

PSİKOLOJİK İLK YARDIM

EL KİTABI



MHPSS
INTERNATIONAL
MOVEMENT
HUB

Hazırlayanlar Psikososyal ve Koruma M¼d¼rl¼ğ¼

Edit¼r Yeřim Ünal

Tashih Fatma Sena Yasan

Tasarım Nevzat Onaran

Birinci Baskı 2025

© T¼rk Kızılay

“Bu yayının b¼t¼n hakları T¼rk Kızılay’a aittir, hi¼bir şekilde ticari ama¼la çoğaltılamaz ve ücret karşılığında satılamaz”

Bu kitap; Uluslararası Kızıla¼ ve Kızılay Dernekleri Federasyonu [International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies] Kızıla¼ 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/ uyarlama Kızılay Kızıla¼ Hareketi MHPSS Hub tarafından yapılmamıştır. MHPSS Hub, bu çevirinin i¼eriėinden veya doğruluğundan sorumlu değildir. Orijinal İngilizce baskılar bağlayıcıdır ve özė¼nd¼r.

1. A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies (2018)

Baş Edit¼r: Louise Vinther-Larsen and Nana Wiedemann

Yazar: Pernille Hansen

2. Psychological First Aid for the Red Cross Red Crescent (2018)

Baş Edit¼r: Louise Vinther-Larsen and Nana Wiedemann

Yazar: Pernille Hansen

T¼rkiye Kızılay Derneği

Yayınevi sertifikası: 43250

T¼rkiye Kızılay Derneği Genel M¼d¼rl¼ğ¼

Ata¼ sokak No: 32 Yeniřehir/ Çankaya/

Ankara

İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ	.4
PSİKOLOJİK İLK YARDIM (PİY) NEDİR?	.8
PSİKOLOJİK İLK YARDIMA KİMLER İHTİYAÇ DUYAR?.	.9
PSİKOLOJİK İLK YARDIMA NE ZAMAN İHTİYAÇ DUYULUR?	10
PSİKOLOJİK İLK YARDIMI KİMLER NEREDE VERİR?	11
PSİKOLOJİK İLK YARDIMIN UYGULAMA BASAMAKLARI	11
İZLE, DİNLE, BAĞ KUR.	12
Karmaşık Durumlar ve Tepkiler	19
Artmış Kaygı ve Panik Belirtileri	20
Öfkeli ve Saldırgan Davranışlar	20
Kendine Zarar Verme ve İntihar Davranışı.	20
Uzamış Yas Belirtileri	21
Uyku Sorunları	21
Yeniden Yaşantılama (Flashback)	21
Depresif Belirtiler	22
Uyumsuz Başa Çıkma Yöntemleri	22
FARKLI GRUPLAR İÇİN PİY UYGULAMALARI	22
Çocuklar İçin Psikolojik İlk Yardım	22
GRUPLARDA PSİKOLOJİK İLK YARDIM – EKİPLERE DESTEK	24
Grup içerisinde psikolojik ilk yardım ne zaman verilir?	25
Gruplara psikolojik ilk yardım neden verilir?	25
Gruplara psikolojik ilk yardım desteği nasıl verilir?	25
PİY UYGULAMALARINDA TEMEL İLKELER.	26
KENDİ KENDİNE YARDIM	26
EK BİLGİLER	27

ÖN SÖZ

Dünyanın farklı bölgelerinde her yıl birçok afet ve kriz durumu yaşanmaktadır. Deprem, seller, yangınlar, savaşlar, salgın hastalıklar, maden kazaları gibi olaylar yalnızca büyük can ve mal kayıplarına yol açmakla kalmayıp 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 hissettik-

lerini anlamlandırmalarına yardımcı olunur. Dinleme, destekleme ve yardımcı olma gibi eylemlerle şekillenen bu süreç, kişilerin yaşadıkları krizle başa çıkmalarına 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 eğitimci havuzlarının oluşturulmasını ve bu eğitimlerle toplumun farklı kesimlerine ulaşılmasını hedeflemektedir. Planlanan eğitimlerle kriz anlarında ilk müdahale hizmeti verecek kişilerin gerekli bilgi ve deneyime erişecek, böylece olası psikolojik etkilerin en aza indirilmesi sağlanabilecektir.

Kızılay ve Kızılağac derneklerinde çalışanlara ve gönüllülere yönelik 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

PSİKOLOJİK İLK YARDIM EL KİTABI HAKKINDA

Psikolojik İlk Yardım (PİY) El Kitabı Türk Kızılay tarafından hazırlanan PİY eğitim serisinin *Katılımcı El Kitabı*ndaki temel bilgilerin kısa, özet ve anlaşılır bir biçimde sunulduğu hâlidir. Bu kitap, PİY bilgilerini olabildiğince geniş kitlelere ulaştırmayı ve özellikle krizlerin ardından yaşanan akut dönemlerde insanların ihtiyaç duyabilecekleri pratik bilgilere erişimlerini kolaylaştırmayı amaçlamaktadır.

Elinizdeki bu el kitabında PİY hakkında temel bilgilere; PİY'in kim tarafından, ne zaman ve nerede uygulanabileceğine dair bilgiler bulabilirsiniz. Bu versiyonda ülke-mizdeki olay türleri ve kültürel yapıya uygun örnekler eklenmiş, okuyucunun bilgileri uygulayabilmesi kolaylaştırılmıştır.

PSİKOLOJİK İLK YARDIM (PİY) NEDİR?

Psikolojik ilk yardım, bir kriz veya acil durumundan etkilenen kişilere daha fazla zarar görmeden sakin kalabilmeleri ve bu durumla baş edebilmeleri ni sağlamak maksadıyla sunulan destek yöntemidir. Travmatik olaylar ve kriz durumları günlük stresli durumlardan farklıdır; bu tür olayların ardından insanlara destek sunmak insani bir tepkidir. Ancak böyle zamanlarda birçok kişi nasıl yardımcı olacağını bilemeyebilir ve kafa karışıklığı yaşayabilir. PİY, yardım sunan kişilere nasıl net, pratik ve somut adımları izleyebileceklerini tanımlayarak ihtiyaç hâlinde hangi yaklaşımlarla insanların daha sakin, rahat ve güvende hissedebileceğine dair önerileri sunmaktadır.

PİY; kişilerin tepkilerini 'izleme', kişileri aktif şekilde 'dinle'me ve kişilerin ihtiyaçlarıyla uygun kaynaklarla 'bağ kur'ması aşamalarını içeren uygulamalardan oluşur. Temel olarak PİY uygulamalarıyla hedeflenenler şunlardır:

- Bir krizden veya acil durumdan etkilenen kişinin sakinleşerek güvende hissetmesine yardımcı olunması,
- Kişilerin ihtiyaç duyduğu konular ile endişelerinin belirlenmesi,
- Kişilerin daha fazla zarar görmesinin engellenmesi,
- Kişilere duygusal destek sağlanması,
- Yiyecek, su, battaniye ve geçici barınma vb. gibi temel ve acil ihtiyaçlarının giderilmesi,
- Kişilerin doğru bilgiye, uygun kaynaklara ve gerekli desteğe erişiminin kolaylaştırılması.

PİY, kişilerin yaşayabileceği şiddetli psikolojik belirtileri tedavi etmek yahut iyileştirmek için uygulanan bir yaklaşım değil, travmatik bir deneyim sonucu kişilerin yaşayabileceği sıkıntıları pratik ve hızlı bir şekilde sunulabilecek desteklerle azaltmaya yönelik yapılan yardımdır.

Psikolojik İlk Yardım Nedir?	Psikolojik İlk Yardım Ne Değildir?
Temel bilgi ve beceri eğitimini almış herkes tarafından uygulanabilir.	Sadece yetkili ruh sağlığı uzmanlarının yapabileceği bir uygulama değildir.
Destekleyici, güçlendirici ve önleyici bir destektir.	İyileştirici bir tanı ve tedavi değildir.
Kişinin güçlü yönlerine ve pratik şekilde yapılabilecek yardımlara odaklanır.	Olayın ve deneyimin detaylarına odaklanmaz.
Mevcut acil ihtiyaçlar ve pratik çözüm önerileri üzerine odaklanır.	Derin analiz, yorum veya psikolojik değerlendirmeler yapmaz.
Gerçekçi kaynaklar ve mevcut çözümleri değerlendirir.	Gerçekçi olmayan taahhütler ve varsayımlarda bulunmaz.
Kişilerin tepki, duygu ve deneyimlerini paylaşmalarına fırsat tanır.	Kişilerin tepki, duygu ve deneyimlerini paylaşmaları için zorlamaz.

PSİKOLOJİK İLK YARDIMA KİMLER İHTİYAÇ DUYAR?

Psikolojik ilk yardım zorlayıcı, sıkıntı verici veya travmatik bir kriz sırasında yahut sonrasında kişilerin yaşadığı sıkıntıyı azaltmaya yardımcı olmak amacıyla sunulan bir destek yaklaşımıdır. Ancak zorlayıcı, sıkıntı veren ve travmatik olayı yaşayan herkes psikolojik ilk yardıma ihtiyaç duymayabilir veya psikolojik ilk yardım istemeyebilir. Pek çok insan, zorlu koşullar altındayken doğal başa çıkma yöntemleriyle travmatik olayların etkilerini kendi başına yönetme kapasitesine sahiptir. Bu nedenle bazı durumlarda bireyler dışarıdan desteğe ihtiyaç duymayabilir; bu olasılık göz önünde bulundurulmalıdır.

Psikolojik ilk yardımla bireysel bir kriz yaşayanların yanı sıra sosyal veya sağlık sorunları olan insanlara yardım edilebilir. Psikolojik ilk yardım özellikle aynı anda toplumun önemli bir kısmının etkilenebileceği afetler, çatışma, savaş, şiddet ve zorla göç vb. için büyük ölçekli yardım müdahalelerin önemli bir parçasıdır.

PSİKOLOJİK İLK YARDIMA NE ZAMAN İHTİYAÇ DUYULUR?

Birçok insan kriz sırasında veya sonrasında erken dönemde psikolojik ilk yardıma ihtiyaç duyabilir veya krizden sonra farklı zamanlarda destek alabilir. Bazı insanlarsa kriz durumundan haftalar, aylar hatta yıllar sonra sıkıntı hissedebilir. Krizin yeni zorlukları veya yeniden hatırlanması (ör. olay yıl dönümleri) kişide sıkıntıya neden olabilir. Deprem, şiddet, taciz vb. olaylar akut ve ani başlangıçlıdır. Ancak savaş, göç gibi toplu olarak insanların etkilendiği ve yavaş gelişimli olayların psikolojik ve sosyal etkileri aylar hatta yıllar içinde ortaya çıkabilir. Her ne kadar psikolojik ilk yardım erken dönemde insanlara destek sunulmasını öngörse de bir genel yaklaşım olarak PİY uygulayıcısının, herhangi bir krize maruz kalmış herhangi biriyle herhangi bir zamanda karşı karşıya geldiğinde PİY ilkeleri ve uygulama basamaklarına uygun bir yaklaşım sergilemesi önemlidir.

PSİKOLOJİK İLK YARDIMI KİMLER NEREDE VERİR?

PİY uygulamaları çoğunlukla olayın gerçekleştiği yerde, fiziksel olarak zorlayıcı, düzensiz ve kimi zaman güvenlik ile mahremiyet koşullarının yetersiz olabileceği ortamlarda yürütülmektedir. Tüm bu koşullara rağmen psikolojik ilk yardım hem uygulayıcının hem de sıkıntı yaşayan kişinin kendini en azından bir nebze güvende ve konforlu hissedebileceği herhangi bir ortamda sunulabilir. Bu; okul, toplum merkezi, alışveriş merkezi vb. yerler olabileceği gibi bir enkaz alanı, çadırkent veya bir ağacın altı olabilir. Eğer olanak varsa sakin, sessiz ve güvenli ortamlar tercih edilmeli, ayrıca mekân seçimi için PİY desteği sağlanacak kişinin de fikri alınmalıdır.

Cinsel istismar, taciz, tecavüz gibi yüksek hassas durumlarda varsa mutlaka başkalarının konuşulanları duyamayacağı yerler tercih edilmeli veya böyle bir ortam sağlanmaya çalışılmalıdır. Bu ortamın sağlanması kişinin onuruna saygı gösterilmesini ve paylaşılanların gizliliğini sağlayacağı gibi, yeniden güven sağlamak için önemli bir adım olacaktır.

PSİKOLOJİK İLK YARDIMIN UYGULAMA BASAMAKLARI

Psikolojik ilk yardım desteğini uygun temel ve beceri eğitimini almış herkes uygulayabilir. PİY sadece ruh sağlığı alanında çalışan profesyonellerin uygulayacağı bir destek değildir; krizin ardından çalışan ilk müdahaleciler, gönüllüler, insani yardım çalışanları vb. tarafından da uygulanabilir. Psikolojik ilk yardım becerilerini öğrenmek zor değildir. Birçok insan zaten bu becerilere sahiptir ve günlük hayatında farkında olmadan bu becerileri kullanmaktadır. Örneğin aktif dinleme,

yargılamadan yaklaşma, duygulara alan açma, kişileri sakinleştirme veya ihtiyaçlarını tespit ederek karşılamaya çalışma gibi beceriler PİY becerilerine örnek olarak verilebilir. İlâveten bir PİY uygulayıcısının bir kriz ortamında bu becerilerin yanı sıra ek bazı bilgi ve becerilere daha sahip olması beklenebilir. Örneğin bir kriz olgusunun nasıl değerlendirileceği ve doğal sonuçlarının neler olabileceği, yaşanan travmatik olayın ardından sıkça karşılaşılan fiziksel, duygusal, davranışsal, sosyal ve zihinsel tepkilerin neler olabileceği, kriz anında insanlarla nasıl iletişim kurulacağı ve sakinleştirmek için neler yapılabileceği, hem duygusal hem pratik desteğin nasıl sağlanabileceği gibi konulara hâkim olunması önemli PİY becerilerindendir.

İZLE, DİNLE, BAĞ KUR

Psikolojik ilk yardımda gerçekleştirilen uygulamalar en temel hâliyle İzle, Dinle ve Bağ Kur uygulamalarıdır. PİY uygulayıcısının İzle aşamasında kriz ortamında neler olduğuna dair gözlemleri yapması, Dinle aşamasında etkilenen kişilerle iletişime geçmesi ve yapılabileceklerle ilgili bilgi toplaması, Bağ Kur aşamasında ise yapılabilecekler ve ihtiyaçların karşılanabileceği kaynaklarla kişileri bir araya getirilmesi beklenir. Bu üç uygulama basamağıyla ilgili PİY uygulayıcılarına rehber niteliğindeki sorulara aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

İZLE İlkesi Rehber Sorular	DİNLE İlkesi Rehber Sorular	BAĞ KUR İlkesi Rehber Sorular
Krizle neden olan olay nedir; etki alanı, büyüklüğü ve olası sonuçları nelerdir?	Kişi veya kişilerle ilk temas nasıl kurulmalıdır?	PİY uygulayıcısı, kişilerin mevcut kriz ortamında ihtiyaç duyabileceği bilgileri sağladı mı?
Travmatik olaydan etkilenen kişi veya kişiler kimlerdir, özel ve acil ihtiyacı olanlar var mı?	PİY uygulayıcısı kendini, varsa kurumunu ve amacını yeterince anlattı mı?	PİY uygulayıcısı, kişinin sahip olduğu mevcut sosyal destek ve diğer kaynaklarla iletişim kurmasına destek verdi mi?
Aktif güvenlik riskleri var mı, varsa bunun için alınabilecek önlemler neler?	PİY uygulayıcısı kişilerin duygularını yargılamadan olduğu gibi kabul etti mi?	PİY uygulayıcısı pratik ve gerçekçi şekilde ihtiyaçların karşılanmasına destek oldu mu?
Fiziksel ve sağlıklıla ilgili acil ihtiyacı olan var mı?	PİY uygulayıcısı, kişilerin içinde olduğu koşullarda ihtiyaçlarının neler olduğunu tespit etti mi?	PİY uygulayıcısı, kişiyi var olan mevcut kaynaklara yönlendirdi mi?
Acil, hızlı ve pratik olarak çözülebilecek sıkıntılar ve giderilebilecek temel ihtiyaçlar nelerdir?	PİY uygulayıcısı sıkıntı yaşayan kişilerin sakinleşmesi için destek oldu mu?	PİY uygulayıcısı, sıkıntı yaşayan kişiyi çözüm bulmak için harekete geçirdi mi?
Şiddetli duygusal tepkiler gösteren kişiler var mı?	PİY uygulayıcısı kişilerin ihtiyaçlarına çözüm bulmaları için destek oldu mu?	

Bu rehberde yer alan sorular, PİY uygulayıcısına yol göstermek amacıyla hazırlanmıştır. Tüm soruların mutlaka sorulması gerekmez; bazı sorular birden fazla kez tekrarlanabilir, farklı bir sırayla yöneltilebilir ya da ihtiyaçlara göre ilave sorular eklenebilir.

Yönlendirmeye Gerek Duyulan Şiddetli Sıkıntı Belirtileri

Bazı durumlarda zorlayıcı bir deneyim yaşayan kişinin doğrudan bir uzmandan, kurumdan veya ilgili hizmet sağlayıcısından destek alması gerekebilir. PİY uygulayıcısının verebileceğinden daha fazla yardıma ihtiyacı olduğunun tespit edilmesi durumunda kişinin profesyonellere veya diğer bu hizmeti sağlayıcılara yönlendirilmesi gerekecektir. Zorlayıcı olaylara maruz kalan insanların bazıları da günlük yaşamlarını önemli ölçüde etkileyebilecek şiddetli psikolojik belirtiler gösterebilirler. Uzun süredir uyuyamama, günlük temel ihtiyaçlarını (yemek, banyo vb.) yerine getirememe, kendine yahut başkasına zarar verme eğilimi, artan uyuşturucu ve alkol kullanımı gibi bazı belirtiler olması bu belirtilere örnek verilebilir. Bu belirtiler varsa ve kişi daha önce psikolojik tedavi aldıysa uzman desteğine yönlendirilmesi gerekmektedir.

VAKA ÖRNEKLERİYLE PSİKOLOJİK İLK YARDIM -1-

Demet, Gaziantep'in bir ilçesinde görev yapan bir kamu çalışanıdır. Akşam saatlerinde işinden çıkıp eve dönerken kullandığı yolun bir bölümü engebeli ve daha karanlıktır. Dönemeçlerden birinde uzaktan gelen bir ineği fark etti ve aracını aniden sağa yönelterek ineğe çarpmaktan son anda kurtuldu. Ancak arkasından gelen araç ineğe çarptı ve yolun sağ şeridinde durdu.

Yolun hemen sağ tarafına aracını çekerek dörtlü sinyali veren Demet, aracını durdurdu ve hızla ne yapabileceğini düşündü. Önceliği başka bir kazayı önlemektir. Hemen uyarı işaretlerini yola yerleştirerek trafiği yavaşlatmaya çalıştı ve aynı anda ambulansı arayarak durumu bildirdi.

Demet güvenlik önlemini aldıktan hemen sonra kaza yapan araca doğru yöneldi. Bu sırada kaza yapan kişinin aracından

çıkıp panikle yolun ortasından ilerleyerek çarptığı hayvana doğru yürüdüğünü fark etti. Dış görünüşünde fiziksel bir yaralanma veya acil bir durum görünmese de kişiye seslenerek yolun kenarına gelmesini söyledi. Sürücü ayakta zor duruyordu ve şaşkındı. Demet yolun kenarına gelen sürücüyü kolundan sakın bir şekilde tuttu ve ismini söyleyerek sürücüden oturmasını rica etti. Hızla ancak sakince kendisini tanıttı; güvenlik önlemlerini aldığını ve ambulansa haber verdiğini söyledi. Sürücünün titrediğini gördüğünde ona, aracına gidip bir şal ve su alacağını, kendisi dönene kadar oturup beklemesini söyledi. Sürücünün adını sordu ve Mehmet olduğunu öğrendi. Demet su ve şalı arabasından alıp geldi. El işaretiyle şalı reddeden Mehmet, suya uzanarak aldı ve birkaç yudum içti. Demet yaralanıp yaralanmadığını, acı ve ağrı olan bir yeri olup olmadığını sordu. Mehmet kolunu tutarak kolunun kırılmış olabileceğini söyledi. Bir süre sakinleşene kadar oturacaklarını söyleyen Demet, bu sırada ambulans ve polisi aradığını tekrar ifade etti. Mehmet artık güvendeydi ve Demet ilk yardımcı olduğunu söyleyerek yardım gelene kadar Mehmet'e kolunu sabit tutmasını tavsiye etti. Mehmet oturduğu yerde dümdüz bakıyordu ve tamamen şaşkındı, arabanın havaya uçtuğu an öleceğini düşündüğünü söyledi.

Demet "Ben de senin yerinde olsam korkardım." dedi ve Mehmet'e biraz daha su uzatarak yardım ekipleri gelene kadar onunla beraber kalacağını söyledi. Mehmet'e birini çağırmak ya da haber vermek isteyip istemediğini sordu ve araçtan istediği herhangi bir şey varsa getirebileceğini söyledi. Abisini ve eşini aramak isteyen Mehmet'in telefonu arabada kaldığından Demet kendi telefonunu kullanması için uzattı ve Mehmet'in anımsadığı numaradan abisini arayarak haber vermesini sağladı. Bir süre sonra yardım ekipleri bölgeye ulaştığında Demet, ekiplerin ihtiyaç duyduğu

bilgileri verdi ve ekiplerin güvenliği sağlamasıyla Mehmet'e telefonunu getirdi. Abisinin de gelmesiyle Mehmet ve ekipler sağlık muayenesi için bölgeden güvenli şekilde ayrıldılar.

Mehmet'in daha sonra belirttiği üzere kaza anını ve sonrasını hayal meyal hatırladığını; en net hatırladığı anlardan birinin adı Demet olan kişinin su uzattığı an olduğunu belirtiyor. Elinin ayağının birbirine dolaştığını, iyi ki o an birinin ambulansı ve polisi aradığını, ekipler gelene kadar bölgeden ayrılmadığı için çok rahat ettiğini ifade ediyor.

Kilit Bilgi:

Dinleme, yardım edecek PİY uygulayıcısı ile sıkıntılı zorlayıcı durumu yaşayan kişi (veya kişiler) arasındaki en önemli iletişim yollarından biridir. Dinleme sayesinde kişiler arasında güven oluşur ve birbirleriyle iletişim kurmaya başlarlar. Sıkıntılı durumda olan kişinin beden dili, ses tonu, ifadeleri, sözleriyle her şekilde anlatmaya çalıştığını anlamaya çalışmak, orada var olmak, dikkati vermek ve sıkıntılı durumda olan kişinin ne yaşadığını anlamaya çalışmak demektir.

VAKA ÖRNEKLERİYLE PSİKOLOJİK İLK YARDIM -2-

Yaprak sokakta yürürken yolun karşı tarafındaki dükkânlardan birinde kargaşa olduğunu fark etti ve bir kadının çığlıklarını duydu. Mağazadan elinde bıçak ve büyük bir çantayla koşarak çıkan adam bir araca binip hızla oradan uzaklaştı.

Yaprak çabucak mağazaya gitti ve içeri girdiğinde kasanın arkasında çığlık atarak ağlayan kadını gördü. Kadın, panikle kasanın arkasında yere çömelmiş bir hâlde bağıırıyordu. Yaprak da yüksek ancak kararlı ve sakin bir sesle kadına hırsızın gittiğini ve artık güvende olduğunu ifade etti. O sırada

cep telefonuyla polisi arayan Yaprak tam adresi vererek durumu ihbar etti. Ancak bir taraftan da başka bir güvenlik riski olup olmadığını anlamaya çalışıyordu. Yaprak, kadına yüksek sesle polisi aradığını ve polis gelene kadar mağazada onunla bekleyeceğini söyledi.

Yaprak kadının yanına eğilerek iki eliyle kadının ellerini sıkıca tuttu ve kadına kendi nefesini takip ederek nefes almasını, böyle sakinleşmeye başlayacağını söyledi. Kadını yavaşça kaldırarak sandalyeye oturttu ve nefesini birlikte düzenleyeceklerini söyledi. Arka taraftan bir şişe su alarak içirdi ve polisi aradığını, geleceklerini ifade etti. Nefes aldığı anda karnına kadar giden havayı sakince hissetmesini söyledi. Kadın Yaprak'ın elini sıkıca tuttu, hasta hissettiğini ve kusacak gibi olduğunu söylerken ağlamaya başladı. Yaprak kadına şu an güvende olduğunu ve kendini daha iyi hissedene kadar yanında kalacağını söyledi.

Bir süre sonra kadın normal bir şekilde nefes alabilmeye ve mantıklı düşünebilmeye başladı. Telefonunu istedi. Eşini arayıp ona oğlunu okuldan almasını söyledi. Yaprak, kadına nasıl hissettiğini sordu. Kadın teşekkür ederek şişeyi aldı ve suyu içti. Kadın sakinleşmeye başladığında Yaprak yolda yürürken gördüklerini ve sonrasında hızla mağazaya geldiğini anlattı. Kadın neler olduğunu anlatmaya başladı ve çok korktuğunu, hiçbir şey yapamadığını, masanın arkasına çömelerek öylece kalakaldığını, sadece ne zaman öleceğini düşündüğünü söyledi.

Yaprak kadının elini tutmaya devam ederken onu sakince dinledi. Kadına yaşadıklarının çok korkutucu olduğunu, kendisinin de korktuğunu ve kadının iyi şekilde durumun üstesinden geldiğini söyledi. Yaprak tekrar kadına yanında olmasını veya aramak istediği biri olup olmadığını sordu. Yaprak polisler ve kadının eşi mağazaya gelene kadar onunla kalmaya devam etti.

Kilit Bilgi:

Bir PİY uygulayıcısının sıkıntılı bir durumda şiddetli fiziksel tepki gösteren veya panik yaşayan birine nasıl yardımcı olunması gerektiğini bilmesi önemlidir. Bu duruma maruz kalmış kişi veya kişilerle sakin, telaş etmeden, anlaşılır ve kısa cümlelerle konuşmak gerekir. Kişiden bu tepkilerin belirtilerini tanımlaması istenmeli ve bu belirtilerin neden kaynaklandığını bilip bilmediği sorulmalıdır.

Kalp rahatsızlığı ve nefes sıkıntısının farkında olunmalıdır çünkü bu belirtiler kalp krizi ve astım gibi fiziksel problemlerin belirtisi olabilir. Eğer bu belirtilere dair bir şüphe varsa mümkün olan en kısa sürede kişinin tıbbi yardım alması sağlanmalıdır.

Bu gibi durumlarda desteğe ihtiyacı olan kişi panik hâlindeyken yardım kabul etmesi ve sakinleşebilmesi zor olacağı için yardım edecek PİY uygulayıcısının sakin ve kararlı olması oldukça önemlidir. Uygun nefes teknikleriyle kişinin kısa sürede sakinleşmesine yardımcı olacağı unutulmamalıdır. Ancak nefesin doğru alındığından emin olunmalıdır.

Bağ kurmanın pratik sonuçları vardır ve sıkıntı içindeki kişinin bilgi edinmesine aktif bir biçimde yardımcı olmayı içerir. Bağ kurma ihtiyacı hâlinde psikoeğitim, diğer insanlarla iletişim kurma veya daha fazla bilgi edinilebilecek diğer hizmetlerle iletişim kurmak şeklinde de olabilir.

Psikoeğitim Nedir?

Psikoeğitim bir krizin ardından insanların kendilerinin ve çevresindekilerin davranış ve duygularındaki olası tepkileri daha iyi anlayabilmeleri ile neyin normal neyin anormal olabileceğine dair bilgi edinmelerini sağlar. Psikoeğitim esnasında en önemli

noktalardan birisi teknik bir dilden uzak, yalın, sade, anlaşılır ve kısa bir biçimde, bir başka deyişle 'herkesin anlayabileceği şekilde' psikoeğitimi gerçekleştirmektir.

Psikoeğitimle ilgili daha fazla bilgi için MHPSS HUB'ın psikoeğitim materyallerine bakabilirsiniz. Bazı materyal örnekleri: "Psikoeğitim nedir?", "Akut stres ile baş etme" ve "Çocuklar için psikolojik ilk yardım".

Bağ kurma aşamasında kişinin sevdiği yahut iletişim kurmak istediği biriyle temas kurmasına veya sosyal destek mekanizmalarından destek almasına teşvik etmek önemli bir eylemdir. Kişinin hâlihazırda sosyal destek kaynaklarının neler olduğunun fark edilebilmesi için kişiye iletişim kurmak istediği kimse olup olmadığını sormak fayda sağlayacaktır.

Bağ kurma aşamasının pratik öneriler sunmayı, hizmetlere erişimi sağlamayı ve diğer yardımlara ulaşmayı da kapsadığı unutulmamalıdır.

Karmaşık Durumlar ve Tepkiler

Travmatik ya da zorlu yaşam olaylarına verilen tepkiler kimi zaman daha önce bilinenlerden daha güçlü ve karmaşık olabilmektedir. Daha güçlü ve karmaşık tepkilerin ortaya çıkma riskini arttıran bazı faktörler vardır: Önceden travmatik deneyimler yaşamış olmak, altta yatan bir ruhsal bozukluğun olması, şiddetli korkunun olduğu olaylara maruz kalmak, ölümden ramak kala kurtulmak, yakınlarını kaybetmek veya aileden ayrılmak örnek olarak verilebilir.

Karmaşık Durumlar

Bazı travmatik olaylar tekil olaylardır; başlangıcı ve sonu daha net tanımlanabilir. Bazı kriz hâlleri ise oldukça karmaşık ve birbiri içinde farklı travmatik süreçleri barındırabilir tekrarlayıcı veya uzun süreli olabilir. Tehdit edici durumlar, cinsel içerikli saldırılar, refakatsiz ço-

cuklar, intihar, göç ve mültecilik, toplu kayıp yaşanan durumlar, büyük yıkım ve kayıplara neden olan geniş çaplı kaza benzeri olaylar bunlara örnek olarak verilebilir.

Karmaşık Tepkiler

Sıkıntılı durumlarda ortaya çıkan karmaşık tepkiler, yaygın tepkilere kıyasla genellikle daha şiddetlidir. Bu tür tepkiler gösteren kişiler çoğu zaman psikolojik ilk yardımdan ziyade daha çok uzman bilgisi gerektiren bir desteğe ihtiyaç duyarlar. Bu sebeple mümkünse profesyonel ruh sağlığı hizmetlerine yönlendirilmelidirler. Yaygın karmaşık tepki örnekleri aşağıdaki gibidir:

Artmış Kaygı ve Panik Belirtileri

Panik ve kaygı durumunda kişide hızlı kalp atışı, nefes darlığı, göğüs- te sıkıntı hissetme, aşırı terleme, baş dönmesi, sersemleme ve bulantı gibi birden fazla fiziksel belirti görülebilir. Birçok insan panik anında ölmekten, kontrolünü kaybetmekten ve/veya bayılmaktan çok korkar ve kişiler bu fiziksel belirtileri normal zamana göre daha fazla hissedebilir.

Öfkeli ve Saldırgan Davranışlar

Şiddet içeren kriz durumlarında bireyler, duygu ve davranışlarındaki kontrollerini kaybederek tepki verirler. Bu tür durumlar özellikle yoğun öfke ve saldırgan davranışlara yol açtığına ciddi sorun oluşturabilir.

Kendine Zarar Verme ve İntihar Davranışı

Zarar verme, bir kişinin kendisine zarar vermesi veya bilerek kendini incitmesi eylemi iken intihar, kişinin kendi isteğiyle yaşamına son verme girişimidir. Kendine zarar vermek veya kendisini öldürmekle tehdit eden biriyle karşılaşıldığında bu durum mutlaka ciddiye alınmalı; bir psikiyatri hekimiyle iletişime geçilmeli veya kişinin profesyonel destek alabilmesi için en kısa sürede bir sağlık kuruluşuna başvuru yapılmalı-

dır. Kişiyi yalnız bırakmadan, refakatçi yahut sosyal destek sistemiyle birlikte ihtiyaç duyduğu yardım gelene kadar veya kişiyi güvenli bir şekilde sevk edene kadar yanında kalmak önemlidir.

Uzamış Yas Belirtileri

Kişi sevdiği birini kaybettiğinde kaybı kabullenmede ve bu duruma uyum sağlamada zorluk yaşamaktadır. Bu nedenle yas süreci kişinin günlük hayatını ve diğerleriyle olan ilişkisini etkilemektedir. Uzun süreli yasla birlikte yaygın olarak görülen bazı belirtiler arasında; sevilen kişinin kaybına ve hatıralarına aşırı derecede bağlanma, vefat edene karşı yoğun özlem duygusu hissetme, her şeyi onunla ilişkilendirme, ölüme karşı öfke, diğer insanlardan kendini izole etme, umutsuzluk hissetme veya merhumun son hastalığında yaşadıklarına benzer fiziksel belirtiler gösterme vb. yer alır.

Uyku Sorunları

Kriz olaylarından sonra sık karşılaşılan durumlardan biri de uyku problemi. Birçok insan uykuya dalmakta sorun yaşarken bazıları ise normalden daha fazla uyuyup uyanmakta zorluk çekebilir. Uyku problemi uzun süre devam ediyor ve kişi özellikle geceleri uykuya dalmakta sorun yaşıyorsa bu durum fiziksel ve psikolojik sorunlara neden olabilir. Şiddetli uyku problemi zamanla günlük hayatta, ruh hâlinde ve diğer insanlarla olan ilişkilerde de sorunlara yol açmaktadır.

Yeniden Yaşantılama (Flashback)

Kişinin geçmişte yaşadığı sıkıntılı durumu sanki yeniden yaşıyormuş gibi tekrar tekrar hatırlamasıdır. Geçmiş hatırlama durumu genellikle gerçekmiş gibi hissedilir, bu da kişinin kafasının karışmasına ve korku yaşamasına neden olur. Bu durum ruhsal hastalık belirtisi olabileceği gibi yaşanmış travmatik bir olaya verilen normal bir tepki de olabilir. Bunun gibi bir durumu yaşayan kişilerin yaşadıklarıyla baş edebilmesi için yine de yardım alması gerekmektedir.

Depresif Belirtiler

Depresyon; üzgün ve çökkün duygu durumunun uzun süre devam etmesi, daha önceden keyifli gelen etkinliklere olan ilginin azalması, kilo alımı veya kaybı umutsuzluk, , gerginlik, yorgunluk, suçluluk hissetme; konsantre olmak ve odaklanmakta zorluk çekme ve bazen de tekrarlayan ölüm düşünceleriyle kendini gösterebilir. Depresyonla ilişkili belirtilere sahip kişiler mümkünse destek için ruh sağlığı uzmanına yönlendirilmelidir.

Uyumsuz Başa Çıkma Yöntemleri

Bazı kişiler yaşadıkları zorluklarla başa çıkmak için kendi kendilerini ilaçla tedavi etmeye çalışabilir, agresif davranışlar sergileyebilir, şiddete eğilim gösterebilir veya tamamen diğer insanlardan uzaklaşabilir. Ayrıca madde veya alkol kullanarak sağlıkları ve iyilik hâllerini daha olumsuz etkileyecek yöntemlere başvurma eğiliminde olabilir.

FARKLI GRUPLAR İÇİN PİY UYGULAMALARI

Çocuklar İçin Psikolojik İlk Yardım

Çocuklar da yetişkinler gibi zaman zaman bazı zorluk ve tehlikelerle karşı karşıya kalabilmektedir. Ancak çocuklar için bazı önemli riskler mevcuttur. Bu nedenle çocukların zorlu yaşam olaylarına verdikleri tepkileri fark edebilmek ve doğru anlayabilmek adına hangi gelişim evresinde olduklarını ve bu evrenin genel özelliklerinin neler olduğunu bilmek faydalı olacaktır.

Çocuklar sıkıntılı durumu anlama veya tepki vermede yetişkinler gibi değildir. Tepkileri yaşlarına ve olayı kavrama becerilerine göre değişmektedir. Ancak çocukların sıkıntılı durumda olduğunu gösteren

bazı genel işaretler vardır. En temel işaret, çocukların normal gelişim özelliklerine uygun davranışlar sergilememesi veya normal sürecine uygun olmayan tepkiler göstermeye başlamasıdır.

Çocuklarda da psikolojik ilk yardım temelde izlemek, dinlemek ve bağ kurmak ilkelerine dayanmaktadır. En önemli farklılık çocukların tepkilerinin farklı olduğu ve her yaş ve gelişim düzeyine göre iletişime geçilmesi gerektiğidir.

Kriz Durumlarında Çocuklarla Destekleyici İletişim Kurmaya Yönelik İpuçları

- Kendini bir anda 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 ifade edebilecekleri konusunda onları desteklemek önemli bir PİY uygulamasıdır.
- Yine çocukların kendilerini ifade etmelerine fırsat vermek, soru sormalarını teşvik etmek ve sorularını açık bir şekilde cevaplamak, yaşlarına uygun, dürüst açıklamalar yapmak onların güven duymaları ve onlarla iş birliği sağlamak açısından son derece önemlidir.
- Çocuklarla destekleyici bir iletişim kurarken onların duygularını ve davranışlarını kabul etmek, aceleci yanıtlar vermeden onları geçiştirmeden dinleyerek diyalog kurmak önemlidir.
- Çocuklar saygı gösterilmesi gereken varlıklardır. Bağırmadan, sözünü kesmeden, düşüncelerini bildiğinizi varsaymadan onları dinleyin ve çocuklara karşı ilgili ve şefkatli olun.

- Çocuğun gösterdiği çabaları fark edin ve geri bildirim verin. Çocukların da yetişkinler gibi bir kriz durumuna uyum sağlamaya çabaladıklarını unutmayın. Yetişkinlerde olduğu gibi saygılı konuşup "lütfen" veya "teşekkür ederim" gibi kelimeleri kullanın.
- Konuşurken çocuğa bakın ve onu dinleyin. Söylediği şeylere dikkatinizi verin.

Olumsuz İletişimden Kaçın

Çocuklar stres yaşadıklarında daha savunmasız olma eğilimindedir. Daha agresif davranmaya veya onlara bakmakla sorumlu kişilere daha çok bağlanmaya başlayabilirler.

Yetişkinlerse çocuklarla eleştirel ve olumsuz tonda iletişim kurma eğilimindedir. Çocuklara yaramaz, şımarık, geveze vb. olduklarını söylemek yerine onları destekleyici bir yaklaşımla olumlu davranışlarını fark edip güçlendirmeye çalışın.

GRUPLARDA PSİKOLOJİK İLK YARDIM – EKİPLERE DESTEK

Birçok Kızılay ve Kızılhaç çalışanı, insani yardım çalışanı ve gönüllü zorlu, karmaşık, travmatik ve bazen de tehlikeli ortamlarda görev yapmaktadır. Bir travmatik olaydan ve kriz ortamından sadece olayı yaşayanlar değil kriz ortamında görev alan yardım çalışanları da etkileyebilir; bu kişiler fiziksel, zihinsel, sosyal, davranışsal ve duygusal olarak travmatik tepkiler gösterebilirler.

Psikolojik ilk yardım ve destek toplantıları, kriz sırasında görev yapan çalışan ve gönüllülere destek sunar. Bu toplantılar görevlilere yaşa-

nanlar üzerine derinlemesine düşünme imkânı vererek olayların daha açık ve sağlıklı bir şekilde anlaşılmasına katkı sağlar. Bu da çalışanların ve gönüllülerin birbirine yardım etme yollarından biridir (ör. akran desteği). Ayrıca grup toplantıları kimin yardıma ihtiyacı olduğu veya kimin sevk edilmesi gerektiğinin anlaşılmasına yardımcı olur.

Grup içerisinde psikolojik ilk yardım ne zaman verilir?

Çalışanlar ve gönüllüler kriz durumuna müdahale ettikten sonra grup içi psikolojik ilk yardım verilebilir. Ayrıca gruplara psikolojik ilk yardım desteği kriz durumundan önce grubu yardıma hazırlamak için de verilebilir. Gruplar sıkıntı veren durumun belirtilerini anlamak ve bunlarla baş edebilmek için verilen psikoeğitimlerden yararlanırlar.

Gruplara psikolojik ilk yardım neden verilir?

Gruplara psikolojik ilk yardım verilmesi aynı anda birçok insana yardım etme anlamına gelmektedir. Bu sayede grup üyelerinin güçlü yanlarından ve kaynaklarından yani zorlayıcı bir olayla başa çıkarken kullanabileceği destek unsurlarından yararlanılır. Ayrıca gruplara verilen PİY grup üyeleri arasındaki bağlantının arttırılmasını destekler, grup içi dayanışmayı arttırır.

Gruplara psikolojik ilk yardım desteği nasıl verilir?

Psikolojik ilk yardım ve destek toplantılarının temelinde aynı bireylerde olduğu gibi "İzle, Dinle ve Bağ Kur" ilkeleri önemlidir. Destek toplantılarında, sıkıntı yaşayan kişilere nasıl yardım edileceğinin yanı sıra grup üyelerinin birbirleriyle nasıl bağlantı kuracakları ve etkileşimde bulunacakları da ele alınır.

PİY UYGULAMALARINDA TEMEL İLKELER

Bir krizden etkilenen kişilere daha fazla zarar vermemek ve yeniden travmatize olmalarını önlemek için evrensel etik ilkelere ve davranış kurallarına uygun hareket etmek son derece önemlidir. Travma yaşamış bireyler son derece hassas olabilir; PİY uygulayıcıları için öncelikli görülmeyen bir konu, etkilenen kişi için oldukça önemli olabilir. Hâlihazırda sıkıntı veren bir olayla baş etmeye çalışan kişilere zarar vermemek için her adımın özenle atılması gerekir. Bu nedenle PİY uygulayıcılarının yalnızca *ne* yaptıkları değil, *nasıl* yaptıkları da büyük önem taşır. Etik ilke ve davranış kuralları arasında; zarar vermemek, kültürel bağlama, hassasiyet gösterme; cinsiyet, yaş ve güç dengelerini gözetme, dokunma ve davranışsal hassasiyeti göz önünde bulundurma, insan onurunu koruma ve güvenliği sağlama gibi yaklaşımlar yer alır.

KENDİ KENDİNE YARDIM

Bir kriz ortamında yardım sunan kişiler ve bu kişilerin aileleri de olaydan etkilenen kişiler olabilir. Yardım sürecinde daha önce tanıdıkları kişilerle karşılaşabilirler. Yardım sağlayan kişiler de dâhil herkesin insan olduğu unutulmamalı; yardım sunanların da kendi ihtiyaçlarının farkında olarak ihtiyaç duyduklarında erişebilecekleri destek sistemlerine sahip olmaları önceliklendirilmelidir. İnsani yardım çalışanları için kişisel ve kurumsal bazı faktörler koruyucu özelliktedir.

İnsani Yardım Çalışanları İçin 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 olabilme
- İnsani Yardım Çalışanları İçin Kurumsal Koruyucu Faktörler
- Ekiple birlikte düzenli yapılan geri bildirim toplantılarının yapılması
- Çalışanların açıkça fikrini söylemesine, sorunlarını paylaşabilmesine destekleyici bir yaklaşım sergilenmesi
- Gönüllü ve çalışanların takdir edilmesi
- Çalışma koşullarının tanımlanması

EK BİLGİLER

Bu kısımda yer alan tabloda PİY uygulamalarında kişilerin yönlendirilmesinde kullanılabilecek örnek kurumlar ile bu kurumlara ait iletişim bilgileri yer almaktadır. Listeyi uygulamaları yaptığınız her olay ve bölge için revize ederek var olan diğer kurum ve kaynakları eklemeyi unutmayınız. Numaralar ve kurum isimleri değişebileceği gibi olaydan olaya, bölgeden bölgeye kurumların değişebileceğini hatırlayınız ve bu listeyi güncel tutunuz

Yönlendirme İçin Kullanılabilecek Örnek Kurumlar ve İletişim Bilgileri	
	Örnek Durumlar
Emniyet ve Güvenlik Hizmetleri (112)	Acil önlem alınması ve ihbar edilmesi gereken güvenlik endişeleri.
Çalışma ve Sosyal Güvenlik ile İlgili Konular (170)	Kişinin edinmesi gereken çalışma bilgileri veya sigorta işlemleri.
Jandarma (112)	Şehir dışındaki yerleşim yerlerinde acil önlem alınması ve ihbar edilmesi gereken güvenlik endişeleri.
Koruma ve sosyal konular (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı-183)	Şiddet, taciz, tecavüz, kadına ve çocuğa yönelik suçlar, refakatsiz ve koruma tedbiri alınması gereken çocuklarla ilgili konular.
Acil Sağlık ve Ambulans Hizmetleri (112)	Acil sağlık muayenesi ve tedbir alınması veya yaralanan/hastalanan kişinin nakledilmesi için gereken ambulans hizmeti ile ilgili konular.
Yabancılar İletişim Merkezi (YİMER-157)	Göç etmiş, sığınmacı, mülteci gibi azınlık grupların acil olabilecek ihtiyaçları ile ilgili konular.
Cenaze Hizmetleri	Refakatsiz ölümler, ölen kişilerin yakınlarının uygun defin hizmetlerinden yararlanması ile ilgili konular.
MEBİM (147)	Eğitimden uzaklaştırılmış okul çağındaki çocuklar ile ilgili konular.
İtfaiye ve Yangın Hizmetleri (112)	Acil durum niteliğindeki yangın ya da yangın riskinin olduğu konular.
Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi (SABİM-184)	Sağlık hizmetleri ve ilgili kaynaklara erişim veya hangi sağlık hizmetinin nerede verildiğine ilişkin konular.