olaylarla ve zorluklarla mücadele eden kişiler için faydalı olabilirken bir krizin ortasında olan, bunalmış hisseden veya yaşadığı durumla kendi başına başa çıkamayan kişilerin desteklenerek yaşadıkları tepkileri azaltmak konusunda son derece etkilidir. İnsanların zorluklara verdikleri psikolojik tepkilerin şiddeti olayın türü, biçimi, süresi; kişinin dayanıklılığı, yaşı, kişilik özellikleri, destek kaynakları, doğal baş etme yöntemleri ya da olayın üzerinden geçen süre gibi birçok etkene göre değişiklik göstermektedir.

Bu kısımda kriz durumuna yol açan bir olay sırasında, akut dönemde, orta dönemde ve uzun dönemde veya yıllar sonra ortaya çıkabilecek psikolojik tepkiler açıklanmıştır.

Öncelikle aynı durumu yaşasalar dahi insanların hepsi aynı krize psikolojik tepkileri göstermezler. Her bireyin bir kriz durumuna vereceği yanıt birbirinden farklı olabilir. Herkes PİY desteğine ihtiyaç duymayabilir veya PİY desteğini kabul etmeyebilir. Olaya maruz kalanların bir kısmı doğal başa çıkma yöntemleriyle içinde bulundukları krizi yönetebilir ve PİY istemeyebilir. Ayrıca travmatik olayları doğrudan yaşayanlar kadar tanıklık edenler de şiddetli psikolojik tepkiler verebilir ve PİY desteğine ihtiyaç duyabilir. Diğer taraftan bazı kişiler de olay sırasında sakin ve kontrollüken daha sonra şiddetli tepkiler gösterebilir. Tüm bu farklılıklar kendi başına normaldir ve her bireyin bir kriz durumuna vereceği psikolojik yanıtın birbirinden ne derece farklılaşabildiğini göstermektedir.

PİY becerileri içinde öncelikle öğrenilmesi gereken, bir kişinin PİY'e ne zaman ihtiyaç duyabileceğini ve destek isteyip istemediğinin nasıl anlaşılabilceğini öğrenmektir. Bu rehber kitapta tanımlanan tepkiler, yetişkinlerle ilgili psikolojik tepkilerdir. Çocuklar ile gençlerin kriz durumlarında farklı psikolojik tepkiler göstereceği unutulmamalıdır.

Olay Sırası ve Akut Aşamada Görülen Tepkiler

Bazı kriz durumlarına bir dereceye kadar psikolojik olarak hazırlıklı olmamız beklenebilir. Örneğin tedavisi olmayan veya ölümcül bir hastalıktan dolayı bir kişinin kaybı, ölen kişinin çok yaşlı olması veya ölmek üzere olması gibi nispeten beklendik ve hazırlıklı olmak için bir sürenin olduğu olaylar buna örnek verilebilir. Bunun gibi durumlar beklenen ancak her koşulda yaşayan kişiyi şiddetli şekilde etkileyebilecek olaylardır. Bu tür olaylara verilen tepkiler de dayanılmaz ve zor olabilir ancak ani ve beklenmedik olaylara verilen tepkilerden farklılaşabilmektedirler.

Ani ve beklenmedik bir acil olay sırasında veya hemen sonrasında birçok insan genellikle "şok" olarak tanımlanan bir tepki verir. Bu durum; zamanın durduğu, her şeyin donmuş gibi hissettirdiği ya da yaşananların gerçek dışı geldiği bir ruh hâli olarak tanımlanabilir. Bu şok durumuna kalp atışının

hızlanması, terleme, sallanma, titreme veya hızlı nefes alma, nefesin yetmemesi gibi fizyolojik belirtiler de eşlik edebilir. Bazı insanlar sersemleyebilir yahut mide bulantısı hissedebilir. İlaveten kişi bu süreçte net bir şekilde düşünmekte zorlanabilir ve durumu değerlendirmede zorluk çekebilir. Bu tepkiler olay sırası ve sonrasında dakikalar veya saatlerce sürebilir. Genellikle birkaç saat sonra biraz bu tepkilerde azalma görülmesine rağmen bazı durumlarda çok daha uzun bir süre devam edebilir.

Çeşitli PİY becerilerinin uygulanmasıyla kişilerin güvenliğinin sağlanmasına ve tehlikeden uzaklaşmalarına katkı sunar; bu da hem onların daha sakin hissetmelerine yardımcı olur hem de şok yaşayan bireylerin desteklenmesini kolaylaştırır.



Erken Dönemde Görülen Tepkiler

İlk şok durumundan sonraki psikolojik tepkiler, yaşanan olayın hem gerçek hem de algılanan şiddetine bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Travmatik olaya verilen korku yanıtı şiddetliyse kişi hayatta kaldığı için bir yandan rahatlamış hissedebilirken diğer yandan başkalarının zarar görmüş veya hayatını kaybetmiş olması nedeniyle suçlu, üzgün veya kızgın hissedebilir. Kişi bir deprem yahut silahlı çatışmanın ardından tekrar benzer olayların yaşanabileceğinden korkabilir. Bu aşamada kişiler için sağlıklı karar vermek ve başkalarıyla açık bir iletişim kurmak oldukça güç olabilir. Özellikle çok fazla ve acil ihtiyacın gündemde olduğu bu dönemlerde kafa karışıklığı, değerlendirme güçlükleri, öncelikleri belirlemede ve planlamada zorlanmalar sıkça görülür.

Bu dönemde birçok insanda ağrı, kramp, iştah veya uyku sorunları gibi fiziksel belirtiler de gözlenmektedir. Travmatik olayların ardından insanların hayatlarında önemli değişiklikler meydana gelmişse günlük normal aktivitelerini yapmak yahut bir sonraki adımı planlamak da zor olabilir. İnsanlara, çevreye, karar vericilere ve dünyaya karşı büyük bir öfke besleyenler olabilir. Kimisi de bu olaylar karşısında derin üzüntü ve keder duygusu yaşar. Başkalarıyla sosyalleşmek zordur ve eskiden yaptıkları işleri artık yapmayı istememek sıkça görülür. Geleceğe dair yoğun umutsuzluk ve boşluk hissi ise oldukça yaygındır. İçe kapanma, hayal kırıklığı, diğer insanlardan uzaklaşma ve kimse tarafından anlaşılmadığını düşünmek de sıkça görülen psikolojik tepkiler arasındadır.

Orta Dönemde Görülen Tepkiler

Travmatik olayların ardından haftalar hatta aylar geçtikçe insanların gösterdikleri psikolojik tepkiler de değişiklik göstermeye başlayabilir. Özellikle afetlerin ardından müdahale çalışmaları azalır hayat kısıtlı da olsa normale döner. Yeniden uyum sürecinde insanlar hayatlarındaki değişiklikleri yavaş yavaş kabullenmeye ve koşullara adapte olmaya başlar. Ancak uyum süreci bazı insanlar için daha zordur; insanların çoğu günlük normal aktivitelerini yerine getirebilse de hâlen korku, endişe, öfke, huzursuzluk, hüznün ve umutsuzluk gibi duyguları hissedebilir, zaman zaman yaşanan travmatik olaylar kişinin zihninde canlanabilir ve uzun veren olaya dair anıları hatırlamaya devam edebilir.

Bazı insanların kendilerini aşırı meşgul ettiklerini ve yorulduklarını görmek mümkündür. Bu durum genellikle insanların yaşadıklarını veya kayıplarını düşünmemek maksadıyla başvurdukları bir yöntem olabilmektedir. Bazıları için yataktan çıkmak, günlük işleri sürdürmek ve insanlarla vakit geçirmek fazlasıyla zordur. Bazıları her an bir tehlikeyle karşılaşacakmışçasına tetikte ve sürekli gergindir, bazılarıysa sevdiklerine karşı aşırı korumacı tavırlar sergileyebilir. İştah sorunları yaşayanların bir kısmı normalden daha fazla yemeye, bir kısmıysa iştahın azalması nedeniyle daha az yiyebilir. Uyku düzeninde de değişiklikler travmatik olayların ardından sık sık görülmektedir. Tıpkı iştah değişiklikleri gibi bazı insanlar normalden daha fazla uyurken bazıları uykuya dalmak veya uykuyu sürdürmekte oldukça zorlanabilir. Bu tür stres tepkilerinin azaltılması, kişinin rahatlaması PİY desteğiyle mümkün olabilmektedir. Ancak kişilerin verdikleri psikolojik tepkilerin devam etmesi ve hayatlarını olumsuz yönde etkilemesi hâlinde kişinin bir uzman/ profesyonel desteğe ihtiyaç duyabileceği düşünülmelidir. Yönlendirme de bir alternatif olmalıdır.

Uzun Dönemde Görülen Tepkiler

Birçok travmatik olayın psikolojik etkileri uzun yıllar boyu sürebilmektedir. Birçok insan kriz durumları ve travmatik deneyimlerin üstesinden doğal baş etme yöntemleriyle gelmekte ve değişen yaşamlarına uyum sağlamak için yeni yollar aramaktadır. Yıllar sürebilecek bu uyum süreci normal akışında devam ederken zaman zaman travmatik olayı hatırlatan bazı durumlar da yaşanabilir ve bu dönemlerde psikolojik tepkiler de tekrarlayabilir yahut yoğunlaşabilir. Örneğin yıl dönümleri, kaza geçirilen arabanın aynısına binmek, kaybedilen kişiyle aynı isimde birini

görmek gibi travmatik olayın hatırlatıcıları, doğası gereği psikolojik sıkıntıların da tekrarlanmasına neden olabilir. PİY müdahalesi yıllar sonra bile kişiye travmatik olayı hatırlatan ve sıkıntı yaşatan durumlar karşısında kişinin daha az sıkıntı yaşamasına vesile olabilir.

Üzüntü ve Yas Tepkileri

Pek çok kriz durumu, aynı zamanda birden fazla kaybın yaşanması anlamına gelebilir. İnsanlar yaşamları boyunca karşılaştıkları krizlerin çoğunda kayıplar yaşamaktadır. Bu kayıplar genellikle birinin ölümüyle ilişkilendirilse de yalnızca bununla sınırlı değildir; boşanma, evden taşınma, sosyal çevrenin kaybı, ait olunan topluluğun dağılması veya işini kaybetme gibi farklı biçimlerde de ortaya çıkabilir. Benzer şekilde geleceğe yönelik yaşanabilecek olası kayıplar da -örneğin ölümcül bir hastalık tanısı almak ya da servetini kaybederek sosyal statüde düşüş yaşamak- yas sürecini tetikleyebilir. Birini yahut önemli olan bir şeyi kaybetmek çok zor olabileceği gibi yasla ilişkili duygusal tepkiler dayanılmaz düzeyde olabilir. Her insanın yas tutma biçimi, şekli, zamanı birbirinden farklıdır ve yasin nasıl veya ne zaman başlayacağıyla ilgili bir netlik yoktur. İnsanların çoğu krizlerin ardından yas tutma süreçlerini tamamlayarak değişen hayatlarına uyum sağlamayı ve kaybı kabul ederek yaşamayı başarır. Bazılarıysa yas sürecini atlatamayabilir ve uzun süreler hatta yıllar boyunca yas süreci içinde olabilir. Böyle durumlarda yas sürecine ilişkin profesyonel ruh sağlığı desteğine ihtiyaç duyulabileceği unutulmamalı ve gerektiğinde sevk ve yönlendirme yapılmalıdır.



2. BÖLÜM

PSİKOLOJİK İLK YARDIM (PİY) DESTEĞİ SUNMA

PİY NEDİR?

Psikolojik ilk yardım; en yalın ifadeyle travmatik olaylar ve krizlerin ardından insanların yaşadıkları acı ve sıkıntıya eşlik etme ve destek olma prensibine dayanan bir müdahaledir. Bu yaklaşım öncelikle travmayı yaşayan kişileri dikkatle dinlemeyi, mevcut temel gereksinimlerini değerlendirerek hızla temin etmek için çaba sarf etmeyi, kişilerin zarar gören sosyal destek ağlarını tekrar aktifleştirmelerini teşvik etmeyi ve gelecekteki olası zararlardan korunmak amacıyla yapabileceklerini kapsar.

PİY, kişilerin yaşadığı zorluklara karşı daha iyi başa çıkabilmeleri için destek olmayı ve desteklendiklerini hissetmelerini sağlamayı amaçlar. Özellikle kriz anlarında duygusal yoğunlukla birlikte kişinin içinde bulunduğu durumu yönetmeye başlayabilmesi ve bilinçli kararlar alabilmesi için de PİY önemli bir destek aracıdır. PİY uygulamalarında amaçlananlar şu şekilde özetlenebilir:

- Sıkıntı yaşayanların rahatlamasına, tüm zorlu koşullar içinde güvende ve sakin hissetmesine destek olmak,
- Bu kişilerin var olan ve akut olarak beliren ihtiyaçlarını ve endişelerini değerlendirmek,
- Kişinin çevreden, olayın kendisinden veya diğer tüm koşullardan kaynaklanabilecek ek zararları değerlendirerek bunları önlemeye ve kişinin daha fazla zarar görmesini engellemeye çalışmak,
- Duygusal açıdan yargılamadan kabul ve destek sunmak,
- Yiyecek, su, battaniye veya barınak gibi çok temel ve insani ihtiyaçların temini için çaba sarf etmek,
- İnsanların ihtiyaç duyabilecekleri her tür bilgiye, hizmete ve desteğe erişmesine destek sunmak.



PİY NE DEĞİLDİR?

Psikolojik ilk yardım her şeyden önce bir psikolojik terapi/ tedavi yöntemi veya faaliyeti değildir. Medikal ilk yardım gibi, eğitimini alan ve ilk yardım becerisine sahip herkes tarafından uygulanabilen bir iletişim ve destek yöntemidir. Sadece ruh sağlığı profesyonelleri (psikolog, sosyal çalışmacı, psikolojik danışman vb.) tarafından uygulanmaz.

PİY, zorlayıcı olayı yaşayanın başına ne geldiğini anlamaya çalışırken detaylı analiz etmek yahut yorum yapmak değildir. PİY uygulamasında esas olan, insanlara anlatacakları konusunda baskı yapmadan onları aktif olarak dinlemektir.

PİY DESTEĞİ NEDEN SAĞLANIR?

PİY desteğini sunarken sıkıntı içindeki insanların desteksiz ve tek olmadıklarını daha sakin, emniyetli ve güvende hissetmelerine yardımcı olmak amaçlanmaktadır. PİY zorluk yaşayan kişinin hem duygusal hem de pratik ihtiyaçlarıyla ilgilenen insancıl, destekleyici ve şefkatli bir destek biçimidir. Bu sebeple PİY sunulurken sıkıntılı süreçten geçen bireylerin yalnız olmadıklarını fark etmeleri, daha sakin, güvende ve korunmuş hissetmeleri hedeflenmektedir. Böylelikle bireylerin yaşadıkları zorluklarla güçlü bir şekilde mücadele edebilmeleri için harekete geçmelerine katkı sağlanmaktadır.



İnsanların yoğun stres altında sorunlarla başa çıkma becerileri de olumsuz yönde etkilenebilir. PİY desteğindeyse stres altındaki kişiyi dikkatle dinlemek ve sakince iletişim kurarak kişinin içinde olduğu krizi yönetmekebilmesi için ihtiyaç duyduğu şeyleri ve önceliklerinin neler olduğu belirlemeye çalışılır. Bu sayede kişinin, ihtiyaç duyduğu şeyleri daha iyi bir şekilde önceliklendirmesine ve daha az stres altında hissetmesine yardımcı olunur. Bir krizin sonrasında ihtiyaçlar barınma, yiyecek, su veya oturup dinlenebileceği bir alan türünden pratik ve fiziksel ihtiyaçlar olabileceği gibi ağlama, anlatma, paylaşma, sesini duyurma veya anlaşılma ve benzeri duygusal ihtiyaçlar da olabilir. Bir diğer destek sunma biçimi kişiyi sevdikleriyle veya destek sistemiyle tekrar bir araya getirmek veya ihtiyaçlarını gidermek için her türlü bilgi ve hizmete ulaşmalarına yardımcı olmaktır.

KİMLER PİY DESTEĞİ SAĞLAYABİLİR?

PİY'in ruh sağlığı uzmanları tarafından sağlanması zorunlu değildir. Alandaki gönüllüler, sıcak alanda ilk müdahalede bulunan arama-kurtarmacı, itfaiyeci, insani yardım çalışanı vb. tarafından da PİY sunabilir. Herkes PİY uygulama kabiliyetine sahiptir ancak bunun için mutlaka temel bilgi ve uygulama becerisinin geliştirilmesi gerekmektedir.

KİMLER PİY'E İHTİYAÇ DUYAR?

Bazı insanlar zorlu olaylarla doğal yollarla başa çıkabilir ve dışarıdan PİY desteğine ihtiyaç duymayabilir. Diğer bir ifadeyle bir krizi ya da travmatik bir olayı yaşayan herkesin PİY'e ihtiyacı olmayabilir. Bazı insanlar stresli olaylarla kendi başlarına veya ailelerinin, arkadaşlarının ve etraflarındaki kişilerin desteğiyle başa çıkabilirler. Bu tür durumlarda herkese PİY uygulanması gerekir diye bir koşul yoktur. Bazı insanların kendileri ve ailelerini güvende ve sakin hissedecek şekilde konumlandırması, günlük işlerini sağlıklı bir şekilde sürdürebilmesi, sosyal destek sisteminin aktif olması, sorunlarla baş edebileceğine dair kendine güvenmesi ve dinî/ manevî bağlılığının olması gibi durumlar kişilerin zorlayıcı olaylarla baş edebildiğini gösteren faktörler arasındadır. Ancak yine de kişilere ihtiyaç duymaları hâlinde hangi PİY desteğini nereden alabilecekleri iletilmelidir. Birinin bir desteğe ihtiyacı olup olmadığını anlamanın en iyi yolu kısa bir süre gözlemlemek ve doğrudan bir desteğe ihtiyacı olup olmadığını sormaktır. Bazı durumlarda kişi yardım ihtiyaç duysa da iletişim kurmalarına engel bazı faktörler olabilir. Örneğin dil bariyeri, PİY uygulayıcısının çok genç olması gibi faktörler buna örnek verilebilir. Böyle durumlarda PİY uygulayan kişi ne tür bir yardıma ihtiyaç duyulduğu konusunda değerlendirmeler ve gözlem yaparak karar vermek zorunda kalabilir.



PİY DESTEĞİ NEREDE SAĞLANIR?

PİY öncelikle kriz ve travmatik olaylar gibi deneyimlerin ardından uygulandığı için doğası gereği açık alanda, arazide, çadırda, evde, toplum merkezinde, alışveriş merkezinde, okulda, tren istasyonunda, havalimanında, hastanede, klinikte, bir ağacın altında, afet alanında yani kısacası her yerde uygulanabilir. Burada dikkat edilmesi gereken ana unsur PİY uygulamasının güvenli ve rahat/konforlu bir yerde uygulanmasıdır. Örneğin bir olayın ardından kalabalık bir mahalde kişiyle iletişimi sürdürmek yerine "Biraz daha rahat hissedeceğiniz yere geçebiliriz." gibi bir öneride bulunarak mevcut ve olası alternatifler değerlendirilip PİY uygulaması bu doğrultuda yapılabilir. Bu noktada en ideal seçenek PİY'in herkesin kendini güvende hissettiği sessiz ve sakin bir ortamda sağlanması olacaktır ancak krizler doğaları gereği sessizlik ve sakinliğin her zaman sağlanamayacağı ortamlardır. Her durumda kişinin mahremiyeti esas husustur. Ancak kişi cinsel şiddet gibi son derece hassas bir deneyim yaşamışsa gizlilik ve kişinin itibarına saygı göstermek; güvenlik, sakinlik, rahatlık ve benzeri unsurlara özellikle dikkat etmek çok daha önem taşır.

PİY NE ZAMAN SUNULUR?

En basit hâliyle PİY, kişinin bir sıkıntı içerisinde olduğu ve yardıma ihtiyaç duyduğu durumlarda sağlanır. PİY desteği, stresli bir olay sırasında veya hemen sonrasında kişilere sağlanabileceği gibi olay gerçekleşikten günler, haftalar, aylar hatta yıllar sonra durum daha da güçleştiğinde veya olaya dair hatıralar tepkileri tetikledikçe kişiye destek olmak amacıyla da sağlanabilir. Bazı kişiler yaşadıkları olayın ardından hemen yahut olay sırasında yoğun stres tepkileri gösterebilirken bazılarıysa bu tepkileri olaydan uzun bir süre sonra verebilirler. Bu nedenle her bireyin destek ihtiyacı farklı zamanlarda ortaya çıkabilir ve bazı durumlarda kişiler, uzman yardımı ya da PİY desteğini ancak akut dönemin çok sonrasında talep edebilir. Bazı durumlarda bir olayın uzun dönem etkisi, olayın yaşandığı ana kıyasla daha sarsıcı ve zorlayıcı olabilir. Topluca yaşanan bazı olayların etkisi olayın sıcaklığı, temel ihtiyaçların çok canlı olması gibi nedenlerden hemen görünmeyebilir ancak dış yardımların çekilmeye başlamasıyla birlikte afeti yaşayanlar uzun dönemde şiddetli psikolojik tepkiler gösterebilirler.

PİY DESTEĞİ SAĞLAMAYA HAZIRLANMA

PİY uygulamaları birçok farklı olay türünden sonra sıkıntıda olan insanları rahatlatmaya odaklandığından PİY uygulayıcısının olayın türü ve etkilerine, etkilenen kişi ya da toplumun kültürel ve yerel dinamiklerine, bu grubun olağan tepkilerinin neler olabileceğine, doğal baş etme yöntemleri ve kapasitesine ilişkin çok yönlü bir ön hazırlık yapması ve bu konulara hâkim olması gerekir. Bu olmadığında PİY uygulayıcısının temel ve pratik ihtiyaçları gözlemlemesi ve karşılayabilmesi mümkün olmayacaktır. Örneğin bir depremin ardından PİY uygulayıcısı olayın, yani depremin, özelliklerine ilişkin bilgi sahibi olmadığı takdirde zorluk yaşayan kişiyle görüşmeyi kapalı bir binada yapmak isterse kişinin temel güvenlik hissi olumsuz etkilenebilir. Bunun yerine PİY uygulayıcısının depremin doğasını bilmesi, hazırlık yapması, insanları nelerin tedirgin hissettireceğine dair kapsamlı bilgiye sahip olması uygulamanın seyrini doğrudan etkileyecektir. PİY uygulayıcısının etkin bir şekilde destek sağlamasına aşağıdaki soruları cevaplamak yardımcı olacaktır.

- Etkilenen toplumun ne tür psikolojik tepkiler vermesi beklenmektedir?
- Kişiler hangi durumlarla kendileri başa çıkabiliyor, hangi durumlarda akranlarından veya daha deneyimli birinden yardım almaya ihtiyaç duyuyor?
- Sahada çalışanlar birbirlerini nasıl destekleyebilirler?
- Sıkıntı yaşayan kişilerle etkileşime girdiklerinde kendileri ne tür tepkiler gösterebilir?
- Müdahale esnasında ve sonrasında gruba ne tür destek sağlanabilir?

Ayrıca acil bir duruma müdahale etmeye gitmeden önce kişisel olarak hazırlanmaları için PİY uygulayıcısının ekiple birlikte derin nefes alma veya sessiz meditasyon gibi sakinleştirici egzersizler yapması da hazırlanma konusuna yardımcı olabilir.

3. BÖLÜM

PSİKOLOJİK İLK YARDIMIN TEMEL AŞAMALARI: İZLE, DİNLE VE BAĞ KUR

Psikolojik ilk yardımın temel aşamalarının sırayla gerçekleştirilmesi önerilir ancak gerçek yaşamda her zaman bu sıra takip edilemeyebilir. Her olayın süreci ve gerçekliği farklı olabileceğinden bazen bazı uygulamaları yapmak mümkün olmayabilir, farklı sıralarda uygulanabilir, aynı adım tekrarlanabilir veya ihtiyaçlara göre bu adımlar esnetilebilir. Bu bölümde Psikolojik ilk yardımın temel uygulama aşamaları olan “İzle, Dinle, Bağ Kur” adımları, her adımda hangi hususların öne çıktığını, nelere dikkat edilmesi gerektiğini detaylandırmak amaçlanmıştır.

İZLE AŞAMASI

PİY'in temel adımlarından biri olan İzle aşamasında PİY uygulayıcısının kuvvetli bir gözlem becerisine ve olay türüne ilişkin temel bir bilgi düzeyine sahip olması beklenmektedir. İzle ilkesi kapsamında PİY uygulayıcısının temel olarak aşağıda verilenleri gerçekleştirmesi beklenmektedir:

- Travmatik olayla ilgili ön bilgi edinme
- Kimin öncelikli yardıma ihtiyacı olduğunu tespit etme
- Güvenlikle ilgili olası riskleri belirleme
- Fiziksel yaralanmaları tespit etme
- Acil temel ve pratik ihtiyaçları belirleme
- Duygusal tepkileri tanıma

Olayla İlgili Bilgi Edinme

İnsanlar her travmatik olaydan aynı şekilde etkilenmeyebilir. Travmatik olayların türüne bağlı olarak insanların karşı karşıya kaldıkları yaşamsal zorluklar ve ihtiyaçları da değiştiğinden olayların insanları etkileme biçimleri de değişecektir. Bir olayın ardından, olayın etkilediği kişi sayısından bağımsız olarak yapılması gereken ilk şey mevcut durum ve olayla ilgili 'mümkün olduğu kadar' ve hızlıca bilgi sahibi olmaya çalışmaktır. Olayın türü nedir, ölçeği nedir, kimler ne şekilde etkilenmiştir, olayın özelliğine bağlı olarak insanlar nasıl etkilenmiştir, olayın olası başka riskleri var mıdır, olayla ilgili olabilecek kaynaklar nelerdir gibi sorulara yanıt aramak; varsa ve ulaşılabilir durumdaysa acil durum planlamalarına, vaka yönetimi algoritmalarına göz atmak iyi bir başlangıç olabilir. İhtiyaç duyan kişilerle temas kurmadan önce bu bilgilere ne kadar hâkim olunursa empatik ve güven sağlayan bir iletişim başlatılması o kadar mümkün olacaktır. Bilgi alınması gerektiğinde kişilere sakın ve anlayışlı bir şekilde yaklaşarak herhangi bir baskı oluşturmada yaşadıklarıyla ve ihtiyaçlarıyla ilgili bilgi edinmeye çalışılmalıdır. Bu yaklaşım, hem olası ek güvenlik risklerinin değerlendirilmesine hem de acil destek sunulması gereken kişilerin olup olmadığının tespit edilmesine yardımcı olacaktır.

Yardıma İhtiyacı Olanları Belirleme

Bazı durumlarda, örneğin bir arkadaşınız eşini bir kazada ani ve beklenmedik biçimde kaybettiğinde kimin yahut kimlerin desteğe ihtiyaç duyduğunu belirlemek zor olmayacaktır. Ancak aynı anda çok kişinin etkilendiği kriz durumlarında örneğin deprem, patlama, büyük bir sanayi kazası gibi durumlarda kimin öncelikli olarak desteğe ihtiyacı olduğunu belirlemek her zaman kolay değildir. Deneyimli ekip arkadaşları ya da birden çok PİY uygulayıcısının olması büyük ölçekli krizlerde kolaylaştırıcı olacaktır.

PİY becerilerinin önemli bir bölümü, kimin öncelikli yardıma ihtiyaç duyduğunu belirleyebilme ve bu kişilere nasıl etkili bir şekilde yaklaşılacağını değerlendirebilme yetisini içerir. Bu kapsamda stres tepkilerini tanımak, olayın türüne göre değişebilen psikolojik triyaj ilkelerini öğrenmek ve dezavantajlı grupları (çocuklar, kadınlar, yaşlılar, sağlık sorunu olanlar, engelliler, gebeler, bebekler vb.) tespit ederek önceliklendirmek beceriler arasındadır.



Güvenlikle İlgili Riskleri Yönetme

Travmatik olayların birçoğu tehlikeli ve şiddet içeren olaylardan oluşmaktadır. Aktif bir güvenlik riskinin olması durumunda ya da güvenliği sağlamanın mümkün olmadığı zamanlarda PİY sağlamak da mümkün olmaz. Bu tür durumlarda mevcut yönlendirmeler ve kaynaklar gözden geçirilir; kişiye güvenliğin önemli olduğu açıkça ifade edilir ve bu konuda hassasiyet gösterildiği hissettirilir. Bu, PİY uygulamasının ilk ve en temel adımlarından biridir. Güvenlik adımı yalnızca bir kez ele alınıp geçilmez, gerektiğinde tekrarlanır. Güvenlik asgari olarak sağlandıktan sonra etkilenen kişinin gizliliğini sağlamak ve mahremiyetine özen göstermek de dâhil olmak üzere diğer PİY adımlarına devam edilebilir. Güvenlikle ilgili bu yaklaşım, gerçekçi olduğunda insanların güvenlik algısını (*sense of safe*) arttırmaya da yardımcı olacaktır.

Bu gibi durumlarda PİY uygulayıcısı, ihtiyacı olan kişinin başka yardımlar almasını sağlamalıdır. Mümkünse arada güvenli bir mesafe bırakarak etkilenen kişiyle iletişimde kalmaya çalışmalıdır.

Fiziksel Yaralanmaları Gözlemlleme

Güvenlikle ilgili önemli adımlardan birisi de etkilenen kişinin herhangi bir fiziksel yaralanması olup olmadığını kontrol etmek ve varsa bu kişilerle ilgili yapılabileceklerle odaklanmaktır. Etkilenen kişinin çok genç yaşta olması veya başka sebeplerden dolayı iletişim kuramaması durumunda, PİY uygulayıcısının etkilenen kişinin davranışlarını incelemesi ve kişinin vücudunda belirgin bir yaralanma olup olmadığına bakması gerekebilir. Bu tür durumlar için uygulayıcının medikal ilk yardım konularında temel bilgi ve becerilere sahip olması, fiziksel yaralanmaları tanıyabilmesi ve uygun olduğunda temel ilk yardım müdahalesinde bulunabilmesi büyük bir avantajdır. Dolayısıyla hazırlık sürecinde PİY uygulayıcısının temel ilk yardım eğitimini tamamlamış olması önemlidir.

Acil ve Temel İhtiyaçları Belirleme

Güvenlik ve fiziksel yaralanmalarla ilişkili psikolojik ilk yardım uygulamalarının tamamlanmasıyla kişilerin mevcut, aciliyeti olan, temel ve pratik ihtiyaçların değerlendirilmesi bir diğer konudur. Kişinin su, temiz hava, giysi, battaniye, ısınmak gibi temel ihtiyaçlarını giderip gideremediği kontrol edilmelidir. Koşullar ve kaynaklar uygun olduğu sürece hızlı bir şekilde ihtiyaçların giderilmesi için çalışılması gerekir. Kişinin bu tür ihtiyaçları varken kendisini duygusal olarak sakin ve güvende hissetmesi, aynı zamanda problemleri çözmeye odaklanması oldukça zor olacaktır. Etkilenen kişinin ihtiyacını tespit etmek son derece önemli bir PİY becerisidir ve uygulamacıların çoğu klasik



ve genelleşmiş ihtiyaçları görebilirken olaya ve kişiye özgü, sıkıntı yaratan ihtiyaçları gözlemlemek ve tespit etmek konusunda zorlandıklarına sıkça rastlanılmaktadır. Kişilerin yemek, su, kıyafet, barınma gibi ihtiyaçlarını tespit etmek nispeten kolay gibi görünse de sosyal destek, kültürel veya dinî hassasiyetlerinin görülmemesi insanları olumsuz etkileyebilir. Temel ihtiyaçların tespit edilmesinde önemli kavramlardan birisi de "kültürel yetkinlik"tir. PİY uygulayıcısının kültürel zenginlik ve farklılıkları iyi bir şekilde gözlemleyebilmesi önemli bir PİY becerisidir. Aynı zamanda ihtiyaçları karşılayacak mevcut kaynakların neler olduğu veya iletişimin hangi kanallarla sağlandığının bilinmesi bir kazanım olsa da bunların her zaman farkında olunmayabilir. Bu sebeple bir PİY uygulayıcısının kaynaklara nasıl erişim sağlanacağına dair bilgisinin olması son derece önemlidir.

Duygusal Tepkileri Gözlemleme

Zorlu bir yaşam olayının ardından hemen herkes bazı duygusal tepkiler gösterebilir ve bu tepkiler son derece normaldir. Ortaya çıkan duygu ne olursa olsun buna anlayış göstermek, yargılamamak ve kişi istiyorsa duygularını paylaşmaya alan açmak PİY'in en kritik adımlarındandır. Duygusal yanıtlar PİY uygulayıcısı tarafından anlaşılması zor veya farklı olsa bile kişinin duygularıyla kabul edilmiş hissetmesini sağlamak son derece önemlidir. PİY uygulayıcısının duyguların ifadesinde kültürel farklılıklar olabileceğine dikkat etmelidir. Bu farklılıkları bilmek veya bilen ekip arkadaşlarıyla birlikte çalışmak PİY uygulaması için büyük bir kazanımdır.



Sıkıntı yaşayan kişilerin duygularını ifade etmesi çok önemlidir ancak uzun süredir devam eden ve artık günlük hayatını etkilemeye başlayan güçlü duygusal tepkiler vermeleri durumunda bu kişiler, mümkünse profesyonel ruh sağlığı desteği almaya yönlendirilmelidir. Uzman tarafından yardım alınması gerektiğine işaret eden belirti ve semptomlar; kişinin bir haftadan daha uzun bir süredir uyuyamaması, kafası karışmış ve şaşırmış gibi görünmesi, normal bir şekilde işlerini halledemeyecek ve hem kendisine hem çocuğuna bakamayacak düzeyde sıkıntı içerisinde olması (örneğin yiyecek olmasına rağmen yemek yememe veya duş alma imkânı olmasına rağmen yıkanmama gibi), davranışlarını kontrol edememesi, öngörülemeyen ve zararlı davranışlar sergilemesi, kendisine yahut başkasına zarar vermeye insanları tehdit etmesi, aşırı ve olağan dışı bir şekilde uyuşturucu ve alkol kullanmaya başlaması vb. şeklinde sıralanabilir. İçinde bulunduğu stresli duruma ek olarak öncesinde de psikolojik bir bozukluğu olan ve tedavi alan kişiler tekrar ve hızlıca tedavilerine devam etmeye ihtiyaç duyabilir. Özellikle kronik psikolojik tedavi ve destek alan kişilerin önceliklendirilmesi önemli olabilir.

DİNLE AŞAMASI

Dinle ilkesi psikolojik ilk yardımın ikinci önemli adımıdır ve

PİY uygulayıcısının temel olarak aşağıda verilenleri gerçekleştirmesi beklenmektedir:

- Kişiye nasıl yaklaşacağını bilerek iletişimi başlatma
- Kendisini tanıtmak
- Dikkatini verme ve aktif dinleme
- Duyguları kabul etme
- Sakinleştirme tekniklerini uygulama
- Duruma uygun sorular sorma
- Alternatif çözüm yolları sunma

Bu ilke, PİY uygulayıcısının sıkıntı içindeki kişiyle nasıl bir yaklaşımla iletişim kurması gerektiğine dair önerilen iletişim adımlarını ve aktif dinleme becerilerinin nasıl kullanılacağına ilişkin bilgileri içerir. İyi bir dinleyici olmak yalnızca PİY bağlamında değil, hayatın tüm alanlarında fayda sağlayan güçlü bir beceridir. Hem evde hem de işte diğer insanlarla iletişimi ve ilişkileri geliştirmeye yardımcı olabilecek bir yaşam becerisidir.

Dinlemek sadece kulakla gerçekleştirilen bir eylem olmaktan çok tüm duyularla sürece dâhil olunması, anlamak için çaba gösterilmesi gereken bir süreçtir. Sıkıntı yaşayan kişinin yanında olmak, dikkatini vermek ve ne olduğunu, ne hissettiğini ve neye ihtiyaç duyduğunu anlamaya; gerçekten anlamaya çalışmaktır. Dinlemeye çalışmak sadece konuşmaya odaklanmak değildir, eğer kişi konuşmak istemiyorsa kişiye sessizlikle de eşlik edebilmek, sıkıntı yaşayan kişiye dikkatini vermek, ne olduğunu, neler hissettiğini anlamak demektir.



İletişimi Başlatma

Sıkıntı yaşayan birine mümkün olduğunda dikkatli, temkinli, sakin ve kültürel olarak uygun bir biçimde yaklaşılmalıdır. Genellikle PİY uygulayıcısının ilk temas sırasındaki davranış ve tutumu, kişinin PİY uygulayıcısına vereceği ilk tepkiyi belirlemektedir. Örneğin kişi panik hâlindeyse ve PİY uygulayıcısı da aynı şekilde panik olmuş bir şekilde davranıyorsa bu durum, kişinin stresinin artmasına neden olacaktır. Diğer taraftan PİY uygulayıcısı sakin, kontrollü, kararlı ve odaklanmış biriye bu, sıkıntı yaşayan kişinin biraz daha sakin ve güvende hissetmesine yardımcı olacaktır.

Kendini Tanıtma

Bir kriz ortamında PİY uygulayıcıları genellikle krizden etkilenen yerel topluluklara dışarıdan gelen insani yardım çalışanlarıdır. Krizden etkilenen ve yoğun stres yaşayan biriyle karşı karşıya gelindiğinde PİY uygulayıcısı kim olduğunu, ne iş/ görev yaptığını, hangi il veya kurumdan geldiğini mümkün olduğunca açık bir şekilde ifade etmelidir. İnsanlar kriz hâllerinde kiminle, ne için, neden iletişime geçeceğini bilmek isteyecektir. Bu soruların cevaplarını öğrenmek güven ilişkisi kurmanın çok önemli bir parçasıdır.

Dikkatini Verme ve Aktif Dinleme

Sıkıntı yaşayan bir kişiye tamamen dikkatinizi vermek için yapabileceğiniz birkaç kolay başlangıç adımı vardır. Kişiyle ilk iletişime geçtikten sonra dikkat dağıtıcı çevresel uyaranları mümkün olduğu kadar en aza indirmek, kişiyle göz teması kurmak, konuşurken telefon kullanmamak, yüzünüzü ve bedeninizi kişiye dönerek dinlemek ve konuşmak, kişisel alanı muhafaza etmek, kişiyle aynı seviyede kalmak, kişinin sözlerine ve davranışlarına odaklanmak bunlardan bazılarıdır. Aktif dinleme en önemli PİY becerilerinden birisidir ve zannedilenin aksine kriz ortamlarında son derece zor bir uygulamadır. Bir kriz ortamında bir kişinin duygularını dengelemesi, düşünce ve davranışlarını organize etmesi ne kadar zorsa çevresel uyaranları ve riskleri de kontrol etmek de o kadar zor olabilir. Böyle bir ortamda kişiyi dinlemeye çalışmak sadece kişinin söylediklerini 'duymaktan' ibaret değildir. Hem sözel hem de sözel olmayan bir iletişim becerisidir. Sözel olmayan iletişim; beden yönelimi, kontrollü göz teması, kişiler arasındaki mesafe, oturuş şekli, kişiye tüm duyu organlarıyla odaklanma gibi temel iletişim teknikleriyle gösterilir. Bazı uygulayıcılar kültürel olarak uygun olduğu takdirde dinlediği kişinin elini tutarak veya omzuna hafifçe dokunarak o kişiyi dinlediklerini göstermektedir ancak bu tür iletişim yöntemleri mümkün olduğu kadar kullanılmamalı; kültürel, dinî hassasiyetler ve cinsiyet rolleri açısından süreç titizlikle yürütülmelidir. Bazı kültürlerde sarılmak ve dokunmak rahatlatıcı eylemler olarak görülürken bazı kültürlerde, özellikle de PİY uygulayıcısının, etkilenen kişiyi kişisel olarak tanımadığı veya karşı cinsiyetten olduğu durumlarda uygunsuz olarak kabul edilmektedir. Mümkünse PİY uygulayıcısının kişiler kendileri adım atmadıkça dokunsal bir iletişime geçmemesi önemli bir avantaj sağlayacak ve ilişkiyi zedeleme riski azalacaktır. Sözlü aktif dinlemedeyse PİY uygulayıcısı hem konuyu detaylı anlamak hem de kişiyi odaklanarak aktif dinlediğini belirtmek maksadıyla sorular sormak, kişinin söylediklerini kendi sözlerinizle yeniden ifade etmek veya özetlemek, kişiyi cesaretlendirici ve destekleyici olacaktır.

Duyguları Kabul Etme

İnsanlar yaşadıkları zorluklar karşısında farklı şiddette duygusal tepkiler verir. PİY uygulayıcısının alışkın olduğu tepkilerden farklı olsalar bile kişinin tepkisini yahut duygularını yargılamamaya çalışmak ve duyguların ifade edilmesine olanak sağlamak önemlidir. Duyguların doğrusu, yanlış,

pozitifi veya negatifi olmadığı unutulmamalıdır. Görüşme esnasında zorlanılsa da kişiye karşı anlayışı ve şefkatli davranmaya devam edilmelidir. PİY becerileri, herkesin aynı şekilde davranmadığı veya hissetmediğinin kabul edildiği, açık ve yargılayıcı olmayan bir tutum gerektirir.



Sakinleştirme

İnsanlar şok ya da kriz hâlindeyken genellikle güçlü fiziksel ve psikolojik tepkiler verirler; kafa karışıklığı yaşayabilir veya aşırı baskı altında hissedebilirler. Bununla birlikte titreme, sallanma, zor nefes alma veya kalp atışının hızlanması gibi fiziksel tepkiler de sıklıkla görülebilir.

Sıkıntı yaşayan birini sakinleştirmeye yönelik pek çok yöntem bulunsa da sadece sakinleştirme odaklı olmak kimi zaman insanların anlaşılmadıklarını hissetmelerine neden olabilir ve iş birliği kurmaktan kaçınabilirler. Böylesi durumlarda iş birliği kurmak ve kişinin PİY uygulamasına eşlik etmesini sağlamak biraz daha uzun zaman alabilir. Sakinleştirme yöntemleri kişilerin ait oldukları kültürel özelliklere ve alışkanlıklara uygun olmalı ve yabancı, garip veya alışılmışın dışında olabilecek uygulamalara karşı temkinli olunmalıdır. Bazı sakinleştirme tekniklerine örnekler aşağıda verilmiştir:

- Öncelikle PİY uygulayıcısı sakin kalmalı, kontrollü ve planlı çalışmalıdır. Uygulayıcının sakinliği sıkıntı yaşayan kişi üzerinde de sakinleştirici bir etki yaratacaktır. Lakin bu esnada kişinin yaşadığı sıkıntıdan uzak, kopuk ve sıkıntıya karşı ilgisiz görülmemek önemlidir.

- Kültürel olarak uygunsa konuşurken kişiyle ılımlı ve şefkatli bir şekilde göz teması devam etmelidir.
- Sakin ve yumuşak bir ses tonu kullanmak önemlidir ancak bazı durumlarda dış uyaranların yüksek sesli olması hâlinde uygulayıcı da tutum ve davranışlarında bir değişiklik olmadan sadece sesini yükselterek konuşabilir.
- PİY uygulayıcısı kişiye yardım etmek için orada bulunduğunu ve (doğruysa ve eminse) kişinin güvende olduğunu hatırlatmalıdır.

Sakinleşmesi İçin Sıkıntı İçinde Olan Birine Yardım Etmek

Bir kişi panik veya kriz hâlinde fiziksel tepkiler gösterdiğinde ne yapılması gerektiğini bilmek önemlidir. Sakin ve acele etmeden net ve kısa cümleler kurun. Kişiden gözlemlendiği belirtileri tanımlamasını isteyin ve belirtilerin başka bir nedeni olup olmadığını sorun.

Göğüste hissedilen rahatsızlık ve nefes darlığı gibi belirtilerin kalp krizi veya astım benzeri fiziksel nedenleri olabileceğini unutmayın. Belirtilerin nedeniyle ilgili herhangi bir şüphe varsa kişinin mümkün olan en kısa sürede tıbbi yardım almasını sağlayın.

Kişinin doğal nefesini takip etmesi için yönlendirin. Bunu yaptığında eğer uyum sağlayabiliyorsa burnundan doğal nefes almasını ve sonra yavaşça ağızdan geri vermesini söyleyin. Derin ve hızlı nefes almamasını, doğal hızında almasını söyleyin. Kişinin ek bir efor sarfetmesi veya bir görevi başarması gerektiği gibi hissettirmemeye özen gösterin. Hissettiği rahatsızlıkların yakında geçeceğini, (gerçekse) güvende olduğunu ve şu an kötü bir şey olmadığını söyleyebilirsiniz. Daha sakin ve daha az sıkıntılı hissettikleri zaman belirtilerin de yavaş yavaş azalacağını belirtin.

İhtiyaçları ve Endişeleri Belirleme

Kişinin insan onuruna yakışır biçimde desteklendiğini ve kendisiyle ilgilenildiğini hissetmesine yardımcı olmak PİY'in amaçlarından biridir. Bununla beraber kişilerin nasıl destek alabilecekleri ve yaşadıkları krizle başa çıkmaları için ihtiyaç duydukları ek yöntemlerin neler olduğunu öğrenmelerini sağlamak da temel hedefler arasındadır. PİY uygulayıcısının sıkıntı içerisindeki kişinin ne tür bir desteğe ihtiyaç duyduğunu belirlemesine yardımcı olabilecek sorular sorması gerekecektir. Soruların odak noktası, ne tür bir yardımın gerekli olduğu ve önceliklerin neler olduğuyla ilgili olmalıdır. Ne olduğu veya durum hakkında nasıl hissettiği hakkında detaylı bilgiye gerek yoktur. Yardım eden kişi, fazla detaya girmeden ve kişiyi konuşması için zorlamadan ihtiyaç duydukları yardımı belirlemelerine yardımcı olabilmek amacıyla mümkün olduğu kadar fazla bilgi toplamalıdır.

Kriz anında özellikle aynı anda birçok ihtiyacın söz konusu olabileceği bir durumda, kişilerin zaman zaman kafalarının karışması ve neye ihtiyaç duyduklarına odaklanamamaları sık görülen bir durumdur. Kişinin neye ihtiyaç duyabileceğini tahmin edebilmek ve kişiye iletebilmek PİY becerileri arasındadır. Ancak bu tahminlerin gerçekçi, duruma ve kişiye özgü olabilmesi; iyi bir gözlem, bilgi, beceri ve deneyim gerektirir. Bu nedenle bu süreçte temkinli olunmalıdır. Kişilerin temel ihtiyaçlarını öğrenmek, aynı zamanda PİY uygulayıcısının bu ihtiyaçların nasıl karşılanabileceğine dair pratik öneriler geliştirmesini de sağlar.

BAĞ KUR AŞAMASI

Bağ Kur ilkesi PİY'in üçüncü ilkesidir ve bağ kurmak, sıkıntı yaşayan bir kişiye nasıl destek edileceğini somut ve pratik olarak belirlemek anlamına gelir. Bağ Kur ilkesinin önerilen uygulama aşamalarıysa şu şekildedir:

- Mevcut kaynaklarla ilgili bilgi edinme,
- Sevdikleriyle bağlantı kurma ve sosyal destek alma,
- Pratik problemlerle baş etme,
- Hizmetlere ve diğer yardımlara erişme konusunda ihtiyacı olanlara destek sunma.

Bu ilkede PİY uygulayıcısı, kişilerin temel ihtiyaçlarını nasıl karşılayabileceklerini ve durumla başa çıkmak için hangi kaynaklara erişebilecekleri konusunda insanlara yardımcı olur. PİY'in genellikle bir defa uygulanan bir müdahale olduğu, sınırlı bir süre için destek sağlanabileceği unutulmamalıdır. Bu kısa müdahalede PİY uygulayıcısının ana rollerinden birisi, kişinin kendi kaynaklarını ve kendi eylemlerini aktifleştirmesine destek olmaktır.

Bilgi sağlama

İnsanlar genellikle yaşadıkları kriz olayının doğası gereği yaşadıkları durumla ilgili ihtiyaç duyduğu doğru bilgilere erişmek isteyecektir. Örneğin bir deprem sonrasında yakınına kaybetmiş bir kişi için yasal başvuru mekanizmalarını öğrenmek son derece önemli bir ihtiyaçtır ve PİY uygulayıcısının bu konuda sunacağı destek önemli bir psikolojik destektir. Kişi ve onun ihtiyaçlarıyla ilgili doğru ve faydalı bilgiler sağlanmaya çalışılmalı ancak krizlerin insanları sonsuz biçimlerde etkileyebilecekleri ve hiç bilmediğiniz konularda desteğe ihtiyaçları olabileceği hatırd tutulmalıdır. Bu bilgi ihtiyacı, farklı kaynaklara nereden erişileceği konusundaki pratik bilgilerden stres tepkisini normalleştirmeye ve kişinin günler veya haftalar sonra yaşayabileceği stres tepkilerine hazırlanmasına yardımcı psikoeğitime kadar farklı bilgileri kapsayabilmektedir.

Psikoeğitim

Kriz olaylarının ardından insanlar birçok biçimde psikolojik reaksiyonlar gösterebilir; bunları anlamak ve uyum sağlamak kişileri oldukça zorlayabilir. Travmatik yaşantılar sonrası kişilerin gösterdikleri birçok psikolojik tepkinin aslında normal tepkiler olduğu ve bu tepkilerden pek çok kişinin yakındığını bu tepkileri paylaşmanın önemli bir PİY becerisi olduğu vurgulanmalıdır. Psikoeğitim sürecinde PİY uygulayıcısı, insanlara kendi davranış ve duygularını anlamalarında ve çevrelerindeki insanları daha iyi kavramalarında yardımcı olacak bilgiler sunmaktadır. Stresli olaylar karşısında verilen ortak tepkiler hakkında bilgi sahibi olmak ve bu tepkileri sıkıntı çeken birine açıklayabilmek önemli bir PİY becerisidir. Bu beceri sayesinde PİY uygulayıcısı, kişinin hissettiği şeylerin normal olduğu ve akıl hastalığına dair bir belirti olmadığı konusunda rahatlamasına yardımcı olabilir. Stres ve stresle başa çıkma yöntemleri hakkında bilgi vermek, insanların ilerleyen zamanlarda yaşanabilecek muhtemel tepkilere hazırlıklı olmalarına yardımcı olabilir. PİY uygulayıcısının psikoeğitim yaparken teknik ve yabancı terimler kullanmaması; belirtileri yalın, sade ve anlaşılır bir şekilde anlatabilmesi beklenmektedir. Bir diğer önemli nokta da tepkilerin normal olmasının 'önemsiz' oldukları anlamına gelmeyeceğidir. Bir diğer anlatımla, PİY uygulayıcısı belirtilerin birçok kişide olan sıradan, alelade belirtiler gibi ele almamalı ve kişinin yaşadığı sıkıntıyı anlayan empatik bir anlatım benimsemelidir.



Bağlantı Kurma ve Sosyal Destegi Hızlandırma

Kriz yaşayan kişiler bazı durumlarda kendilerini yalnız hissedebilir, yakınlarına ulaşamayabilir, çevresinden kayıplar yaşayabilir. Bu esnada destek alamayabilirler. Olup bitenler hakkında onları bilgilendirmek ve iyi olup olmadıklarını kontrol etmek için sıkıntı yaşayan kişi ile ailesi ya da destek sistemi arasında şahsen veya telefonla bağlantı kurmak önemli bir destek yöntemidir. PİY sağlayan kişiler, acil durumlarda kişilerin “Aile/ Destek Bağlarının Yeniden Tesis”ni nasıl sağlayabileceklerini bilmelidir. Kişinin erişebileceği başka sosyal destek sistemleri de mutlaka gözden geçirilmelidir. PİY uygulayıcısı bu noktada iyi bir gözlemle sosyal destek mekanizmasıyla ilgili dikkatli yorumlar yapmalıdır. Bazı durumlarda ve travmatik olgularda kişilerin aile ve destek sisteminden destek alması uygun olmayabilir veya kişi ailesinden destek almayı istemiyor olabilir. Örneğin aile içi şiddet gibi durumlarda dikkatli olunmalı ve kişiye uygun bir şekilde destek almak isteyeceği kişilerin kimler olacağı da sorulmalıdır.

Acil ve Temel İhtiyaçlar İçin Ek Hizmetlere ve Yardımlara Erişim Sağlama

Kişinin ihtiyaç duyduğu pratik yardımı tespit etmek ve bu yardımı alabilecekleri hizmetler arasında bağlantı kurarak temel, işlevsel ve somut destek sağlamak önemli PİY uygulamalarıdır. Sıkıntı içindeki kişi için talep edilen desteğin başka bir yerde olduğu durumlarda yardımda bulunan kişi, ihtiyacı olanlara eşlik etmek veya daha fazla yardım gelene kadar onlarla beklemek zorunda kalabilir.



Temel, işlevsel ve somut olarak tanımlanabilecek desteklere ilişkin bazı örnekler şunlar:

- Sıkıntı yaşayan kişinin yanında kalabilecek biriyle iletişime geçmek.
- Çocukların okuldan alınmasını sağlamak veya onlara yiyecek temin etmek.
- Evine geri dönmesi konusunda yardım etmek.
- Hastaneye giderek muayene olması için doktor randevusu almak ve ulaşım imkânı sağlamak.

Sevk Etme ve Yönlendirme

Zorlayıcı durumu yaşayan kişinin, PİY sağlayıcısının verebileceğinden daha fazla yardıma ihtiyacı olduğu tespit edilmesi hâlinde bir başka uzmandan, kurumdan veya hizmet sağlayıcıdan doğrudan destek alması gerekebilir; bu kişi hizmetlere yönlendirilmelidir. Bu ihtiyaç her çeşit ihtiyaçla ilişkili olabilir. Temel ihtiyaçlar, sağlık yardımı, aile birleştirme, çocuk koruma hizmetleri, cinsiyete dayalı şiddete karşı destek, finansal destek, yasal danışmanlık, ruh sağlığı ve psikososyal destek bunlara örnek olarak verilebilir. Mümkün olduğu durumlarda hangi yönlendirmelerin önce ve sonra yapılması gerektiğini sıkıntı yaşayan kişiyle birlikte önceliklendirerek sıralamak iyi bir yöntem olacaktır. Örneğin bir kişinin fiziksel olarak yaralandığı durumlarda onu tıbbi yardıma yönlendirmek her zaman ilk eylemdir. Eğer kişi duygusal sıkıntı yaşıyorsa uygulanacak ilk eylem, kişinin sakinleşmesine yardımcı olmaktır. Kişi sakinse onunla sessizce konuşmak, ne tür bir yardıma ihtiyaçları olduğunu anlamak ve gerektiği durumlarda onları başka bir yardıma yönlendirebilmek için harekete geçmelerini sağlamak mümkündür.

Diğerleriyle Birlikte veya Onlar Adına Kararlar Almak

PİY'in amaçlarından biri, sıkıntı yaşayan kişinin ne tür bir yardıma ihtiyacı olduğunu belirlemesine yardımcı olmaktır ancak kriz durumlarında bazen PİY uygulayıcısı bazı kararları kendisi almak durumunda da kalabilir. Her ne kadar onlarla birlikte neye ihtiyaçları olduğunu belirlemek önemli olsa da yardım eden kişinin, onların yerine değerlendirme yapması gereken bazı durumlar da olabilir. Örneğin bir kişinin zarar gördüğü, şok geçirdiği ve konuşmadığı veya yardım eden kişiyle aynı dili konuşamaması nedeniyle iletişim kuramadığı durumlarda PİY uygulayıcısı yardıma ihtiyacı olan kişi yerine karar vermek zorunda kalacaktır.

Birinin kendisine ya da başkalarına zarar verme riski varsa, yardıma ihtiyacı olan kişi durumunu açıklayamayan veya istismar yahut ihmal riski altında olan bir çocuksa yardım eden kişinin duruma müdahale etmesi ve yardım çağırması gerekmektedir. Bu gibi durumlarda yardım eden kişi, durumu gözlemlemeli ve buna dayanarak yetişkin veya çocuk adına uygun kararlar almalıdır. Yardım eden kişinin başkaları için karar vermek zorunda olduğu durumlarda öncelikli olarak deneyimli bir danışmandan, akrandan ya da meslektaştan fikir almak iyi bir seçenektir.

PİY uygulayıcısı veya etkilenen kişi tarafından ihtiyacın ne olduğu tespit edilmeli sonra gerekiyorsa yönlendirmeler yapılmalıdır. Kişi, yemek veya barınma gibi pratik yardıma; tıbbi veya ruh sağlığıyla ilgili yardımlar için sağlık merkezlerine ya da psikososyal desteğe yönlendirilebilir.

Kişinin bir uzman tarafından psikolojik destek almasını gerektiren durumlara bazı örnekler aşağıda verilmiştir:

- Son bir haftadır sürekli olarak uyuyamadığında, kafa karışıklığı veya andan kopukluk, şaşkınlık yaşadığında,
- Günlük işlerini halledemeyecek düzeyde sıkıntı yaşaması ya da olanak olmasına rağmen yemek yeme, banyo yapma gibi işlevlerini yerine getiremediğinde,
- Davranışlarını kontrol edemediğinde veya hem kendisine hem diğerlerine öngörülemeyen ve zararlı davranışlar sergilemesi riski olduğunda,
- Kendisine veya başkasına zarar vereceğini söyleyerek insanları tehdit ettiğinde,
- Aşırı ve olağan dışı bir şekilde uyuşturucu ve alkol kullanmaya başlaması durumunda

Kişinin hâlihazırda kimi belirtilerinin tekrar alevlenmesi ve yoğun sıkıntı yaşaması veya psikiyatrik tedavisinin yarım kalması durumlarında yönlendirme alternatifleri mutlaka PİY uygulayıcısı tarafından değerlendirilmelidir.

Yardım Eden Biri Olarak Sınırlarının Farkına Varmak

Kriz ortamları genel olarak bireysel ya da toplumsal bir travma olmasından bağımsız aynı anda birçok ihtiyacın ortaya çıkabileceği durumlardır ve böyle durumlarda PİY uygulayıcısının sağlayabilecekleri desteklerin de sınırları konusunda net olması ve yardım için kimi/ nereyi arayacaklarını bilmesi son derece önemlidir. PİY, genellikle tek yahut sınırlı sayıda sunulan bir destek olup uygulayıcıların verebilecekleri yardımın da sınırları olduğunu gerçekçi bir şekilde kabul etmeli ve sonrasında kişileri kişisel olarak takip edemeyebileceklerinin farkında olmaları gerekir.

Bir krizin ardından kişi/ kişiler birden çok yardım profesyoneli ya da gönüllüsüyle karşılaşmış ve ihtiyaçları için zaten yönlendirilmiş olabilirler. Bir diğer ifadeyle PİY uygulayıcısı ihtiyaç sahibinin ilk ve tek karşılaştığı kişi olmayabilir. Kişi, birden çok kaynağa yönlendirilmiş ancak sonuç alamamış olabilir. Karşılaşılabilecek böylesi durumlarda PİY uygulayıcısının kişilerin ihtiyaç duydukları desteği alabilmeleri için gerçekçi olarak nerelerle, hangi kaynaklarla, ne zaman iletişim kurabileceklerini etkilenen kişiyle, şefkatli ve ilgili bir şekilde konuşarak aktarması önemlidir.

Kişilerin yönlendirilmesi esnasında dikkat edilmesi gereken hususlar aşağıda verilmiştir.

- Sıkıntı içerisinde olan kişinin gizliliğine ve güvenliğine daima öncelik verilmelidir.
- Farklı seçeneklerin ne olduğu konusunda kişi bilgilendirilmeli ve takip edeceği yol hakkında bilinçli kararlar almasına yardımcı olunmalıdır.
- Devam etmeden önce eylem planı hakkında bilgilendirilmiş onayları alınmalıdır.
- Sizin de bir parçası olduğunuz ulusal dernek ya da kurumun prosedürleri ile sunulan hizmete ilişkin belirlenen prosedür ve gereklilikler mutlaka takip edilmelidir.

Her ne kadar kişinin ihtiyacını karşılamak için yönlendirmeler yapılacak olsa da kişi daha öncesinde yönlendirildiyse 'geçtiştirildiğini' düşünmesi olasıdır ve bu konuda PİY uygulayıcısının anlayışlı yanıt verebilmesi önemlidir. Bazı durumlarda prosedürler nedeniyle PİY uygulayıcısının yöneticisi veya danışmanı ile fikir alışverişi yaparak yönlendirme için onay alması da gerekebilir.

Yönlendirme; bir servisle iletişim kurmak, kişinin doğrudan bu servise erişimini sağlamak veya ilgili servisin iletişim bilgilerini vermek ve kişiden, onlarla iletişim kurmalarını istemek şeklinde değerlendirilebilir. Hangi eylemin uygun olacağı, duruma ve sıkıntı içerisindeki kişinin durumdan nasıl etkilendiğine göre değişmektedir.

Yönlendirme prosedürleri, her bağlamda mevcut hizmetlere ve yerel yönlendirme önlemlerine göre farklılık gösterir. Yönlendirme sistemleri her ülkede, toplulukta ve her ulusal dernekte farklıdır. PİY eğitiminde, yerel sevk sistemleri ve prosedürlerine dikkat çekilmektedir.

Hastaneler veya diğer tıbbi hizmetler, yasal danışmanlık ve/veya koruma hizmeti, aile bağlarının yeniden tesis edilmesi, temel ihtiyaçlar için yardım, ruh sağlığı ve psikososyal destek hizmetleri kişinin yönlendirilmesi gerekebilecek hizmetlere örnek olarak verilebilir.



4. BÖLÜM

KARMAŞIK DURUMLARA VERİLEN TEPKİLER

KARMAŞIK TEPKİLER

Travmatik veya zorlu yaşam olayları sonrasında ortaya çıkan tepkiler, bazı durumlarda daha önce gözlemlenenlerden daha yoğun ve karmaşık olabilir. Bu tür güçlü tepkilerin gelişme riskini arttıran çeşitli etkenler bulunmaktadır. Önceden travmatik deneyimler yaşamış olmak, mevcut bir ruhsal bozukluğun varlığı, şiddetli korku içeren olaylara maruz kalmak, ölümlerle karşılaşmak, yakın birini kaybetmek ya da aileden ayrılmak bu risk faktörlerine örnek olarak verilebilir. Bu bölümde aktarılan belirtiler, tanı koyma kriterleri yahut tedavi sürecine yönelik adımları olarak tanımlanmamış; PİY uygulayıcısının karmaşık tepkilere dair genel bir farkındalık geliştirmesi ve acil yönlendirme gerektiren durumları gözden kaçırmaması amacıyla ele alınmaya çalışılmıştır. Karmaşık tepkileri olan insanlar genellikle PİY'den ziyade uzman bilgisi gerektiren bir yardıma ihtiyaç duyduğundan mümkünse profesyonel ruh sağlığı desteğine yönlendirilmelidir. Bu nedenle PİY sağlayıcılarının karmaşık psikolojik tepkiler hakkında bilgi sahibi olması ve karmaşık tepkiler gösteren kişilerin uzmana ne zaman yönlendirileceklerini belirlemesi son derece önemlidir. Yerel danışmanlık merkezleri, ruh sağlığı eğitimi almış profesyonellerin çalıştığı klinikler veya hastaneler, psikososyal destek sunan sivil toplum kuruluşları, destek grupları veya çevrim içi destek veren mekanizmalar da yönlendirme hizmetlerinde başvuru adresleri olarak gösterilebilir.



Artmış Kaygı ve Panik Belirtileri

Stresli olarak algılanan herhangi bir olay panik atağa yol açabilir; bu durum özellikle kazalar ya da korkutucu deneyimlerin ardından sıkça görülmektedir. Panik atak, kişinin korku ve endişeyi yoğun hissettiği bir kaygı dönemidir. Kaygı hissi 10 ila 15 dakika arasında en üst seviyeye ulaşır ve panik atak sırasında kişide hızlı kalp atışı, nefes darlığı, göğüste sıkıntı hissetme, aşırı terleme, baş dönmesi, sersemleme ve bulantı gibi birden fazla fiziksel belirti görülebilir. Birçok insan atak sırasında ölmekten, kontrolünü kaybetmekten ve/veya bayılmaktan çok korkar. Panik atak geçiren birine yardım etmenin ilk adımı, sakinleşmelerine yardımcı olmaktır. Fiziksel tepkilerin devam etmesi hâlinde tıbbi yardım çağırılması gerekebilir.

Öfkeli ve Saldırgan Davranışlar

Öfke birçok kriz durumunda sıklıkla karşılaştığımız ve yaygın olarak yaşanan duygular arasındadır. Ancak bazı insanlar, kriz durumlarına duyguları ve davranışları üzerindeki kontrollerini kaybederek tepki verir. Bu, özellikle de güçlü öfke duygularına ve saldırgan davranışlara yol açarsa ciddi bir sorun teşkil edebilir. Bu tür davranışlar, özellikle şiddet ve çatışma ortamlarında, büyük kayıplara yol açan felaketler sonrasında öfke, hüznün ve çaresizlik hisseden kişilerde yaygın olarak gözlemlenmektedir. PİY uygulayıcısı öfke kontrolü, topluluk yönetimi veya saldırgan kişiyi yönetme gibi durumlarda ne yapmaları gerektiği konusunda hazırlıklı ve bilgi sahibi olmalıdır.

Öfkeli ve Saldırgan Birine Yardım Etmek

Kişi öfkeli ve saldırgan bir hâldeyse öncelikle kendi güvenliğinizi sağlayın ve hızlıca bu kişiyle yalnız kalmamak için derhâl harekete geçin. Destek alabileceğiniz başka insanlar bulun veya insanlarla iletişime geçin. Eğer kişi çok duygusal görünüyorsa ve sakinleşemiyorsa ambulans ya da polisi arayarak acil yardım isteyin. Kişide, başkalarına zarar vermek için kullanabileceği bir silah veya alet taşıyıp taşımadığına karşı dikkatli olun. Gerekirse kendinizle birlikte diğer insanları da güvenli bir alana tahliye edin. Saldırgan kişiyle aranızda güvenli bir mesafe koyun. Kişinin tehdit olarak algılamasının önüne geçmek amacıyla gergin olmayan ama açık bir beden dili kullanın. Örneğin ellerinizi avuç içleri dışarıya doğru bakacak şekilde ellerini vücudunuzun yanında tutarak silahsız olduğunuzu ve tehdit oluşturmadığınızı gösterebilirsiniz. Ayrıca şiddet gösterme riski taşıyan kişiye fiziksel bir temasta bulunmaktan kaçının.

Agresif olmayan bir ses tonu kullanarak kişiyle konuşun, kişiyi kıskırtmayın, onunla zıtlaşmayın veya haksız çıkarmayın. Örneğin onu dinlediğinizi göstermek için başınızı sallayabilir ve açık uçlu cümleler kurabilirsiniz. Sinirlenmesine veya telaşlanmasına sebep olan nedenler hakkında konuşmaya teşvik edin. Kişiyle iletişim kurmaya devam edin ve biraz da olsa sizi duyabilinceye kadar konuşmasını sağlayın. Kişiyi yargılamadan, sözünü kesmeden onaylayarak aktif olarak

dinleyin. Kendinizden emin, kararlı ve empatik bir şekilde kişinin kendisine veya başkalarına zarar vermesine müsaade edilmeyeceğini söyleyin. Kişiye sizin nasıl yardımcı olabileceğinizi sorun, yapamayacaklarınız konusunda vaatlerde bulunmadan açık ve dürüst iletişim kurun. Kişinin sosyal desteği ve kaynakları hakkında bilgi edinmeye çalışın.

Kişi sakinleştikten sonra, ileri değerlendirme ve müdahale gerekip gerekmediğini göz önünde bulundurarak uygun bir kuruma yönlendirme ihtiyacını değerlendirin ve gerekiyorsa yönlendirmeyi gerçekleştirin. Ayrıca öfkenin hiçbir koşulda size yönelik olmadığını kendinize hatırlatın ve bu duygunun sizi tetiklemesini önlemek için çaba gösterin.

Kendine Zarar Verme ve İntihar Davranışı

İntihar, kişinin kendi iradesiyle ve kasıtlı olarak yaşamına son verme eylemidir. Kendine zarar verme davranışlarıysa intihar amacı taşıyan veya taşımayan kişinin bilinçli olarak kendine zarar vermesidir. Travmatik olaylar yaşamış, ardından kayıp yaşayan, sosyal olarak dışlanmış hisseden yahut öz saygısı düşük bireylerde umut kaybı, kendine zarar verme düşünceleri ve hatta intihar eğilimleri sıkça görülebilir. Bazı kişilerse sağlıklarını önemsememeye başlayarak alkol, ilaç ya da madde kullanımı gibi zararlı alışkanlıklara yönelir veya riskli cinsel davranışlarda bulunabilir. Bir kişinin kendine zarar verme veya intihar etmeyle ilgili düşünceleri yahut niyeti olduğundan bahsetmesi durumunda doğrudan bu düşünceler hakkında sorular sormak ve kişinin kendine zarar vermek için somut planları olup olmadığını anlamak önemlidir. Bazı insanlar, intihar düşüncesini birinin aklına sokmaktan endişe ettiklerinden bu konuda doğrudan soru sormaktan çekinirler. Oysa durum bunun tersidir: Kendine zarar verme ya da intihar etmeyi düşünen kişiler, biri bu konuyu açıkça sorduğunda genellikle rahatladıklarını ve yargılanmadan anlaşıldıklarını hissederler

Eğer kişi, kendisine zarar verme konusunda somut bir niyeti veya planı olduğundan bahsederse bir psikiyatri hekimiyle iletişime geçin veya kişinin daha profesyonel bir destek alabilmesi için bir sağlık kuruluşuna başvurun. Kişiyi yalnız bırakmadan refakatçi yahut sosyal destek sistemiyle birlikte ihtiyaç duyduğu yardım gelene kadar veyahut kişiyi güvenli bir şekilde sevk edene kadar kişinin yanında kalmak önemlidir. Bazı durumlarda intihar ve zarar verme davranışının anlaşılması durumunda yakınlarına veya ilgili merkezlere bildirimde bulunma zorunluluğu bulunmaktadır. PİY uygulayıcısının kriz ortamında çalışırken bu bilgilere sahip olması önemlidir.

Uzamış Yas Belirtileri

Normal yas süreci içinde beklenen duygusal tepkilerin zamanında yaşanmaması ve yasin uzun süre devam etmesi durumu “çözülmemiş yas” olarak da bilinmektedir. Uzun süreli yas, bir insanın normal günlük hayatının ve başkalarıyla olan ilişkilerinin bozulmasına neden olabilir. Sevdiği birini kaybeden kişinin yaşadığı kaybı kabul etmekte güçlük çektiği ve kaybettiği kişi olmadan hayata devam etmenin

zor olduğunu düşündüğü durumlar bu süreçte sıkça görülür. Uzun süreli yasla birlikte yaygın olarak görülen diğer bazı belirtiler; sevilen kişinin kaybına ve hatıralarına aşırı derecede bağlanma, vefat edene karşı yoğun özlem duygusu veya her şeyi onunla ilişkilendirme, ölüme karşı öfke, diğer insanlardan kendini izole etme, umutsuzluk hissetme ve merhumun son hastalığında yaşadıklarına benzer fiziksel belirtiler gösterme vb. yer alır. Yas sürecinin yoğunluğu ve uzunluğu kişiden kişiye farklılık gösterir. Sevdiği kişiyi kaybettikten yaklaşık 6 ay sonra kişinin gösterdiği tepki ve yaşadığı duyguların şiddeti zamanla azalmıyorsa ve şiddetleniyorsa bu uzun süreli yasin belirtisi olabilir. Uzun süreli yas tutan kişiler profesyonel destek alması için danışmanlık veya ruh sağlığı hizmetlerine yönlendirilmelidir.



Uyku Sorunları

Uyku sorunları kriz ortamlarında en sık görülen belirtiler arasındadır ve genellikle çok fazla uyumak veya tam tersi, uyumakta zorluk çekmek şeklinde görülmektedir. Uzun süreli devam eden uykusuzluk durumu, fiziksel ve psikolojik olarak başka sorunlara yol açabilir. Kişinin tükenmesine neden olabileceği gibi işe gitmek ya da diğer insanlarla iletişim kurmak gibi normal günlük faaliyetlerini yapmasını da engeller. Kafa karışıklığına, tedirginliğe ve duygu durum değişikliklerine neden olabilir. Bir kişi uzun zamandır uyuyamadığını söylüyorsa bir doktora veya varsa ruh sağlığı hizmetlerine yönlendirilmelidir; uykusunu düzenleyebileceği ve rahatlık sağlayabilecek önerilerde bulunulmalıdır. Bazı insanlar da, örneğin sevdiği kişinin ölümü gibi üzücü olaylar karşısında normalden çok daha fazla uyuyarak tepki göstermektedir. Fazla uyuma travmatik olaylardan sonra bir baş etme yöntemi olarak kullanıldığında ve bu durum uzun bir süre boyunca devam ettiğinde kişinin günlük faaliyetlerini, kişisel bakımını ve diğer insanlarla sosyal etkileşimini olumsuz biçimde etkileyebilir.

Geçmişe Dönüş

Bir krizle birlikte kişinin geçmişinin ve geçmişteki sıkıntı veren olayın tekrar zihninde canlanması şeklinde tarif edilebilecek 'geriye dönüşler', oldukça sık yaşanan durumlardır. Bu belirtiyi yaşayan kişiler için geçmişe dönüş o kadar gerçekçi hissedebilir ki kişi, kendisini söz konusu olayın meydana geldiği esnadaki hissedebilir hatta aynı ana geri döndüklerini bile düşünebilir. Bazı kişiler geçmişe dönüşleri, halüsinasyonlarla veya ruh sağlığıyla ilgili sorunlarla karşılaştırmaktadır. Aslında durum genellikle böyle değildir. Geçmişe dönüşler, yaygın olarak görülen stres tepkileridir ve bir olaydan sonraki ilk evrelerde daha sık olmakla birlikte herhangi bir zamanda görülebilir. Genellikle zaman içerisinde azalmakla birlikte olaydan yıllar sonra bile belli aralıklarla tekrar görülebilir. Bir kişi, tekrarlayan geçmişe dönüşlerle ilgili sıkıntı yaşıyorsa tıbbi yardıma veya profesyonel ruh sağlığı hizmetine ihtiyaç duyabilir.

Depresif Belirtiler

Depresyon; üzgün ve çökkün duygu durumunun uzun süre devam etmesi, daha önceden keyifli gelen etkinliklere olan ilginin azalması, umutsuzluğa kapılma, kilo alımı veya kaybı, gerginlik, yorgunluk, suçluluk, konsantre olamamak ve odaklanmakta zorluklarla bazen de tekrarlayan ölüm düşünceleriyle kendini gösterebilir. Depresyon, "kötü bir gün" den daha fazlasıdır. Bir insanın hayatını ve günlük faaliyetlerini ciddi şekilde etkileyebilecek tıbbi bir durumdur. Aynı zamanda çoğu insanda sıkça görülen ancak kısa süren ve hızlıca geçen depresif duygularla da karıştırılmamalıdır. Uzun süreli stres, uyku problemleri veya çözülmemiş yas benzeri tedavi edilmeden bırakılan tepkiler zamanla kişide depresyon gelişebilir. Depresyonla ilişkili belirtiler gösteren bireyler, mümkünse uygun destek alabilmeleri için bir ruh sağlığı uzmanına yönlendirilmelidir.



Uyumsuz Başa Çıkma Yöntemleri

Bazı insanlar anksiyete, rahatsızlık veya acı veren hislerle başa çıkabilmek amacıyla ilaç veya alkol kullanmak gibi sağlıkları ve iyilik hâllerini daha olumsuz şekilde etkileyecek yöntemlere başvurma eğiliminde olabilir. Bazıları kendilerini diğerlerinden tamamen izole ederken bazı insanlara şiddetli, saldırgan veya tehditkâr davranışlar sergilemektedir. PİY, kişinin zararlı davranışlarda bulunduğunu fark ederek ve bu döngüyü kırarak daha yararlı başa çıkma davranışları benimsemesi için başkalarından yardım ve destek almaya yönlendirilmeleri gerektiğini anlamasına yardımcı olabilir. Ayrıca kişileri uygun destek ve danışmanlık merkezlerine yönlendirebilir.

Travma Sonrası Stres Belirtileri (TSSB)

Doğa kaynaklı afetler, çatışmalar, kazalar, fiziksel saldırılar, şiddet ve istismar gibi travmatik olayları doğrudan ya da dolaylı yaşayan bazı insanlarda travma sonrası stres bozukluğu (TSSB) gelişebilir. Normal koşullarda bu tür olayların ardından görülen travmatik stres belirtilerinin birçoğu ilk haftalarda olağandır ve normal kabul edilir. Ancak tehlike ortadan kalkmasına rağmen belirtiler zamanla azalmıyor hatta artarak devam ediyorsa mutlaka profesyonel bir değerlendirme yapılması gerekir. Travma sonrası stres bozukluğu (TSSB), genellikle çeşitli belirti kümeleriyle kendini gösterebilir. Bunlar arasında kabuslar ve geçmişten yeniden yaşıyormuş gibi hissetme benzeri yeniden yaşantılama belirtileri; olayın geçtiği yer, zaman, kişi yahut durumdan kaçınma davranışları; geleceğe dair umutsuzluk, keyif alamama, olayları hatırlayamama, suçluluk türünden olumsuz



duygu ve düşünceler; ayrıca uyku sorunları, dikkat dağınıklığı, irkilmeler ve riskli davranışlar gibi aşırı uyarılmışlık belirtileri yer alabilir. Bu belirtilerin herhangi biri, tek başına bir ruhsal bozukluk anlamına gelmez ancak bir arada ve süreklilik gösterdiğinde dikkate alınması gerekir. PİY uygulayıcısının bu belirtileri tanıması ve gerektiğinde yönlendirme yapabilmesi oldukça önemlidir. Travmatik stres belirtileri gösterenlerin önemli bir kısmında belli saatlere kadar uyuyamama, iştah sorunları, sinirlilik, gerginlik, huzursuzluk, isteksizlik, olayın tekrar tekrar zihninde canlanması benzeri belirtiler sıkça görülürken bazıları da duygusuzluk hissi yaşar ve kendilerini izole etme ve diğer insanlarla daha az vakit geçirme eğilimi gösterirler.

TSSB bir kişinin kendi hayatı üzerindeki kontrolünü zayıflatabilir. Kişinin davranışlarını etkileyebilir ve kişinin ailesiyle, arkadaşlarıyla veya işiyle ilişkili sorunlar yaşamasına neden olabilir. PİY sağlayan kişiler, kişinin TSSB rahatsızlığı olduğundan şüpheleniyorsa değerlendirilmesi ve tedavi alması için ruh sağlığı hizmetlerine erişmesine destek olabilir.

KARMAŞIK DURUMLAR

Bazı travmatik olaylar tekil olaylardır, başlangıcını ve sonunu daha net tanımlama olanağı vardır. Bazı kriz hâlleriyse oldukça karmaşık ve birbiri içinde farklı travmatik süreçleri barındırır, bazen de tekrarlayıcı veya uzun süreli olabilir. Tehdit edici durumlar, cinsel içerikli saldırılar, refakatsiz çocuklar, intihar, göç ve mültecilik, toplu kayıp yaşanan olaylar, ağır yıkım ve kayıplara neden olan büyük çaplı kazalar gibi durumlar bunlara örnek olarak verilebilir. Kitabın bu kısmında cinsel ve cinsiyete dayalı şiddet, aynı anda birden fazla kişiye yardım etmek ve ötekileştirilmiş (marjinal) gruplar ilgili karmaşık durumlar aşağıda açıklanmıştır.

Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet (TCDŞ)

PİY uygulayıcıları, cinsel ve cinsiyete dayalı şiddete maruz kalanlarla sık sık karşılaşmaktadır. Bunun sebepleri arasında cinsiyete dayalı şiddet olgularının evrensel ölçekte yaygın bir sorun olmasıdır. Ayrıca, PİY uygulayıcıları çoğunlukla etkilenen bireylerin güven duyarak yaşadıklarını paylaşabilecekleri bir çalışma yaklaşımı benimsediği için, mağdurlar bu ortamda kendilerini daha rahat ifade edebilmektedir. Bir diğer etkense kriz ortamlarının çoğu zaman şiddet vakalarının arttığı alanlar olmasıdır... İnsanlar, birçok nedene bağlı olarak TCDŞ olaylarını paylaşmayı istemeyebilir. Örneğin bildirim ve başvuru süreciyle ilgili endişelerden dolayı birçok kişi TCDŞ olaylarını paylaşmamaktadır. Kültürel bağlamda cinsel şiddet mağduru olarak tanımlanmak sosyal dışlanma, izolasyon, ayrımcılık, itibar kaybı, daha fazla şiddet ve hatta yaşam tehdidiyle sonuçlanabilir. Bu riskler aynı zamanda kişinin ailesine ve yakın çevresine kadar uzanabilir.

Bu nedenle TCDŞ'ye maruz kalan bir kişiye PİY sağlarken özellikle “zarar vermeme” ilkesi gözetilmeli; şiddet ve zarar gördüğünü paylaşan kişinin kendisinin, ailesinin, yardım sunan diğer kişilerin de korunması için ekstra çaba gösterilmelidir. Gizliliğin korunmasına da aynı şekilde özellikle dikkat edilmesi gerekmektedir.

Çocuk istismarının bildirilmesi zorunludur. Çocuğun ne söylediğini ve/veya gördüğünü not etmek ve belgelemek önemlidir. Olayı uygun kanallar üzerinden bildirmek gerekir.

Ötekileştirilmiş (Marjinal) Gruplar

Toplum içinde bazı gruplar cinsiyet, etnik köken, dinî inanç, ırk veya yaş gibi özellikleriyle tanımlanırlar. Engelliler, ruh sağlığı sorunları veya kronik sağlık sorunları olan kişiler, azınlık gruplar, göçmenler, kadınlar veya çocuklar da toplumun geri kalanı tarafından dışlanabilirler. Bu tür gruplar toplum tarafından ötekileştirildiklerinden mevcut kaynaklara, hizmetlere ve fırsatlara daha az erişebilmektedir.

Koşullar ne olursa olsun, bir kriz ortamında da ötekileştirilmiş grupların tüm destek ve hizmetlerden eşit şekilde yararlanması için çaba sarf edilmelidir ve bu tür grupların ekstra korumaya ve özel yardıma ihtiyacı olabileceği unutulmamalıdır.

Kriz durumları veya zor yaşantılar sebebiyle oluşan stres; yüksek tansiyon, kalp rahatsızlıkları, astım, anksiyete gibi fiziksel sağlık ve ruh sağlığı şikâyetlerinin ortaya çıkmasına veya artmasına neden olabilir. PİY sağlarken öncelikli olarak kişiye, herhangi bir sağlık sorunu olup olmadığı ya da düzenli olarak bir ilaç kullanıp kullanmadığı sorularak kişilerin ihtiyaçları olan ilaçlar ve tedavi temin edilmelidir. Sağlık hizmetine ihtiyaç duyanların bu hizmete mümkün olan en kısa sürede erişmelerini sağlanmalıdır.

Fiziksel ya da ruhsal bir engeli bulunması, yaşlı ve zayıf olması gibi nedenlerden dolayı kendi işlerini halledemeyen kişilerin bakım ve destek alabilecekleri güvenli bir yere ulaşmalarına yardımcı olunmalıdır. Bu kişilerin temel gereksinimlerini karşılamalarına destek verilmeli ve bir başkası ona yardım etmek için gelene kadar o kişiyle beraber kalınmalıdır.

Eğer bir kişi, cinsel veya cinsiyete dayalı şiddete maruz kaldığı ya da bir azınlık üyesi olması nedeniyle ayrımcılık yahut şiddet riski altındaysa yukarıdakine benzer bir prosedür takip edilmelidir.

5. BÖLÜM

ÇOCUKLAR

Çocuklar, gelişim süreçleri boyunca veya yaşamlarında karşılaşabilecekleri çeşitli zorluklar nedeniyle zaman zaman güçlük yaşayabilirler. Bu tür olumsuzluklar ileriki dönemlerini de etkileyebilecek derin izler bırakabilir. Örneğin çocuklar kendi hastalıklarıyla veya aile bireylerinden birinin hastalığıyla yaşamak zorunda kalabilir, sevdiklerini kaybedebilir, ailelerinden yahut ebeveynlerinden ayrılabilir; taciz, ihmal ve istismara maruz kalabilirler. Çocuklara yönelik PİY, temel olarak yetişkinlere uygulanan ilkeleri esas alır ancak çocuklar hem gelişimsel olarak farklılık gösterdikleri hem de bakım ve korunma açısından yetişkinlere bağımlı olmaları nedeniyle özel ihtiyaçlara sahip olabilirler. Ayrıca yaşam deneyimleri ile fiziksel ve duygusal olgunluk düzeyleri yetişkinlerden farklı olduğu için stresli durumlara verdikleri tepkiler de farklılık gösterebilir.

Çocuklar da travmatik bir olayın ardından yaşadıklarını nasıl algıladıklarına, çevrelerindeki kişilerin ve özellikle bakım verenlerin tepkilerine, olayın günlük yaşamlarını nasıl etkilediğine, gelişim evrelerine ve olayı nasıl anlamlandırdıklarına bağlı olarak tepki verebilirler. Bu nedenle, çocukların zorlu yaşam olaylarına verdikleri tepkileri fark edebilmek ve doğru bir şekilde anlamlandırabilmek için bulundukları gelişim evresini ve bu evrenin genel özelliklerini bilmek oldukça faydalı olacaktır.



Farklı gelişim evrelerinde çocukların stresli olaylara verdikleri ortak tepkileri bilmek, PİY uygulayıcısının yoğun sıkıntı yaşayan bir çocuğu belirlemesinde ve onun gösterdiği tepkinin profesyonel bir uzman desteği gerektirip gerektirmediğini tespit etmesine yardımcı olabilir. Çocukların büyüme hızının farklılık gösterdiğinin hatta bazı çocukların olduğu yaştan daha küçük veya daha büyük bir yaş grubunun gelişimsel özelliklerini gösterebileceğinin unutulmaması gerekir. Çocukların zorlayıcı deneyimlerin ardından bazı zamanlarda günlük normallerine 'âdeta' hiçbir şey yokmuş gibi oyun oynamaya ve gülmeye devam ettikleri de sıklıkla görülmektedir. Bunlara ilaveten çocukların duygularını sadece sözleriyle değil çizerek, yazarak, oyun oynayarak veya farklı yollarla da iletebileceği hatırlanmalıdır. Bu bölümde çocukların yaşları ve gelişimsel özellikleriyle bağlantılı stresli ve zorlayıcı olaylara verdikleri tepkileri ile PİY uygulayıcısının çocuklar özelinde dikkat etmesi gereken durumların neler olduğu açıklanmaktadır.

ÇOCUKLARIN KRİZLERİ ANLAMA ŞEKLİ VE KRİZLERE KARŞI GÖSTERDİKLERİ TEPKİLER

Bebeklik Dönemi (0-2 Yaş)

0 ila 2 yaş aralığındaki çocuklar, bir kriz olayının ne anlama geldiğini veya sonuçlarının ne olduğunu çok az anlamakta yahut hiç anlamamaktadır. Ancak ebeveynlerinin yahut bakım verenlerinin olaya verdikleri tepkilere ve davranışlarındaki farklılıklara karşı çok hassastır. Gösterdikleri tepkiler, genellikle etraflarındaki kişilerin gösterdiği tepkilerle bağlantılıdır. Bu yaştaki çocuklar, net bir şekilde konuşamadıklarından ihtiyaç duydukları şeyi açıkça tanımlayamaz veya dile getiremezler ancak davranışlarıyla ve tepkileriyle yaşadıkları sıkıntılara dair ipuçları verebilirler.

Bu yaş grubundaki çocuklarda zorlu bir deneyimle birlikte sıklıkla görülen tepkiler arasında bakım verene daha düşkün olma, uyku ve yeme düzeninde değişiklikler, daha fazla ağlama ve asabilesme, daha önce korkulmayan şeylerden korkma, hiperaktif hâle gelme veya konsantrasyonu daha hızlı kaybetme, oyunu sürdürmemeye, oynamaya daha az ilgi gösterme ya da hiç ilgi göstermeme, kısa süreli ve sürekli aynı oyunu oynama, oyun oynarken daha agresif ve şiddet içeren davranışlar sergileme yer alır. Çevresindekilerin tepkilerine karşı her zamankinden daha hassas olma veya önceden olduğundan daha fazla zıtlasma, çok şey isteme, tutturma gibi tepkiler örnek olarak gösterilebilir. Ancak unutulmamalıdır ki çocukların kriz durumundan önceki özelliklerini bilmek ve tanımak, verdikleri tepkilerin şiddetini anlamak ve ilave bir uzman desteğine ihtiyacın olup olmayacağını tespit etmek açısından oldukça önemlidir.

2-6 Yaş

2 ila 6 yaş arası çocuklar, konuşarak kendilerini 0-2 yaş grubuna göre daha iyi ifade edebilecek olsalar dahi yine de daha kısıtlı bir dünya algısına sahip olmaları nedeniyle için olup bitenleri anlamlandırmaları her zaman kolay olmamaktadır. Bu yaştaki çocuklar da krizin ve acil durumların sonuçlarını hâlâ anlayamayabilir; ölüm kavramını veya ölen birinin geri gelmeyeceğini kavrayamayabilirler. Bu dönemde de çocuklar, bakım verenlerin gösterdiği tepkiler aracılığıyla dünyayı algırlar ve onların olaylara verdikleri tepkilerden büyük oranda etkilenirler. Aynı zamanda bu dönemde yaratıcı yönleri kuvvetlidir, hayal gücü ve gerçeklik arasındaki sınırlar bazen geçişken olabilir. Büyüsel düşünme (*magical thinking*) veya hayali düşünme, gelişimsel dönemin bir özelliği olarak görülür ve çocuk olaylardan bir şey anlamadığında boşlukları kendi hayal gücüyle doldurabilir ve olayların nedenleri ya da sonuçlarını hayali kimi unsurlara bağlayabilir.

Bu durum zaman zaman ailelere garip ve tuhaf gelse de bu, yalan söylemek değildir; bu yaş grubundaki bir çocuğun dünyayı anlama ve anlamlandırma şeklidir. Çocuk, benmerkezci bir bakış açısıyla bu olaylara neden olanın kendisi olduğunu ve yaşanan krizin onun suçu olduğunu düşünebilir; bu çocuğun birinin incinmesinden ya da zarar görmesinden kendisini suçlu görmesine sebep olabilir. Bu tür durumlarda bakım verenlerin gösterdikleri tepkilerin çocuğun suçu olmadığını, olayın kendisinden değil dış etkenlerden kaynaklandığını çocuğa tekrar tekrar anlatması faydalı olacaktır. Ancak yine de bu düşünce şeklinin gelişimsel bir dönem özelliği olduğunu bakım verenler ve PİY uygulayıcıları unutmamalıdır.

Bu yaş grubunda zorlayıcı bir deneyimin ardından çocuklarda yaygın olarak görülen tepkiler arasında ebeveynlere veya diğer yetişkinlere daha fazla bağımlı olma ve yapışma davranışı sergileme, parmak emme, altını ıslatma gibi daha önceki gelişim evrelerine ait davranışlarını tekrar sergileme, yeme ve uyku alışkanlıklarında değişiklikler olması vb. yer alır. Uyku sorunları arasında sıkıntılı kâbuslar uyuyamama, gece terörü gibi belirtiler de gösterebilir. Bazı çocuklarsa kimseyle konuşmaz veya oynamak istemez; bazıları ise aşırı hareketli veya huzursuz davranabilir, bazılarının davranışlarının kontrol edilmesi zor olabilir. Bu yaş döneminde de ortaya çıkan tepkilerin zorlu yaşam olayıyla birlikte başlayıp başlamadığını anlamak ve buna göre değerlendirme yapmak önemli olabileceğinden PİY uygulayıcısının ve ebeveynlerin/ bakım verenlerin çocukların rutin tepkilerinin farkında olması avantaj sağlayacaktır.



6-12 Yaş

6 ila 12 yaş arası çocuklar olaylar arasındaki bağlantıları, neden-sonuç ilişkilerini, riskleri ve zayıf yönleri daha iyi anlayabilirler. Somut gerçeklerle ilgilenmeye başladıkları için ölüm ve kaybı önceki gelişim dönemlerine göre daha iyi kavrayabilirler. Olayın hayatlarına olan etkisiyle mücadele ederler ve dünyayı, insanları olup bitenleri iyi-kötü, doğru-yanlış, ödül-ceza gibi algılamaya başlarlar.

Büyü veya sihir içeren düşünceleri devam eder hatta daha da artabilir. Ancak düşüncelerinin tamamı böyle değildir, soyut ve mantıksal da düşünebilirler.

Bu yaş grubundaki çocukların stresli olaylar karşısında yaygın olarak gösterdikleri tepkiler arasında; daha küçük yaşlarda sergiledikleri davranışları tekrar sergileme, agresif, hırçın veya huzursuz olma, öncekinden daha fazla ya da daha az fiziksel aktivite yapma, uyku ve iştah sorunları, başkalarıyla iletişime geçmekten kaçınma veya olay hakkında tekrar tekrar konuşmak şeklinde olabilir. İlaveten şaşkın veya korkmuş hissetme, bazı şeyleri hatırlayamama, dikkatini verememe veya konsantre olamama, etkilenen diğer kişiler, aile üyeleri vb. hakkında aşırı endişe duyma, kendini suçlama ve suçluluk duygusu yaşama gibi duygusal tepkilerle birlikte tekrarlayan baş ağrısı, karın ağrısı ve kas ağrıları da sıklıkla görülebilmektedir. Bu yaş dönemi çocukların aynı zamanda akademik uğraşlarının da başladığı okul dönemidir ve zorlu deneyimler akademik başarıda azalma, okula gitmeyi istememe, arkadaşları ve öğretmenleriyle iletişim güçlükleri ve uyumsuz davranışlar da görülebilir. Bu yaş çocuklarını kriz durumuna verdikleri tepkilerle ilgili değerlendirmek gerektiğinde kriz öncesi gelişimsel özelliklerini göz önünde bulundurmak önemli olabilir.



12-18 Yaş

Gençler, çevresindeki diğer insanların bakış açılarıyla birlikte acil durumun ciddiyetini ve kendileri ile diğerleri üzerindeki etkilerini daha iyi anlarlar. Bazı durumlarda bu yaş grubundaki gençlerin aileyle ilgili sorumluluk duygusu hissetmeleri ve ailelerinin sorumluluklarını üstlenmeye başladıkları görülür. Bu durum dünya genelinde, belirli bir yaşa gelmiş gençlerin yetişkinlere ait bazı sorumlulukları üstlenmesi veya paylaşması gerektiği yönündeki beklentiyle de ilişkilidir. Gençler için arkadaşlık ilişkileri, zorlu yaşam olaylarından sonraki sıkıntılı süreçte ailelerden daha destekleyici olabilir.

Gençlerin stresli olaylara karşı gösterdiği tepkiler, yetişkinlerin tepkilerine birçok yönden benzemektedir. Bazen şiddetli bir yas süreci geçirebilirler; yoğun suçluluk veya zarar gören kişilere yardım edemedikleri için utanç hissedebilirler. Başkaları için aşırı endişeli olma yahut bencil ve umursamaz davranma, kendine acıma diğer insanlarla ilişkilerin bozulması oldukça yaygın görülen tepkiler arasındadır. Gençler arasında sık karşılaşılan bir diğer tepkiyse, aşırı risk alma eğilimi, kendine zarar verme davranışları ya da çevresine yönelik saldırgan tutumlar sergilemeleridir. Kriz durumları, birçok insanda olduğu gibi gençlerin dünya görüşlerinde önemli değişimler, günümüz ve gelecek hakkında umutsuzluğa kapılmalarına veya birçok şeyi boş vermelerine neden olabilir.



Hangi yaş döneminde olursa olsun, çocukların öncekine kıyasla davranışlarında sürekli değişiklik gözlenmesi, çocukların sıkıntı yaşadığına dair önemli göstergelerden biridir. PİY uygulayıcısı, hakkında endişe duyduğu bir çocuk varsa çocuğun davranışındaki değişiklikleri fark edip etmedikleri konusunda ebeveynleri, bakım verenleri veya öğretmenleri gibi çocuğun hayatındaki diğer kişilerden, stresli yaşam olayından önceki davranış ve tepkileriyle ilgili bilgi toplayarak işe başlayabilir.

Negatif Tepkilere Yönelik Risk Faktörleri

Yetişkinler gibi çoğu çocuk da yaşanan kriz durumları sonrasında sosyal hizmet ve korunma hizmeti dâhil, stresli durumlarla başa çıkmalarını destekleyecek kaynaklara ve hizmetlere erişim sağladığında bu süreci çok daha sağlıklı bir şekilde yönetebilir. Ancak stresli olaylar yaşamış çocuklarda olumsuz tepkiler gösterme riskini arttıran bazı etkenler bulunmaktadır. Ebeveynlerin veya bakım verenlerin, söz konusu olay sonrası yeterli desteği ve rahatlığı sağlayamaması, çocuğun fiziksel sağlığının kötü olması, zihinsel veya fiziksel engeli olması, geçmişte istismar veya ihmal gibi travmatik deneyimler yaşaması vb. bireysel faktörler bu riski arttırabilir. Ayrıca travmatik olayla birlikte okul değişikliği, ebeveynlerin boşanması, yeni bir kardeşin doğması ya da evlat edinilmesi ailesel değişimler de çocuk için ek olarak stres kaynağı oluşturabilir.

ÇOCUKLARI DESTEKLEMeye YÖNELİK FAALİYETLER

Bir travmatik olayın ardından, olayın büyüklüğü veya etkilenen kişi sayısı ne olursa olsun, çocukların daha fazla zarar görmesini önlemeye yönelik yürütülmesi gereken koruma faaliyetleri önem taşır. Bu bölümde, travmatik sürecin etkileri devam ederken uygulanabilecek koruyucu yaklaşımlar ve atılabilecek temel adımlara ilişkin bilgilere yer verilmektedir.

Acil Durumlarda Çocuk Dostu Alanların Oluşturulması

Çocuk Dostu Alanlar (ÇDA), acil durumlarda çocukların sağlıklı gelişiminin kesintiye uğramadan desteklenmesini, çocuk haklarının önceliklendirilmesini ve çocukların ek fiziksel ve psikolojik zararlardan korunmasını amaçlayan müdahale alanlarıdır. ÇDA, çocuklara yönelik kontrollü ve programlı etkinliklerin olduğu güvenli bir fiziksel alanın sağlanmasını, çocuklara yönelik riskler konusunda farkındalık yaratmasını ve çocukların korunması için toplumu da harekete geçirerek çocukların azami şekilde korunmasını sağlar. ÇDA, katılımcı bir yaklaşımla tasarlanan, doğa kaynaklı afetlerden, göç veya silahlı çatışmalardan etkilenen çocuklara güvenli bir ortamın; oyun, eğlence, eğitim, sağlık ve psikososyal destek vb. dâhil birçok programın sunulabileceği yerlerdir.

Çocukların Psikolojik Dayanıklılıklarını Geliştirici Programlar

Bu programlar, belirli bir olaydan etkilenen çocuklar için yapılandırılmış ve planlanmış psikososyal desteğin sunulduğu atölyelerdir. Atölyeler, katılan çocuk grubunun ihtiyaçlarına ve karşılaştığı zorluklara göre uyarlanmaktadır.

Yaşam Becerilerini Geliştirici Programlar

Bu programlar; çocukların hayatları boyunca karşılaşılabilecekleri sıkıntılarda empati kurma, etkili iletişim, sağlıklı ilişkiler, zorluklarla başa çıkma, bilinçli karar verme, problem çözme, eleştirel ve yaratıcı düşünme gibi yollarla iyilik hâllerini koruyarak zorluklarla başa çıkmaları konusunda çocuklara yardımcı olmayı amaçlamaktadır.



Fiziksel Gelişimi Destekleyici Programlar

Düzenli spor ve fiziksel aktivite yapmanın yetişkinlerde ve çocuklarda zihinsel, bedensel ve psikososyal iyilik üzerinde olumlu etkileri olduğu bilinmektedir. İlâveten fiziksel açıdan aktif bir yaşama sahip olan çocukların, gençlerin ve yetişkinliklerin aktif olmayan kişilere oranla daha sağlıklı yaşam sürdürme olasılıkları yüksektir ve akademik olarak başarılı oldukları söylenebilir. Bir krizin, özellikle toplu olarak yaşanan travmatik olayların ardından çocuk ve gençlerin fiziksel aktivitelerini sürdürebilecekleri ve spor yoluyla iyilik hâllerini koruyabilecekleri bir ortamın sağlanması bu programların amaçları arasındadır. Ancak her uygulamada olduğu gibi bu programların içeriği çocuklara 'herhangi' bir etkinlik ve oyalama alanı yaratmaktan çok öte, çocukların krizin öncesindeki rutinlerine yakın etkinlikleri sürdürmelerine destek olacak şekilde düzenlenmelidir.

ÇOCUKLARA PSİKOLOJİK YARDIM

Çocuklara yönelik PİY uygulamalarında da yetişkinlerde uygulanan 'İzle, Dinle ve Bağ Kur' uygulama basamakları aynı şekilde takip edilmektedir ancak arada bazı farklılıklar vardır. Bu bölümde uygulama aşamaları tekrar aktarılmadan çocuklar için PİY uygulamalarındaki farklılıklara yer verilmektedir. Farklar aşağıda açıklanmıştır:

İzle

İzle aşamasında, çocuğun kiminle birlikte olduğu veya yalnız olup olmadığıyla ilgili bilgi alınmalı ve eğer çocuk yalnızsa refakatsiz çocuklara yardım protokolü uygulanmalıdır. Eğer çocuğa eşlik eden refakatçileri varsa çocukla daha rahat ilgilenmeleri için onlara da PİY uygulanarak destek sağlanmalıdır. Eğer bir nedenden ötürü bu mümkün değilse çocuğa bakmakla yükümlü olan kişiyi, çocuğun bakımına mümkün olduğu kadar aktif dâhil etmeye çalışılmalı ve çocuğa yardım etmek için yapılması gerekenler dikkatli bir şekilde anlatılmalıdır. Bakım veren kişilerin çocuğa destek sunmak için ne yapmak istediğini doğru şekilde anlamaları önemlidir; bu sebeple olabildiğince sade ve anlaşılır şekilde gerekenleri aktarmak gereklidir. Böylelikle çocuklarına yardım etmek için yapılacaklarla ilgili bilgilendirilmiş onam verebilirler.

İzle aşamasındaki önemli bir konuya çocukların korunma gereksinimlerine odaklanmaktır. Çocuğun fiziksel, psikolojik, sosyal yönden güvenli bir yerde olmasını sağlamak, ihmal veya istismar açısından tehlike altında olmadığından emin olmak çocuklarda PİY uygulamasının önemli bir basamağıdır.

Dinle

Çocuklara yönelik uygulamalarda Dinle ilkesi; yetişkinlere uygulanan PİY yöntemlerinden farklı olarak çocuklarla etkili iletişim kurmaktır. Eğer çocuğun yanında bir bakım veren veya refakatçisi varsa iletişime geçmeden önce mutlaka onam alınmalıdır.

PİY uygulayıcısının çocuklarla iletişim şekli çocuğun yaşına, duygusal ve sosyal gelişimine bağlı olarak farklılık gösterir. PİY uygulayıcısıyla çocukların iletişiminin etkili olması sadece konuşmaya değil uygulayıcının benden dili, göz teması, çocuklarla veya etrafındakilerle olan sağlıklı etkileşime de bağlıdır. Çocuklarla iletişim kurarken fiziksel olarak çocukla aynı seviyede olmaya çalışılmalıdır ve gerekirse diz çökerek oturulabilir. Çocuklarla iletişim kurabilmek için aynı zamanda çocuğun içinde bulunduğu sosyal normları ve uygun davranış kalıplarını bilmek gereklidir. Örneğin bazı kültürlerde genç kızların erkeklerle konuşması ya da çocukların doğrudan yetişkinlere bakması uygun karşılanmamaktadır.



Küçük çocuklar, yetişkinlerle aynı şekilde iletişim kuramazlar ve çoğunluğu gelişmiş kelime dağarcığına sahip değildir ve yaşadıklarını, duygu ve düşüncelerini kelimelerle ifade edemezler. Davranışlarıyla, başkalarıyla etkileşim biçimleriyle, çeşitli resim, oyun ya da hikâye anlatımı gibi farklı yollarla ifade edebilirler.

Bununla birlikte soracakları sorunun yetişkinlerin üzülmeye sebep olacağından veya alacakları cevaplardan korktuklarından çocuklar, yetişkinler gibi her zaman düşündüklerini sormazlar. Çocuğun merak ettiği yahut sormak isteyebileceği soruları tahmin etmeye çalışmak ve onlar sormadan bu soruları sormak ve cevaplamak bu sorunu yönetmek için iyi bir yöntem olabilir. Bilgileri ve detayları çocuğun yaşına uygun olacak şekilde paylaşmaya özen gösterilmelidir.

Yetişkinlerde olduğu gibi çocukların da gösterdikleri tepkilerinin normal olduğunu anlamalarına yardımcı olunmalıdır. Çocuklar duyguları hakkında kafa karışıklığı yaşayabilir, duygularını anlamayabilir ve duygularını insanlarla nasıl paylaşacaklarını bilemeyebilirler. Gösterdikleri tepkilerin ve hissettikleri duyguların normal olduğunu, benzer durumlardaki çocukların da benzer duygu ve tepkilere sahip olduğu açıklanmalıdır. Bir başka çocuğun hikâyesi veya benzer deneyimi olmuş gibi kurgulanan bir figür (bir karikatür, oyuncak, resim vb.) üzerinden de çocukların yaşadıklarını açığa çıkarmalarına destek olunabilir.

Kriz Durumlarında Çocuklarla Destekleyici İletişim Kurmaya Yönelik İpuçları

- Kendini ansızın kriz olaylarının içinde bulan çocukların aynı anda birçok konuyla ilgili bilgi edinmeye ihtiyaçları olur. Çevrelerinde olup bitenler, dünya, kendileri, aileleri varsa kayıpları, gidenlerin nereye gittiği gibi konularda birçok şeyin nedenini bilmek isteyeceklerdir. Çocuğun bilgiye ihtiyacı olduğu durumlarda bakım verenleri çocukla konuşmaya teşvik etmek ve gelişim dönemlerine göre neyi nasıl söyleyebileceklerine ilişkin destek olmak önemli bir PİY uygulamasıdır.
- Yine çocukların kendilerini ifade etmelerine fırsat vermek, çocukların soru sormalarına ve sorularının cevaplanması konusunda açık olmak, yaşlarına uygun, dürüst açıklamalar yapmak da çocukların güven duyması ve onlarla iş birliği sağlamak adına kritiktir.
- Çocuklarla destekleyici iletişim kurarken duygularını ve davranışlarını kabul etmek, alelacele cevap vermeden ve çocukları geçiştirmeden diyalog kurulabilir.
- Çocuklar saygı gösterilmesi gereken varlıklardır. Bağırmadan, sözünü kesmeden, düşüncelerini bildiğinizi varsaymadan dinlenmelidir. Çocuklara ilgili ve şefkatli davranılmalıdır.
- Çocuğun gösterdiği çabaların farkında olunmalı ve onlara geri bildirim verilmelidir. Çocukların da yetişkinler gibi bir kriz durumuna uyum sağlamaya gayret ettikleri unutulmamalıdır. Yetişkinlerde olduğu gibi saygılı konuşulmalı, "Lütfen" veya "Teşekkür ederim" gibi ifadeler kullanılmalıdır.
- Çocuk dinlenilirken ona bakılmalıdır. Söylediği şeylere dikkat verilmelidir.
- Çocuklar stres yaşadıklarında daha savunmasız olma eğilimindedirler ve daha agresif davranmaya veya onlara bakmakla sorumlu olan kişilere daha çok bağlanmaya başlayabilirler.

- Yetişkinlerse çocuklarla eleştirel ve olumsuz tonda iletişim kurma eğilimindedir. Çocuklara yaramaz, şımarık, geveze vb. olduklarını söylemek yerine, onları desteklemeye çalışarak olumlu tarafları güçlendirilmeye çalışılmalıdır.

Bağ Kur

Çocuklar için PİY'in temel ilkelerinden biri olan Bağ Kur; çocuğun ihtiyaçlarını -mümkünse onunla birlikte- değerlendirmeyi, çocuğun temel gereksinimlerini karşılayabilmesi için gerekli koruma mekanizmalarına ve hizmetlere erişimine yardımcı olmayı, çocuğa yaşına ve gelişim düzeyine uygun şekilde bilgi vermeyi ve çocuğun sevdiklerine ulaşmasına ve gerektiğinde sosyal hizmetlerle bağlantı kurmasına destek olmayı içerir.

Çocuğun İhtiyaçlarının Değerlendirilmesi

Çocuklara PİY sağlarken uygulanan Bağ Kur eylem prensibindeki temel fark, PİY uygulayıcısının bağ kurma aşamasında karar verme hususunda farklı bir sorumluluğa sahip olmasıdır. Çünkü yetişkinlerin ihtiyaçlarıyla ilgili karar alma ve harekete geçme sürecine aktif olarak katılması sağlanırken çocuklarsa PİY uygulayıcısı çocuğun yaşına bağlı olarak çocuklar adına karar vermek zorunda kalabilir. Yaşça daha büyük çocuklar, küçük olanlara kıyasla ihtiyaçlarını belirleme ve harekete geçme konusuna daha çok katılımcı olabilirler. Eğer çocuğa büyük kardeş, ebeveyn, bakım veren vb. gibi refakat edenler varsa çocuğun ihtiyaçları belirlenirken ve harekete geçilirken mümkün olduğunca karar sürecinde yer almalıdırlar. Eğer çocuğa refakat eden kimse yoksa veya çocuk ailesinden ayrışsa PİY uygulayıcısı, refakatsiz çocukların korunmasıyla ilgili resmî prosedürlere (yönetmelik, tebliğ vb.) uymak zorunda olduğunu unutmamalıdır.



Çocuk Koruma Programları

Çocuklar bakım ve koruma için yetişkinlere bağılı ve bağımlıdır. Sadece kriz durumlarında değil rutin zamanlarda da fiziksel olarak daha küçük olmaları, daha az güç sahibi olmaları, yetişkinlere bağımlı olmaları ve gelişim dönemlerine göre olguları ve olayları anlama/ anlamlandırma bakımından dezavantajlı olmaları nedeniyle fiziksel, cinsel, psikolojik vb. açıdan birçok istismar, ihmal ve şiddet türüne açıklardır.

Kriz ortamlarıysa birçok sistemde olduğuna benzer şekilde çocukların aile destek sistemlerinin hasar görmesine sebep olabilir. Çocuğun ailesinden ve sevdiklerinden ayrı kalması, sosyal bağlarının dağılması, kaotik yeni yaşam düzenine geçilmesi, geçici toplu barınma ortamında olağanüstü koşullarda yaşamaya başlanması gibi riskler söz konusu olabilir. Bu durumda çocukların fiziksel, sosyal, cinsel veya diğer istismarlarla karşı karşıya kalma ihtimali çok daha fazla artmaktadır. Çocuk Koruma Programları gereğince çocukların kontrollü ortamlarda bulunmasının sağlanması, çocuk dostu alanların oluşturulması, çocuk istismarı bildirim mekanizmasının tüm PİY uygulayıcıları tarafından bilinmesi son derece önemlidir. Saha koşullarında PİY uygulayıcılarının sıklıkla diğer insani yardım çalışanlarına da çocuk koruma politikaları ve alınması gereken önlemlerle ilgili bilgilendirme ve eğitim çalışmalarını yürüttükleri bilinmektedir. PİY uygulayıcılarının bu iki yönlü çocuk koruma işlevi konusunda hazırlıklı olmaları önemlidir.

Aile Birleştirme Uygulamaları

Çocuklar genellikle yanlarında istikrarlı, tanıdık, güvenilir ve sakin bir yetişkin olduğunda travmatik durumla daha iyi başa çıkabilirler. Kriz ortamlarında çocukların bakım verenleri ve ailelerinden çeşitli nedenlerle ayrılmalarıyla sıklıkla karşılaşılabilir. Ailelerinden ayrılmış çocuklar için atılacak ilk adım, onları aileleri veya bakım verenleriyle bir araya getirmeye çalışmak olmalıdır, ancak bu mümkün değilse çocuğun güvenliğini sağlamak amacıyla resmî koruma kurumlarıyla iletişime geçilerek resmî koruma başvurularının yapılması ve sürecin takip edilmesi gerekmektedir.

Çocukların Yönlendirilmesi

Çocukların, özellikle de küçük yaştakilerin yönlendirilmesi ile yetişkinlerin yönlendirilmesi arasındaki temel fark PİY uygulayıcısının onların yerine karar vermek zorunda kalabilmesidir. Aşağıda çocukların var olan kaynaklara ve hizmetlere yönlendirilme yapılması gereken karmaşık durumlar ve çocuklarda görülebilecek karmaşık tepkilere ilişkin örnekler başlıklar hâlinde sunulmuştur.

ÇOCUKLARIN YAŞADIĞI KARMAŞIK TEPKİLER VE DURUMLAR

Çocukların çoğu bu rehber kitabın daha önceki kısımlarında tarif edilen yaygın tepkiler gösterirken bazı çocuklar daha karmaşık tepkiler gösterebilir yahut yardım sağlayan kişi açısından karmaşık olabilecek tepkiler ortaya çıkabilir. Küçük çocuklar stresli olayların ardından karmaşık tepkiler gösterdiklerinde bunun olası nedenleri arasında, genellikle, bakım verenlerinin olmaması veya önceki gibi onlara bakım sağlayamamalarıdır. Küçük çocuklarda görülen tipik karmaşık tepkiler arasında; çevresindeki yakınlarından ya da yaşlılarından uzak durma, yemeyi içmeyi reddetme, herhangi bir şeye yahut herhangi bir etkinliğe ilgi duymama, ısrarcı ve sürekli saldırgan veya şiddet içeren davranışlar sergileme vb. yer alır. Yaşça daha büyük olan çocuklar uzun süreli yas, panik ataklar, sigara alkol gibi zararlı başa çıkma yöntemleri, depresyon, öfkeli ve agresif davranışlar, kendine zarar verme ve intihar davranışı, TSSB gibi yetişkinlerin stresli olaylar karşısında gösterdiği tepkilere benzer tepkiler gösterebilmektedir. İlaveten sürekli ölümü düşünme veya güvenliği hakkında endişelenme, uyku-yemek sorunları yaşama, öfkeyi kontrol edememe ve dikkati toplayamama, okula gitmeme, öz saygıda ve kendilik algısında azalma gibi karmaşık tepkilere işaret eden belirtiler de gözlemlenebilir.

Çocuklara PİY uygulanırken bazı durumlar diğerlerinden çok daha fazla boyutlu ve karmaşıktır. İstismar, ihmal ve şiddet durumları bunlara örnek verilebilir. Üstelik bu suçları işleyenlerin çocuğun ebeveyni, bakım verenini veya diğer aile üyeleri olması hâlinde durum çok daha karmaşık bir duruma gelmektedir. Yukarıda bahsedildiği gibi çocuk korumada ilk adım genellikle çocuğun ailesiyle bağ kurmasının sağlanması olsa da bu tür karmaşık durumlarda çocuğun doğrudan ailesinden korunması gerekebilir. Bir çocuğun istismar, ihmal veya şiddete uğradığına dair en ufak bir gösterge varsa yapılacak ilk iş yetkili resmî kuruluşlara bildirilmesi ve çocuğun daha fazla zarar görmemesi için gereken önlemlerin hızlıca alınmasıdır. Böylesi karışık durumlarda süreç birçok ülkede çok daha farklı olabilir. Örneğin bir kanıt olmadan sadece şüphe nedeniyle bir çocuğu ailesinden uzaklaştırmak mevcut yasalarla mümkün olmayabilir veya bazı ülkelerde çocuk ailesinden alındığında götürülebileceği güvenli yerleşke olmayabilir ya da sayısı yetersiz olabilir ve yer bulunamayabilir.

Ebeveynlerin ve Bakım Verenlerin Çocukları Desteklemelerine Yardımcı Olma

Kriz hâllerinde bakım verenler ve ebeveynler için çocuklarına bakım sunmak, destek olmak veya çocukla ilgilenmek son derece zorlayıcı olabilir. PİY uygulamalarında çocuğa destek sağlamanın bir yolu da stresli durumlarla daha iyi başa çıkabilmeleri ve çocuklarına destek olabilmeleri amacıyla ebeveynlere ve bakım verenlere yardım etmektir. Bir kriz durumunda aileler için hepsini uygulamak

kolay olmasa da aşağıda ebeveynlerin ve bakım verenlerin, çocuklar sıkıntı yaşadıklarında onlara nasıl yardım edebilecekleri konusunda bazı önerilere yer verilmiştir. Bu önerilerin tamamı olmasa da bir kısmının dahi yapılarak çocuklara aileleri vasıtasıyla destek sunulabilir.

Bebekler (0-2 Yaş Dönemi)

Ailelere aşağıdaki önerilerden uygun olanlarını iletebilirsiniz, ancak önerileri ileteceğiniz ebeveynlerin de bir krizin ortasında olabileceğini unutmayın.

- Onları sıcak ve güvende tutun.
- Kucağınıza alın ve sarılın.
- Uyku ve beslenme düzenini korumaya gayret edin.
- Sakin ve yumuşak bir tonla konuşmaya çalışın.
- Yüksek ses ve kargaşanın olduğu, TV-radyo haberlerinin izlendiği ortamlardan uzak tutmaya çalışın.

Küçük Çocuklar (2-6 Yaş Dönemi)

Aileleri bu yaş grubu çocuklara destek olmaları amacıyla aşağıdaki önerileri uygulamaya çabalamaları için cesaretlendirin, ancak önerileri ileteceğiniz ebeveynlerin de bir krizin ortasında olabileceğini unutmayın.

- Onlara ekstra zaman ayırın ve ilgi göstermeye çalışın.
- Rutinlerini korumaya ve günlük programlarını mümkün olduğunca devam ettirmeye çalışın.
- Yaşanan kötü şeylerin sebebinin onlar olmadığını ve onları suçlamadığınızı açıklayın.
- Mümkün olduğu kadar rutin oyunlarını oynamalarını ve rahatlamalarını sağlayın.
- Olanlarla ilgili sorular sorduklarında korkutucu ve üzücü detaylar vermeden anlayabilecekleri şekilde basit cevaplar verin.
- Korktuklarında veya ilgi istediklerinde yanınızda kalmalarına izin verin.
- Onlara sık sık yanında olduğunuzu ve güvende olduklarını hatırlatın.
- Daha küçükken yaptıkları parmak emme, altını ıslatma benzeri davranışları olduğunda sabırlı olun.
- Küçük çocukları bakım verenlerinden, kardeşlerinden ve sevdiklerinden ayırmaktan kaçının.

Büyük Çocuklar ve Ergenler

Ailelere bu yaş grubundaki çocukları destekleyebilmek için aşağıdaki önerilerden uygun olanları deneyebileceklerini iletin, ancak önerilerin gerçekçi olmasına özen gösterin ve ebeveynlerin de bir krizin ortasında olabileceğini unutmayın.

- Onlara ekstra zaman ayırın ve ilgi göstermeye çalışın.
- Rutinlerini korumalarına ve günlük programlarını mümkün olduğunca düzenli olarak devam ettirmelerine destek olun.
- Olan biteni, şu anda neler olduğunu ve diğer günlerde neler olabileceğini onlara açıklayın.
- Üzülmelerine, kızmalarına ve duygusal tepkiler vermelerine izin verin ve yargılamayın.
- Yargılayıcı olmadan düşüncelerini ve korkularını istediklerinde paylaşmalarına olanak tanıyın.
- Karşılaştıkları tehlikelere dair konuşun ve zarar görmemek için neler yapabileceklerini tartışın.
- Yardımcı olmaları konusunda onları teşvik edin ve onlara imkân tanıyın.

6. BÖLÜM

ZARAR VERMEME İLKESİ

PİY uygulamaları; insanları kriz koşullarında mümkün olduğu oranda sakinleştirmek, duygusal destek sunmak, karşısındaki kişiyi aktif bir şekilde dinlemek ve pratik yardım sağlamak üzerine şekillenir. Bir kriz ortamında travmatize olan insanlara destek sunan çalışanların uyması beklenen bazı davranış kuralları ve etik ilkeler vardır. Sorumluluk duygusuyla bazen çok sayıda insana hızlıca yardım sağlanırken alınan kararlar bazı durumlarda zarar verici nitelikte olabilir. Etkilenen insanları daha fazla travmatize etmemek ve zarar vermemek için bu etik ilkelere uygun hareket etmek son derece önemlidir. Etkilenen insanlar son derece hassas olabilir ve PİY uygulayıcılarının öncelikli görmediği pek çok konu onlar için öncelik arz edebilir. Hâlihazırda sıkıntı veren bir olayla baş etmeye çalışan insanların durumunu daha da ağırlaştırmamak için PİY uygulayıcısının uygulamalarında 'neyi' yapacağı kadar 'nasıl' yapacağına da odaklanması önemlidir.

KÜLTÜREL HASSASİYETLER

İnsanların içinde doğup büyüdüğü ve nesiller boyu içinde bulundukları kültürel bağlam; insanların birbirleriyle olan ilişkilerini, neyin söylenip söylenemeyeceğini, neyin yapılmasının 'uygun' olup olmadığını önemli ölçüde etkiler. Bazı kültürlerde kişinin duygularını, aile ve yakın çevresi dışındaki bir diğer kişiyle paylaşması veya kadınların bir erkekle, erkeklerin de kadınlarla konuşması uygun karşılanmayabilir. Yardım sunanlar aynı ülkeden hatta aynı bölgeden olsalar dahi kişiler için hangi kültürel kodların geçerli olduğunu anlamak kolay olmayabilir. PİY uygulayıcılarının diğer tüm insanı yardım çalışanları gibi hizmet sundukları kişilerin geçmişi, kültürel dinamikleri, dinî inançlarının gerekliliklerini ve tüm bunların günlük yaşama olan etkileri konusunda bilgi sahibi olması, yargılayıcı olmaması; zorlandığı durumlardaysa 'kültürel olarak yetkin' bir duruş sergilemesi son derece önemlidir. PİY uygulayıcısının kendi kültürel geçmişinin, inançlarının, doğru ve yanlış kodlarının farkında olması ve başkalarına yardım ederken kendi yargılarını bir kenara koyması gerekmektedir.

Cinsiyet, Yaş ve Güç Dengeleri

Kuvvetli gözlem becerilerine sahip PİY uygulayıcısı kiminle temasa geçeceğine dikkatlice karar vermeli, kişiyi etkileyen kültürel normların olup olmadığına dair fikir edinmelidir. Erkek yahut kadına destek sunmasının uygun olup olmadığına, kişilerle tek başına görüşmenin kişiye bir zarar verip vermeyeceğine dikkat edilmelidir. Bazı toplumlarda görünen güç dengeleri olduğu gibi, görünmeyen ancak toplumu doğrudan etkileyebilen güç ilişkileri de bulunabilir. Eğer mümkünse toplum içinde uygun olan ve olmayan yaklaşımlar için yerel uzmanlar veya yakın kültürden kişilerin görüşlerine başvurmak faydalı olacaktır.

Dokunma ve Davranışlarla İlgili Hassasiyetler

Genel bir ilke olarak PİY uygulanırken tanımadığınız kişilere onların isteği ve yönelimi olmadan dokunmak uygun olmayabilir veya öngörülemeyen tepkilere neden olabilir; bu sebeple bu durum son derece hassasiyet gerektirir. PİY uygulayıcısının birinin elini tutmak, omzuna dokunmak, sarılmak gibi dokunsal iletişimi başlatmaktan kaçınması, etkilenen kişiler böylesi bir talep geldiğinde kendisi için uygunsa eşlik etmesi önemlidir. Örneğin bir çadır ziyaretinde içerideki kişi uygulayıcı el sıkışmak veya sarılarak ağlamak istediğinde PİY uygulayıcısının buna hazırlıklı ve açık olması, ancak bunun dışında dokunma davranışını ilk olarak doğrudan PİY uygulayıcısının başlatmaması önerilebilir.

İnanç Sistemleri ve Dinî Kabuller

Krizden etkilenen toplulukta hangi etnik ve dinî grupların yer aldığını bilmek, dinî inanışları hakkında bilgi sahibi olmak, yürütülecek tüm çalışmaların bunlardan etkilenebileceğinin farkında olmak son derece önemlidir. Dinî inanışın günlük yaşama yansımaları, değerler, dinî öncelikler ve görevler, ibadet

kuralları ve dinî ihtiyaçların birçok toplum nazarında önemli olmakla birlikte, dinî inanca sahip olmak ve ibadet edebilmek travmatik olaylar sonrasında pek çok insan için bu olaylarla baş etme sürecinde oldukça faydalıdır. İnsanların inanç sistemleri, dinleri, değerleri, ibadet biçimleri PİY uygulayıcısının varsa inanç sistemi ve alışkın olduğu dinî ritüellerden oldukça farklı olabilir. PİY uygulayıcısının böyleleri farklılıklara karşı yargılayıcı olmayan ve esnek bir bakış açısı geliştirmesi oldukça önemlidir.

GÜVENLİK, İTİBAR VE KİŞİSEL HAKLARA SAYGI

Krizden etkilenen insanların öncelikli ihtiyaçları arasında güvenlik, onurunun korunması ve temel insani haklara erişmek yer alır. Her uygulamada insanların bu ihtiyaçlarına saygı göstererek hareket etmeye gayret edilmelidir.

Güvenlik

Herhangi bir stresli olay karşısında kişilerin güvenlik algıları zedelenmiş olabileceğinden yürütülen tüm çalışmaların bireyin güvenliğini riske atmayacak ve daha fazla zarar görmeyecek şekilde planlanması büyük önem taşır. Güvenlik kavramı yalnızca kişinin karşı karşıya kalabileceği fiziksel riskleri değil aynı zamanda psikolojik ve sosyal bakımdan kişinin etkilenebileceği durumları da kapsar. Bu nedenle güvenlik, çok yönlü ele alınması gereken bir konu olup etik açıdan da öncelikle gözütılması gereken unsurlar arasında yer alır.



İtibar

Bir kriz anında insanlar temel ihtiyaçlarını hızla karşılamaya çalışan ve bu uğurda her türlü muameleyi kabul eden bireyler değildir. Aksine çoğu zaman insanların akıllarında kalan, ihtiyaçlarının karşılanıp karşılanmadığından ziyade bu süreçte nasıl bir muameleye maruz kaldıklarıdır. Örneğin, bir yardım dağıtımında kırsal bir afet bölgesine topuklu ayakkabı, kar pantolonu yahut kullanılmış kıyafet gibi yerel kullanıma uygun olmayan eşyaların gönderilmesi, insanların ihtiyaçlarını karşıladıkları için mutlu olmaktan çok incinerek anımsadıkları bir olay olarak hafızalarda yer edinebilir. Bu nedenle, koşullar ne olursa olsun PİY uygulayıcısının odak noktası yalnızca *ne tür* destek sunduğu değil bu desteği *nasıl* sunduğu olmalıdır; bu yaklaşım etik sorumluluk açısından da temel bir gerekliliktir.

Kişisel Haklara Saygı

Her koşulda insanların adil ve dengeli bir şekilde; dil, din, mezhep, cinsiyet, milliyet gibi herhangi bir ayrımcılığa maruz kalmadan yardımlara erişme hakkı vardır. Ayrıca bireylerin kendi hayatlarıyla ilgili karar süreçlerine dâhil olma, her koşulda doğru bilgiye ulaşma, haklarıyla ilgili şeffaf bilgi alma hakkına sahip olduğu unutulmamalıdır. İnsanların haklarını talep etmelerine ve mevcut destek hizmetlerine erişmelerine yardımcı olmak aynı zamanda bu haklara saygılı hareket etmek PİY uygulamalarında da dikkate alınmalıdır.

Gizlilik

Gizlilik, karşılıklı güven ve saygıyla ilgilidir ve zorlu bir olay yaşayan kişiyle iletişim kurarken mutlaka dikkate alınması gereken önemli bir unsurdur. Gizliliğin korunması; bir kişiyle ilgili bilgilerin kişinin onayı olmadan aile üyeleri, iş arkadaşları, doktorlar, diğer STK'lar, medya gibi başka kişi yahut kurumlarla paylaşılmaması anlamına gelir. Bununla birlikte gizlilikle ilgili bazı istisnai durumlar da olabilir. Örneğin kişinin kendisi yahut başkalarının güvenliğini tehdit eden bir durum söz konusuysa veyahut kişi yaralanmış ve iletişim kuramayacak durumdaysa tıbbi yardım sağlanabilmesi amacıyla onun onayını almadan bazı bilgileri paylaşmanız gerekebilir. Bireysel ya da toplumsal travmatik olaylarda birçok müdahale veya yardım çalışması açık alanda ve başka kişilerin olduğu ortamlarda sürdürülmesi gerekebilir. Ancak mahremiyet ve özel alan ihtiyacı her koşulda saygı duyulması ve önceliklendirilmesi gereken bir konudur. Enkazdan çıkarılan bir kişinin üzerinin örtülerek çıkarılmasından, bir PİY görüşmesinin mahremiyeti korumak için olay yerinden biraz uzak ve تنها bir alanda yapılmasını önermeye kadar birçok konu mahremiyet ilkesiyle yürütülmesi gerekir.

Etiketleme ve Toplumsal Damgalama

Bir kişinin, sıkıntı içindeyken hikâyesini sizinle paylaşması dahi büyük bir adımdır ve bir güven göstergesidir. Bu itibarla tüm kişisel bilgilerin son derece dikkatle ele alınması ve muhafaza edilmesi gerekmektedir. Sıkıntı yaşayan kişinin yaşadığı zor deneyim nedeniyle etiketlenme, ayrımcılık ve dışlanma dâhil her türlü toplumsal etkiye maruz kalma riskini en aza indirmek için gizliliğin korunması elzemdir.

Bir kişiyle ilgili bilgilerin ifşa edilmesi, kişinin toplumsal olarak damgalanmasına yol açabilir. Söz gelimi bazı toplumlarda cinsel ve cinsiyete dayalı şiddete maruz kalan insanlar toplum tarafından etiketlenilebilir yahut bu durum kendisinin veya yakınlarının hayatlarını etkileme riski taşıyabilir. Aileleri veya toplum tarafından dışlanabilir veya reddedilebilirler. Bu bakımdan gizlilik, özellikle cinsel şiddet ve cinsiyete dayalı şiddetten kurtulanlara verilen desteğin her aşamasında çok hayati önemdedir. Cinsel ve cinsiyete dayalı şiddet mağduru kişiler, haklarındaki bilgilerin kamuya sızmasından korkabilirler. Yardım sağlayan kişiler, yazılı izin verilmedikçe hiçbir bilginin paylaşılmayacağını desteklediklerini karşılarındaki kişiye mutlaka açıklamalıdır.

YAPILMASI VE YAPILMAMASI GEREKENLER

Bu kısımda, PİY uygulayıcılarının zorlu deneyimleri yaşayan kişilerle yürütecekleri çalışmalarda yapmaları ve yapmamaları tavsiye edilecek öneriler kısa ve özet olarak madde madde yer almaktadır.

YAPIN

- Mahremiyete saygı gösterin ve kişinin paylaşımlarını gizli tutun.
- Duygusal ve pratik destek sağlayın.
- Kişinin kültürünü, dinî inanışını, yaşını ve cinsiyetini göz önünde bulundurun.
- Kendinizi ve varsa kurumunuzu tanıttın.
- Kişiyi aktif olarak dinleyin.
- Ön yargılarınızın farkında olun ve bunları bir kenara koyun.
- İnsanların kendi kararlarını verebileceklerini unutmayın ve kararlarına saygı duyun.
- Kişinin kendi kendine sorun çözme kapasitesini destekleyin.
- Dürüst ve güvenilir olun. Bir söz verdiğinizde onu tutmaya çalışın.
- İnsanların temel ihtiyaçlara erişmesine yardımcı olun.
- Çözemeyeceğiniz konuların farkında olun.
- İnsanları şimdi istemeseler bile ileride istedikleri zaman yardım alabilecekleri konusunda net bir şekilde bilgilendirin.

YAPMAYIN

- Çok gerekli bir durum olmadığı sürece gizlilik kuralını çiğnemeyin.
- Hikâyelerini detaylarıyla anlatmaları için zorlamayın.
- Kişi size bir şey anlatırken başka şeylerle meşgul olmayın ve dikkatinizi dağıtmayın.
- Kişiyi davranışları, duyguları, inanışlarından ötürü yargılamayın.
- Tutamayacağınız sözler veya yanlış bilgiler vermeyin.
- Kişiye yardım etmek için para veya iyilik vb. talebinde bulunmayın.
- Kendi becerilerinizi abartmayın.
- Kişi sizden destek almak istemiyorsa destek alması için baskı yapmayın.
- Daha fazla destek alabilecekleri kaynaklar hakkında bilgi vermeden PİY'i sonlandırmayın.

Sağlanan Yardımın Sonlandırılması

PİY, devam eden bir destek değildir. Bu, duruma bağlı olarak 30-60 dakika arasında süren bir defaya mahsus bir görüşme veya konuşma şeklinde gerçekleştirilir. Sıkıntı yaşayan kişiye yardımcı olmak için yapılması gereken her şey yapıldığında ve yardım sona erdiğinde bu durumu etkilenen kişiye açıkça belirttiğinizden emin olun. Bu noktadan sonra başkası yardım edecekse yardım sağlayacak yeni kişiyi tanıtır. Kişilere olumlu bir şekilde veda edin ve iyi dileklerde bulunun. Çoğu durumda sıkıntı yaşayan kişinin ihtiyacı olan yardımı alıp almadığı veya iyi olup olmadığının takip ve kontrol edilmesi gerekebilir.

7. BÖLÜM

PİY PRENSİPLERİYLE ÇALIŞANLARIN ÖZ BAKIMI

Bir travmatik olaydan ve kriz ortamından sadece olayı yaşayanlar etkilenmez. İnsani yardım çalışanları ve gönüllüler gibi krizde görev yapanlar da fiziksel, zihinsel, sosyal, davranışsal ve duygusal olarak travmatik tepkiler gösterebilirler. Bir başkasına yardım etme sorumluluğunu almak, aynı zamanda yardım eden kişinin kendi sağlığına ve iyilik hâline dikkat etmesi sorumluluğunu da içermektedir. Psikolojik ilk yardım desteği sunmak zaman zaman hem fiziksel hem de duygusal açıdan zorlayıcı olabilir. Çalışılan ortamın fiziksel koşullarının zorluğu, paylaşılan hikâyelerin yoğunluğu ve kriz anlarında yapılabileceklerin sınırlı olması gibi etkenler, yardım sunan kişinin kendini yetersiz hissetmesine yol açabilir; suçluluk, üzüntü, hayal kırıklığı ve öfke gibi duyguları yaşamasına neden olabilir.

Bu bölümde PİY desteği sunan kişiler, insani yardım çalışanları ve gönüllülerin stresli durumlarda kendilerine zaman zaman bakım verebilecekleri kimi baş etme becerilerini geliştirmeye yarayabilecek bazı prensipler ve öneriler üzerinde durulacaktır.

KENDİ SINIRLARINIZIN VE SINIRLILIKLARINIZIN FARKINDA OLMA

İhtiyaç duyan insanlara yardımcı olma isteği insana özgü bir özelliktir ve birçok insani yardım çalışanı ve PİY uygulayıcısı da başkalarının yaşadığı sıkıntılara duyarlılık göstererek onlara destek olma motivasyonu ile hareket eder. Diğerkâmlık olarak da adlandırılan bu özgecil tutum yardım etme davranışıyla kendini gösterir ve insani yardım çalışanları da başkalarına yardımcı olmanın kendilerini çok "iyi" hissettirdiğini sıkça dile getirir. Birçoğu da başkalarına yardım etmenin kendileri için anlamlı bir amaç ve değer taşıdığını ve bu nedenle daha fazla yardım etme isteği duyduklarını ifade eder. Bazı durumlarda yardım sunan kişilerin geçmişte benzer travmatik deneyimleri yaşamış olmaları, onları daha yoğun bir şekilde destek vermeye yöneltebilir. Bu ve benzeri kişisel deneyimler, başkalarının yaşadıklarını daha iyi anlayabilmeyi sağlarken krize maruz kalmış destek alan kişinin de kendisine daha iyi destek sunulabileceğini düşünmesini ve 'anlaşıldığını' hissetmesini sağlayacaktır. Diğer taraftan bu deneyimdaşlık ve duygudaşlık yardım sunan kişinin, karşısındaki kişinin de kendisiyle benzer ihtiyaçlara sahip olduğunu varsaymasına yol açabilir. Bu da yardım sunan kişinin sorunu tam olarak anlayamamasına ve dolayısıyla destek sunamamasına neden olabilir.

Yardım sağlayan kişiler bazen kendi ahlaki, manevi değerleri ve ihtiyaçlarıyla tam olarak uyuşmayan durumlarla karşılaşabilirler. Bu durum yardım sağlayan kişinin destek verdiği kişiyi kendi değer yargıları veya inançları üzerinden değerlendirmesine veya yargılamasına neden olabilir. PİY desteği sunan kişilerin kendi değerlerinin, yargılarının ve inançlarının farkında olarak tarafsız ve ön yargıdan uzak bir tutum sergilemeleri gerekir.

Destek sunan bir insani yardım çalışanı, gönüllüsü veya PİY uygulayıcısı kendi sınırlarının, yetkinliklerinin, etkilendiği noktaların neler olduğunu bilmesi önemli PİY becerileri arasındadır. Örneğin bazı çalışanlar yardım sürecinde bireysel hareket etmeyi tercih ederken bazılarıysa bir ekibin parçası olarak destek sunmayı daha uygun bulabilir. Veya bazı insani yardım çalışanları çocukların travmatik olaylara maruz kalmasına tanıklık etmekten çok etkilenebilir ve bu gibi durumlarda yardım edemeyebilir. Yardım sunan kişinin becerilerinin ve sınırlarının farkında olması, kendini koruması ve ihtiyaç duyulduğunda bir başka kaynaktan yardım almaya yönlendirilmesi de önemlidir.

Bir kriz ortamında yardım sunanların önemli bir kısmının hem kendisi ve hem de ailesi olaydan doğrudan etkilenmiş olabilir. Ayrıca bu kişiler destek sundukları süreçte daha önce tanıdıkları kişilerle sıkça karşılaşabilirler. Yardım sağlayan kişilerin de insan olduğu unutulmamalı; bu kişilerin ihtiyaçları göz ardı edilmemeli ve ihtiyaç duyduklarında erişebilecekleri destek sistemlerinin olması önceliklendirilmelidir.



STRES VE TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİNİ TANIMA

Bir krizle birlikte diğer birçok insan gibi yardım çalışanları da fiziksel, duygusal, davranışsal, zihinsel bazı tepkiler verebilir ve tükenmişlik belirtileri yaşayabilir. PİY desteği sunan kişilerin bir kriz olmadan önce yaşayabilecekleri olası stres belirtilerini bilerek hazırlıklı olmaları, duygularının ve tepkilerinin farkında olmaları yaşanabilecek birçok belirtinin ve tepkinin etkisini azaltabilir. Ortaya çıkabilecek birçok belirti ve tepki normal kabul edilmekte ve yaygın olarak yaşanabilmektedir. Travmatik olaylardan etkilenen kişilerde görülen stres tepkilerine benzer şekilde yardım çalışanları da yürüttükleri destek çalışmalarına özgü zorluklara bağlı olarak çeşitli stres belirtileri yaşayabilirler. Bunlar arasında yer alan fiziksel, duygusal, davranışsal ve zihinsel tepkilerin bazıları aşağıda başlıklar altında sıralanmıştır.

Fiziksel Tepkiler

- Uyku sorunları
- Mide sorunları (bulantı vb.)
- Tansiyon sorunları
- Sürekli yorgun hissetme, dinlenememe
- Kas seğirmeleri ve gerginlik
- Sırt, baş ve boyun ağrıları
- Sürekli gergin hissetme
- Aşırı duyarlı olma

Zihinsel Tepkiler

- Odaklanamama
- Kafa karışıklığı
- Planlama ve organizasyon güçlüğü
- Unutkanlık
- Karar vermekte zorlanma
- Kabuslar

Duygusal Tepkiler

- Ruh hâlinde ani değişimler (mutlu hissederken birden mutsuz hissetme vb.)
- Aşırı duygusallık
- Çabuk sinirlenme
- Öfke
- Depresyon, üzüntü
- Kaygı
- Duygusuzlaşma (herhangi bir olay karşısında duygu hissetmeme)
- Boşlukta hissetme
- Her şeyin anlamsızlaşması
- Cesaretini ve umudunu kaybetme
- Çevresine yabancılaşma veya ait olma duygusunun olmaması

Davranışsal tepkiler

- Kontrolsüz risk alma (ör. yıkılmak üzere olan binaya girmek vb.)
- Çok aşırı veya çok az yemek yeme
- Sigara, alkol vb. kullanımının artması
- Enerjide azalma
- Aşırı uyarılmışlık
- Öfke ve sözel patlamalar
- İçer kapanma veya aile/ arkadaşlardan uzaklaşma

Her yardım çalışanı için stres belirtileri ve krize karşı verdikleri tepki oldukça farklı olabilir ve bu tepkiler her kişi için biriktir. Bir ekip içinde farklı insanların farklı tepkiler yaşayabileceği unutulmamalı, kişilerin kendi stres belirti düzeylerini tanıyarak takip edebilmeleri son derece önemlidir.

ÖZ BAKIM İÇİN İZLE, DİNLE VE BAĞ KUR AŞAMALARINI UYGULAMA

PİY'in İzle ve Dinle ilkeleri yardım sağlayan kişinin kendi kişisel sınırlarının ne olduğunu, ne tür durumların sıkıntı yarattığını veya stresli olduğunu, kişiyi etkileyebilecek risk faktörlerinin neler olduğunu tanımlanmasıyla uygulanır. Bu, yardım sağlayan kişinin güçlü ve zayıf yönleri hakkında farkındalığa sahip olması ve başkalarından ne zaman yardım isteyeceğini bilmesi önleyici olması açısından yardımcı olabilir. İzle, Dinle ve Bağ Kur ilkeleri yalnızca başkalarına destek sunarken değil yardım sağlayan kişinin kendi yaşadığı sıkıntının belirtilerini tanıması ve bu durumlarla daha sağlıklı başa çıkma yolları geliştirmesi açısından da yol göstericidir.

Yardım hizmetleri sırasında stresi arttırıcı risk faktörleri olabileceği gibi iyi hissedilmesini sağlayacak çeşitli koruyucu faktörler de vardır. Bu risk faktörlerinin farkında olarak en aza indirmek ve koruyucu faktörleri kuvvetlendirmek de önemli bir stres yönetimi stratejisidir.



Öz Bakım: İzle

Yardım sunan kişinin kendi için uygulayacağı ilk adım olan İzle, kriz durumlarında kişinin kendi tepki ve duygularını gözlemlemesidir. Verilen tepkiler genellikle çalışan ve gönüllülerin çalışma koşulları, organizasyona bağlı sorunlar ve kriz durumunun onu yaşayan toplumlar üzerindeki etkisine şahit olmayla ilişkili olabilmektedir.

Yardım sunan kişilerin kendi tepkilerini gözlemlemeleri ve mevcut durumun doğasını kabullenmeleri faydalı olacaktır. Yardım sunanların kriz ortamlarında çalışmakla ilgili stres belirtilerini ortaya koyan bir kontrol listesi yapmaları iyi olur. Böylelikle çalışan fiziksel, duygusal, davranışsal ve zihinsel tepkilerin endişe verici bir düzeyde olup olmadığını takip edebilecektir. Bu kontrolün sonucunda yardım sunan kişi ciddi belirtiler olduğunu fark ederse (örneğin fiziksel belirti olarak ciddi baş ve boyun ağrıları varsa veya uyumakta zorluk yaşıyorsa) hemen ihtiyaç duyduğu yardımı almaya yönelebilir.

Öz Bakım: Dinle

Sonraki adım olan Dinle yardım eden kişinin yaptığı iş sonucunda kendini nasıl hissettiğini bulmaya yönelik bir adımdır. Aynı zamanda bu adım, kişinin iç sesini dinlemesidir. İç sesin doğru ve objektif bir şekilde değerlendirilebilmesi için yardım çalışanının temel stres tepkileriyle ilgili bilgi sahibi olması gerekir. Ancak bu hazırlık olduğunda kişi aşırı yoğun bir tempoda çalışsa da kendini suçlu hissetmeden kendisine de neden zaman ayırması gerektiğini anlayabilecek ve bunun için alan açabilecektir.

Bu durumda önemli olan yardım eden kişinin kendini dinleyerek hangi zamanlarda hangi durumlardan etkilendiğini anlamaya çalışmasıdır. Yaşanan sıkıntılı olayların yanı sıra organizasyonel ve/veya bireysel stres faktörleri de kişinin o dönemlerde sıkıntı yaşamasına neden olabilmektedir.

Bir kriz ortamında çalışmak birçok açıdan zorlayıcı ve yıpratıcı olabilmektedir. Çalışanlar ve gönüllüler fiziksel olarak zorlayıcı şartlarda, bazen de riskli durumlarda uzun saatler boyunca çalışmak zorunda kalabilir. Organizasyonel desteğin azlığı, görevle ilgili belirsizlik, iş tanımı ve netliği olmaması gibi durumlar da yaşanabilir. Bu belirsizlikler veya karmaşa nedeniyle görev alan kişiler, ekip arkadaşları tarafından desteklenmediğini hissedebilir. Grup içi ilişkilerin yeterince kurulamamış olması, aşırı stres veya tükenmişlik yaşayan kişinin fark edilmemesine neden olabilir.

Çalışan veya gönüllülere bireysel açıdan baktığımızda bazılarının yaptıkları işe karşı aşırı idealist yaklaşabileceği veya gerçekçi olmayan beklentiler taşıyabileceği görülebilir. Bu kişiler sıkıntı içindeki herkesin problemlerini çözmeleri gerektiğini düşünebilir. Çalışan, herkese yardım edemediği gibi bir durumda suçluluk hissedebilir; bu nedenle de kendine zaman ayırmadan aşırı çalışma eğiliminde olabilir. Bazen de görev sırasında ahlaki ve etik ikilemlerle karşı karşıya kalabilir. Örneğin kimin ihtiyacının daha öncelikli olduğuna karar vermek için seçim yapmak zorunda kalmak gibi.

Yardım çalışanları sıklıkla işleri gereği yaşadıkları sevimsiz ve travmatik ayrıntıları sevdikleri ve aileleriyle paylaşmama eğilimindedir. Bu da kişilerin, kendilerini ailelerinden ve evlerinden kopuk ve uzak hissetmelerine neden olabilir. Ayrıca yardım ettikleri kişilerle yeterince ilgilenemediklerini,

görevlerini tam olarak yapamadıklarını veya sıkıntılardan dolayı öfke, hayal kırıklığı yaşayan insanlarla yüzleşmek ve onlara yardımcı olabilmek için yeterli olmadıklarını hissedebilirler. Travmatik olaylara tanık olmak veya hayatını kaybeden ya da kurtulanların hikâyelerini bilmek yardım edenler açısından oldukça zorlayıcı durumlar arasındadır.

Öz Bakım: Bağ Kur

Diğer insanlarla bağ kurmak -Bağ Kur ilkesi- yardım hizmeti sunanların kendilerine bakım sağlamaları için kritik öneme sahip üçüncü adımdır. Çalışanlar veya gönüllüler ekip arkadaşları yahut ekip liderinin desteğini ve yardımını alabilirler. Kişiler ekibin bir parçası olarak zaman zaman arkadaşlarıyla kısa yürüyüşlere çıkıp sohbet ederek, ekiple daha fazla zaman geçirerek veya düzenli aralıklarla dinlenme arası vererek daha iyi hissetmelerini sağlayacak yollar bulabilirler.

Çalışan kişilerin iyilik hâlini korumalarına yardımcı olacak bireysel ve organizasyonel bazı faktörler vardır ve yardım eden kişilerin bu faktörlerin hem kendi iyilik hâllerini muhafaza ederken hem de diğerlerine yardımcı olurken önemli bir rolü olduğunu unutmamaları gerekir.

Kişisel Koruyucu Faktörler

- Bir ekibin üyesi olma
- Yapılan işi anlamlı bulma
- Diğerlerine yardımcı olabilmek için motive olma
- Günlük rutini devam ettirmeye çalışma
- İş, iş yerinde bırakabilme
- İhtiyaç duyduğunda ekip üyelerinden destek alabilme veya onlara destek olabilme
- İnanç ve alışkanlıklarını devam ettirebilme
- Şefkatli bir aileye veya topluluğa ait olduğunu hissetme

Organizasyonel (Kurumsal) Koruyucu Faktörler

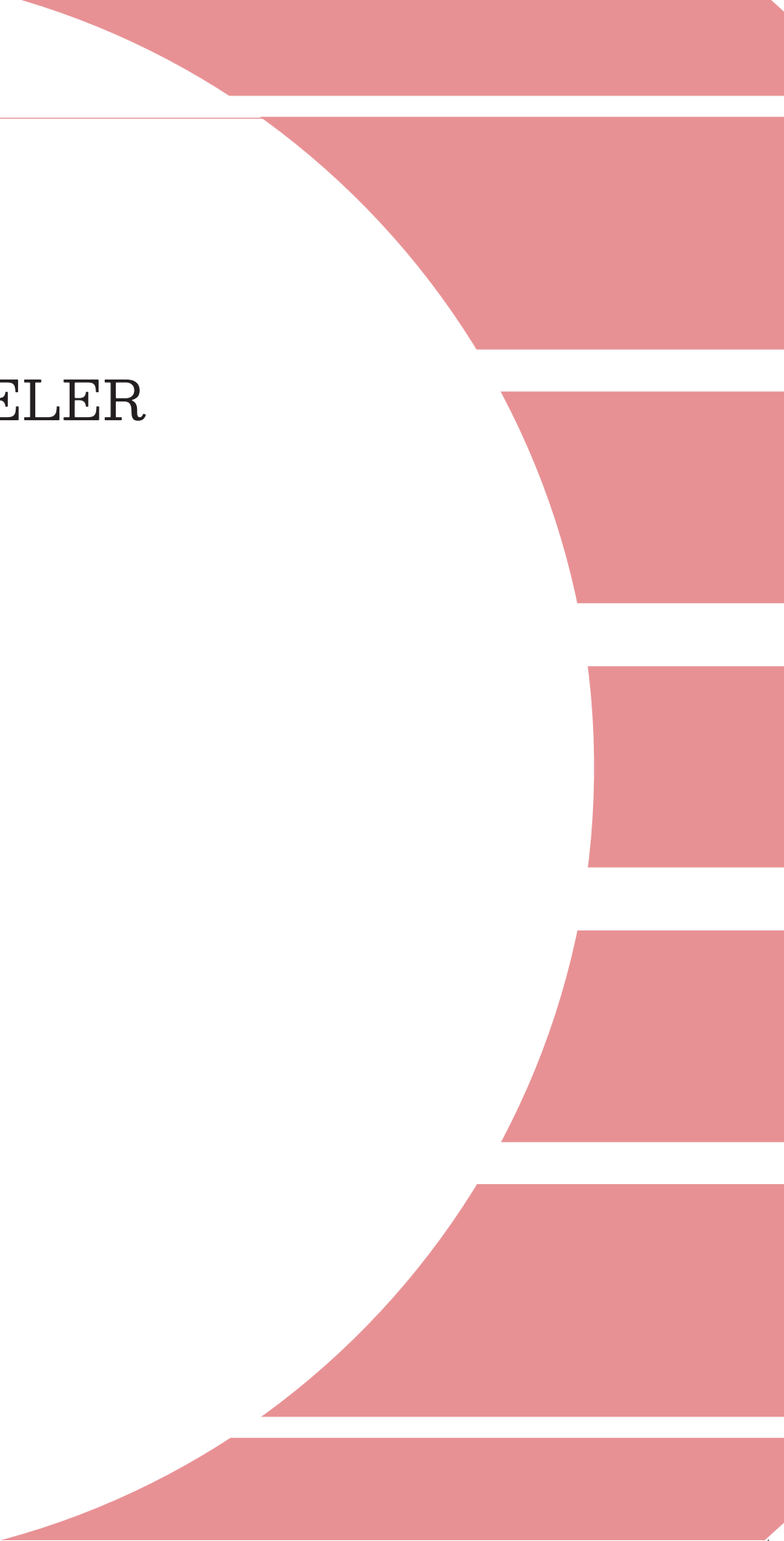
- Ekiple birlikte düzenli geri bildirim toplantıları yapma
- Çalışanların açıkça fikrini söylemesine, sorunlarını paylaşabilmesine imkân tanıma
- Gönüllüler ve çalışanları takdir etme
- Çalışma koşullarını tanımlama
- Destek mekanizmasını oluşturma ve nasıl ulaşılabileceğine dair açık bir şekilde bilgi verme

SÜPERVİZYON VE AKRAN DESTEĞİ

PİY desteği sunanlar için süpervizyon ve akran destek sistemleri oldukça önemlidir. Çalışanlar ve gönüllülerin, bunalmış veya yaptıkları işin kendilerini olumsuz yönde etkilemeye başladığını hissettiklerinde konuşabilecekleri bir uzmanın olması karşılaştıkları durumlarla ve zorlandıkları deneyimlerle ilgili fikir alışverişi yapmaları önemlidir.

Akran desteği genellikle aynı meslekten ve benzer görevlerde çalışan bireylerin birbirlerine destek olmasına dayanır. Akran desteği aktif katılım gerektirir ve bireylerin birbirlerine gönüllü destek sunmaları, konuşmak için zaman ve mekân ayırmaları gibi temel şartları vardır. Akran desteği hızlı bir şekilde uygulanabilmesi ve etkili sonuçlarının olmasının yanı sıra kurum içi kaynakların verimli kullanılmasına da katkı sağlar.

Akran desteği, çalışanların ve gönüllülerin birbirlerinden yeni başa çıkma yolları öğrenmelerini sağlayarak stresin yol açabileceği daha ciddi sorunlara karşı koruyucu bir rol üstlenir. Bu tür paylaşımlarla ekip içinde olası yanlış anlamaların da önüne geçilmiş olur. Akran desteğiyle bireyler kendi deneyimlerini paylaşarak birbirlerine kısa vadede destek olabilirler ancak bu desteğin geçici ve sınırlı olduğu ve profesyonel yardımın yerini alamayacağı da unutulmamalıdır.

The right side of the page is decorated with several overlapping, semi-transparent red geometric shapes. These include a large curved shape at the top, a series of horizontal bands of varying widths, and a large triangular shape at the bottom. The shapes are layered, creating a sense of depth and movement.

KELİMELER

1. **Adaptasyon:** Yeni koşullara uyum sağlama sürecidir.
2. **Ajite:** Sinirli veya huzursuz bir ruh hâlidir.
3. **Akran Desteği:** Benzer deneyimler yaşayan kişilerin birbirlerine sunduğu destektir.
4. **Akut Aşama:** Afet veya travmatik olayın hemen sonrasındaki dönemdir. Bu aşamada kişi şokta olabilir, çeşitli psikolojik ve fizyolojik tepkiler gösterebilir.
5. **Akut Stres:** Ani ve yoğun stres durumudur.
6. **Asimilasyon:** Bir grubun başka bir kültürel grup tarafından benimsenmesi veya buna zorlanması durumudur.
7. **Azınlık:** Sayıca az olan veya baskın grup tarafından dışlanan topluluklardır.
8. **Hiperaktif:** Aşırı hareketli ve dikkat dağınıklığı olan bireyler için kullanılan bir terimdir.
9. **Başa Çıkma Yöntemleri:** Zorlayıcı durumlarla başa çıkmak için kullanılan stratejilerdir.
10. **Beyin Fırtınası:** Bir grup insanın çeşitli fikirler üreterek çözüm aradığı bir tekniktir.
11. **Bilgilendirilmiş Onam:** Bireyin, kendisine sunulan tedavi veya destek hizmeti hakkında bilgilendirildikten sonra gönüllü olarak onay vermesidir.
12. **Brifing:** Bir konu hakkında bilgi verme veya durum değerlendirmesi yapma sürecidir.
13. **Doğal Başa Çıkma Yöntemleri:** Kişinin kendi kendine uyguladığı stresle başa çıkma yöntemleridir.
14. **Etnik Köken ve Etnik Grup:** Kişinin ait olduğu kültürel veya ırksal kimliktir. Afet sonrasında korunması ve desteklenmesi gereken önemli bir unsurdur.
15. **Fizyolojik Belirtiler:** Stres veya travmaya bağlı olarak ortaya çıkan bedensel belirtilerdir. Bu belirtiler; kalp çarpıntısı, terleme, titreme, baş dönmesi, mide bulantısı, nefes darlığı, kas gerginliği ve yorgunluk olabilir.
16. **Flipchart:** Toplantılarda veya eğitimlerde kullanılan, üzerine yazı yazılabilen büyük kâğıt tahtasıdır.
17. **Gece Terörü:** Uyku sırasında ortaya çıkan ve şiddetli korkuyla kendini gösteren bir uyku bozukluğudur.
18. **Halüsinasyon:** Gerçek olmayan görüntüler veya sesler algılama durumudur. Genellikle psikolojik bozukluklarla ilişkilidir.
19. **İtalik Yazı:** Vurgulama amacıyla kullanılan eğik yazı şekli.
20. **İzolasyon:** Bireyin kendini sosyal çevresinden uzaklaştırması durumudur. İzolasyon, afet sonrası sık görülen bir tepkidir.
21. **Karmaşık Tepkiler:** Kişinin birden fazla duygu ve tepkiyi aynı anda yaşaması durumudur.
22. **Katastrofik Olaylar:** Çok büyük yıkım veya kayıplara neden olan felaketlerdir.
23. **Kolektif İyilik Hali:** Bir topluluğun genel olarak sağlıklı ve uyumlu bir şekilde işleyişidir.
24. **Kolektif:** Bireylerden oluşan bir grup veya topluluktur.
25. **Meditasyon:** Zihni sakinleştirme ve odaklanma amacıyla yapılan tekniklerdir. Afet sonrası stresi azaltmada etkili olabilir.
26. **Negatif Tepki:** Stres veya travmaya karşı olumsuz ve yıkıcı tepkiler verme durumudur.

27. **Online Destek:** Afet sonrasında internet üzerinden sunulan psikolojik ve sosyal destek hizmetleridir.
28. **Öz Bakım:** Kişinin fiziksel, duygusal ve zihinsel sağlığını koruma çabaları, öz bakımdır ve bu, psikolojik dayanıklılığı arttırabilir.
29. **Öz Saygı:** Kişinin kendine duyduğu saygı ve değerdir. Afet sonrası süreçte öz saygı önemli bir koruyucu faktör olabilir.
30. **PİY Becerileri:** Psikolojik ilk yardım sürecinde, empati, aktif dinleme ve destek sağlama gibi becerilerdir.
31. **Post-it Kâğıdı:** Kısa notlar almak için kullanılan renkli, yapışkanlı kâğıtlardır. Beyin fırtınası ve grup çalışmaları sırasında kullanılır.
32. **Psikoeğitim:** Bireylere, travma sonrası yaşadıkları tepkileri anlama ve başa çıkma yöntemlerini öğrenme amacıyla verilen eğitimidir.
33. **Psikolojik Dayanıklılık:** Bireyin zorlayıcı durumlara karşı direnç gösterebilme ve bu süreçlerden güçlenerek çıkma kapasitesidir.
34. **Psikolojik İlk Yardım (PİY):** Afet sonrası verilen temel psikolojik destek, kişilerin güvenlik ve rahatlıklarını sağlama, ihtiyaçlarını belirleme ve uygun kaynaklara yönlendirme sürecidir.
35. **Psikolojik Tepkiler:** Afet sonrası bireylerin yaşadığı duygusal ve davranışsal tepkilerdir.
36. **Psikolojik Triyaj:** Afet sonrası kimin acil psikolojik desteğe ihtiyacı olduğunu belirleme sürecidir.
37. **Reaksiyon:** Bir duruma veya olaya verilen tepkidir.
38. **Seçici Konuşmazlık:** Bireyin belirli durumlarda konuşmayı reddetme durumudur.
39. **Sevk Zinciri:** Yardım hizmetlerinin doğru kişilere zamanında ulaşmasını sağlama sürecidir.
40. **Terapötik:** Tedavi edici özellik taşıyan durum veya müdahaledir.
41. **Tetikleme:** Kişinin travmatik bir olayı hatırlatan bir durum veya uyarıcıyla karşılaşması sonucu tekrar yaşadığı stres tepkisidir.
42. **Triyaj:** Acil durumlarda öncelikli tedavi veya yardım ihtiyacını belirleme sürecidir.
43. **Tükenmişlik Belirtileri:** Sürekli stres veya yoğun iş yükü nedeniyle yaşanan duygusal ve fiziksel bitkinliktir.
44. **Tümevarım ve Tümdengelim:** Mantıksal çıkarım yöntemleridir; tümevarım genel bir kural oluşturma, tümdengelimse belirli bir sonuca ulaşma sürecidir.
45. **Üçgenleştirme:** Üç farklı kaynağın bir araya getirilerek bilgi doğrulama veya karar verme sürecidir.
46. **Yasal Statü:** Bireyin bulunduğu ülke veya bölgedeki hukuki durumudur. Göçmenler ve mülteciler için önemli bir faktördür.
47. **Zor Tepkiler:** Bireyin travma veya stresle başa çıkmakta zorlandığı tepkilerdir.
48. **Zorunlu Göç:** İnsanların zorlayıcı nedenlerle yer değiştirmek zorunda kalmalarıdır. Bu süreç psikolojik ve sosyal zorluklar doğurabilir.

