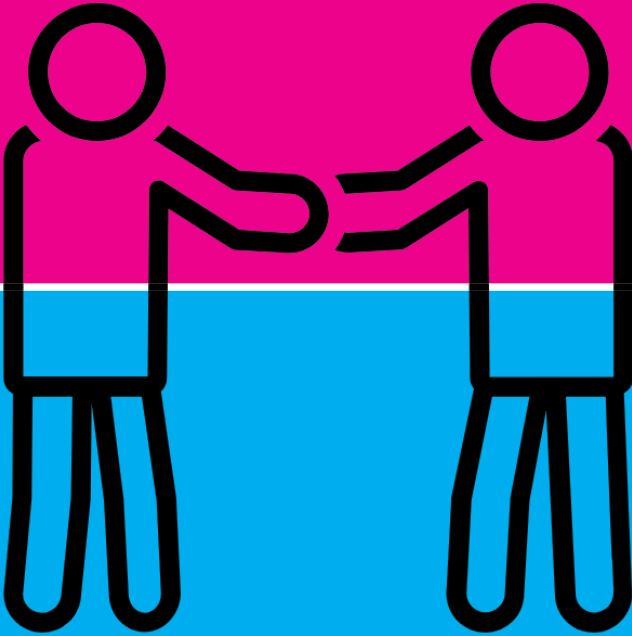


**Kriz anlarında veya  
zorlu yaşam olaylarından  
sonra mağdurlara nasıl  
destek olunabileceğine  
dair yol gösterici bir  
REHBER**



# Ne demeli ve nasıl yaklaşmalı?



## İletişim kur

1. İsmi söyleyerek kendini tanıtır ve yardım etmeyi teklif eder (Örneğin: *"Benim adım Gözde, burada gönüllü olarak çalışıyorum. Size yardım edebilirim."*).
2. Oturup konuşmak için sakin bir yer bulmaya çalışır ve mümkünse dikkat dağıtıcı unsurların olduğu ortamlardan kaçınır.
3. Kişinin fiziksel olarak iyi durumda olduğundan emin olur, örneğin. üşümüşse üzerine kalın bir şeyler, suya ihtiyacı varsa su veya ağlıyorsa peçete getirir.
4. Kişiye her zaman ismiyle hitap eder ve beden dilini ona güvende hissetti-recek şekilde kullanır. Mesela göz kontağı kurarak.
5. Kişinin mahremiyetine saygı gösterir ve sana anlatılanları gizlilik prensibi gereğince koruma altına alır.
6. Kişiye yakın durar ama kişinin yaşına, cinsiyetine ve kültürüne bağlı olarak uygun bir mesafeyi korur.
7. Beden dilini, örneğin. başını sallayarak, göz kontağı kurarak ya da basitçe olumlu yanıtlar vererek kişiyi dinlediğini gösterir (*"Sizi dinliyorum."*, *"Sizi anlıyorum."*). Bu sırada bedeninin kişiyeye dönük olması önemli.
8. Sakin ve sabırlı olur. Sakin kalmak, anlayış göstermek ve sadece o insan için orada olmak; kişinin güvende, anlaşılabilir, saygınlı, değerli ve iyi ilgilenilmiş hissetmesini sağlar, yalnız hissetmesini önler.
9. Kişinin özelini ve itibarını korumak için gerektiği takdirde gazetecileri, medyayı veya izleyicileri uzak tutar.



## Oryantasyonu geri kazandır

1. Kişiye nerede olduğunu, tarihi, günü ve saati belirterek onu şimdi ve buraya getirir. (örneğin. *"Şu anda buradasınız: ..."*, *"Bugün ..."* ve *"Şu an saat ..."*)
2. Kişiye basit sorular sorar örneğin. basit tercihler içeren sorular (*"Bunu mu şunu mu yapmak istersiniz?"*, *"Oraya gitmek ister misiniz?"*). Bu şekilde kişinin kararları üzerinde tekrar kontrol kazanmasına yardımcı olursun.

3. Kişinin yeteneklerine dair kontrolünü ve inancını geri kazanması için ondan basit ve gerçekleştirilebilir görevleri tamamlamasını iste.
4. Durumla ilgili paylaşmanın uygun olduğu bir bilgiye sahipsen, paylaş. Bilmediklerin konusunda dürüst ol ("*Maalesef bu konuda bilgi sahibi değilim ama sizin için öğrenmeye çalışacağım.*"). Mümkünse sakın, net ve açık bir dille planlanan önlemleri; kişiyi ve yakınlarını ilgilendiren bilgileri paylaş.
5. Kişiye bildiklerini onun anlayabileceği, basit ve net bir dille ilet. Gerekirse ve mümkünse kişiye ne yapması, nereye gitmesi vs. gerektiğine dair açık talimatlar ver.
6. Kriz durumlarında geçmiş olayların hatırlanmaması olasıdır. Mümkünse ve eğer kişinin bu yönde talebi olursa, ona boşlukları doldurmasında yardım et.
7. Kişinin duygularına saygı göster, örn. evinin ya da yakınlarının kaybına veya diğer stresli olaylara yönelik hislerine ("*Başınızdand geçenlerle ilgili çok üzgünüm. Bunun sizin için ne kadar acı verici olabileceğini hayal edebiliyorum.*").



## Yardım teklif et

1. Kişinin güçlü yanlarının ve kriz sırasında kendisine veya başkalarına yardım etmek için yaptıklarının farkına var.
2. Kişinin neye ihtiyacı olduğunu netleştir. Nasıl bir yol izlenmeli? Kişi sonrasında ne yapacak?
3. Yardımcı olabilecek pratik önerilerinde bulun örn.
  - Aile üyelerini, arkadaşları ya da iş arkadaşlarını bir araya getirmek. Birbirine yardım edebilecek insanları bir araya getirmek, eğer mümkünse ve tehlikeli değilse, duruma yardımcı olabilir. Mesela kişiden çocuklara ya da yaşlılara yardım etmesini isteyebilirsin.
  - Çocuk bakımı ayarlamak.
  - Bilgi toplamak (örn. yaralanmış yakınlarla ilgili).
  - Yardım ettiğin kişi bir ebeveyn ise çocuklarına nasıl yardımcı olabileceğiyle ilgili onu bilgilendirmek.
  - Mümkünse diğer psikososyal destek servisleriyle örn. sosyal hizmet uzmanlarıyla iletişime geçmek. Elinden geliyorsa ve istiyorsan, o kişi için orada olmaya devam edeceğini vurgula.



# Ne DEMEMELİ veya YAPMAMALI:



1. Kişiyi konuşmaya zorlama.
2. Konuşurken bölme, örn. saatine bakarak ya da hızlı konuşarak kişiyi acele ettirme.
3. Uygun olup olmadığından emin olmadan kişiye dokunma. Dokunmadan önce haber ver, örn. koluna dokunacağını önceden bildir; acele, ani hareketler yapma.
4. Kişinin ne yaptığını, yapmadığını veya nasıl hissettiğini değerlendirme ya da yargılama (örn. "Böyle hissetmemelisin.", "Kurtulduğun için şükretmelisin." gibi söylemlerde bulunma).
5. Bilmediğin konularda yorum yapma (Ne olumlu ne de olumsuz yorumlar: "Eminim kocanız hala yaşıyor." ya da "Eminim yaşamıyor.").
6. Kişinin anlamakta zorluk çekeceği teknik terimler kullanma.
7. Kişiyi diğer insanlarla ilgili hikayeler anlatma.
8. Kendi yaşadığın zorluklar ve problemlerden bahsetme.
9. Kişiyi içi boş vaatler ve teminatlar verme.
10. Görevini kötüye kullanma. Yardımın karşılığında kişiden örn. para veya karşılık isteme.
11. Diğer kişinin sorunlarını çözmek zorundaymışsın gibi hissetme ve davranma. Kişinin gücünü ve kendi başının çaresine bakma kabiliyetini ondan alma.
12. Saygılı bir dille konuş, mesela kişiyi delirmiş olmakla itham etme.



Bu öneriler sana bir kriz ya da zorlu yaşam olayı yaşayan biriyle iletişim kurmanda yardımcı olmak için derlenmiştir. Kazalar, şiddet yaşantısı, savaş ya da kaçış durumları; korku, kafa karışıklığı, tedirginlik ve şok yaratabilir. Bu yüzden yüksek stres altında olan bir bireyle kurulan iletişimin niteliği çok önemlidir. Aşağıda, yardım etmek istediğin ve yardım sağlayabileceğin bir durumda nasıl davranman gerektiğine dair önerilerimizi bulabilirsin.