

Temel Psikososyal Beceriler

COVID-19 İle Mücadele Eden

Ekiplere Yönelik Rehber



Çeviri

Tekrarlardan kaçınmak adına, herhangi bir dildeki çeviri talebiniz için Kuruluşlar Arası Daimi Komite (IASC) Acil Durumlarda Ruh Sağlığı ve Psikososyal Destek Referans Grubu ile (IASC MHPSS RG) (mhps. refgroup@gmail.com) iletişime geçiniz.

Tamamlanan tüm çeviriler IASC Referans Grubu'nun internet sitesinde yayımlanacaktır.

Bu rehberin çevirisini veya uyarlamasını yapacaksanız, lütfen aşağıdaki hususlara dikkat ediniz:

- Rehberde kendi logonuzu (veya finansman sağlayan kuruluşun logosunu) eklemenize izin verilmemektedir.
- Uyarlama durumunda (örneğin, metin veya resimlerde değişiklik), IASC logosu kullanılamaz. Bu rehberin herhangi bir şekilde kullanılması hâlinde, IASC'nin belirli bir kuruluşu, ürünü veya hizmeti onayladığına dair bir ibare bulunmamalıdır.
- Creative Common (CC) veya eşdeğeri bir lisans kapsamında çeviri ve uyarlama için telif hakkı alınız. CC BY-NC-SA 4.0 veya 3.0 önerilmektedir. Uygun lisansların bulunduğu listeye şu adresten ulaşılabilir:

<https://creativecommons.org/share-your-work/licensing-considerations/compatible-licenses>.

Bu çeviri /uyarlama, Kuruluşlar Arası Daimi Komite (IASC) tarafından yapılmamıştır. IASC, bu çevirinin /uyarlamanın içeriğinden veya doğruluğundan sorumlu değildir. Rehberin orijinal İngilizcesi 'Inter-Agency Standing Committee. Basic Psychosocial Skills: A Guide for COVID-19 Responders'dır. Lisans: CC BY-NC-SA 3.0 IGO bağlayıcı olup rehberin özgün baskısıdır.

Bu rehberde kullanılan COVID-19 özelindeki simgeler Birleşmiş Milletler İnsani Yardım Koordinasyon Ofisi'nin (OCHA) COVID-19 için kullandığı simgelerdir. Bu simgeler dizisi; karantina, fiziksel mesafe, COVID-19 ve koronavirüs, enfeksiyon önleme, test, enfekte ve enfekte olmayan ve vaka yönetimi anlamına gelen simgelerinden oluşmaktadır. Söz konusu simgelere şu adresten ulaşılabilir:

<https://www.unocha.org/story/ocha-releases-humanitarian-icons-help-covid-19-response>.



Bu yayın, the Creative Commons Attribution-NonCommercial- ShareAlike 3.0 IGO (CC BY-NC-SA 3.0 IGO; <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/> igo) lisansı ile yayımlanmıştır. Bu lisansın koşulları uyarınca, uygun şekilde alıntılanması şartıyla, yayın ticari olmayan amaçlarla çoğaltılabilir, tercüme edilebilir ve uyarlanabilir.

Bu yayının çevirisi Avrupa Birliği finansal desteği ile Dünya Sağlık Örgütü Türkiye Ofisi tarafından yapılmıştır. Yayının içeriğinden yalnızca Kuruluşlar Arası Daimi Komite (IASC) Acil Durumlarda Ruh Sağlığı ve Psikososyal Destek Referans Grubu sorumludur ve yayının içeriği hiçbir şekilde Avrupa Birliği'nin görüşlerini yansıtmaz.

Giriş

Temel psikososyal destek becerileri, Ruh Sağlığı ve Psikososyal Destek (MHPSS) müdahalesinin temelini oluşturmaktadır. Bu beceriler, MHPSS sağlayıcısı olsun veya olmasın COVID-19 ile mücadele ekibinde yer alan birçok kişi için olmazsa olmaz niteliktedir. Bu nedenle, bu rehber, COVID-19 ile mücadele eden tüm ekipler için hazırlanmıştır.

Temel Psikososyal Beceriler Rehberi, Kuruluşlar Arası Daimi Komite (IASC) Acil Durumlarda Ruh Sağlığı ve Psikososyal Destek Referans Grubu tarafından yürütülen bir projedir. Poje, Kuruluşlar Arası Daimi Komite Acil Durumlarda Ruh Sağlığı ve Psikososyal Destek Referans Grubu'na (IASC MHPSS RG) üye kuruluşlar tarafından, aşağıda belirtilen ülkelerde COVID-19'u atlatan kişiler ve tüm sektörlerden COVID-19 ilk müdahale ekiplerinin sağladığı yoğun girdilerle desteklenmiştir. Katkı sağlayan ülkeler şunlardır: Avusturalya, Bangladeş, Bulgaristan, Bolivya, Kanada, Danimarka, Demokratik Kongo Cumhuriyeti, Mısır, Etiyopya, Yunanistan, Hindistan, Irak, İtalya, Jamaika, Kenya, Laos, Liberya, Fas, Myanmar, Hollanda, Filipinler, Portekiz, Ruanda, Güney Afrika, İspanya, Sri Lanka, İsveç, İsviçre, Suriye, Uganda, Birleşik Krallık ve ABD. Bu rehberin hazırlanmasına yardımcı olmak ve rehberin, kendi ruh sağlığı ve psikososyal ihtiyaçlarına daha iyi cevap vermesini sağlamak amacıyla yukarıda belirtilen tüm ülkeler bir anket çalışmasına katılmıştır. Hazırlanan ilk taslak belge, sonrasında incelemeler ve ilave derinlemesine görüşmeler vasıtasıyla COVID-19'u atlatan kişiler ve COVID-19 ilk müdahale ekiplerinin geri bildirimlerine açılmıştır.

Gıda tedariki, gıda dağıtımı ekipleri, kolluk kuvveti, sağlık çalışanları, koruma alanında faaliyet gösteren aktörler, ulaştırma ekipleri, yöneticiler ve diğer kişilerden oluşan müdahale ekiplerine anket çalışmamıza katılarak bu rehber katkı sağladıkları için teşekkür ederiz. Bu rehber dünyanın dört bir yanındaki müdahale ekipleri tarafından yine dünyanın dört bir yanındaki müdahale ekipleri için geliştirilmiştir. IASC MHPSS RG, Espe'ye bu rehberdeki çizimleri için teşekkürü bir borç bilir.

Bu rehberin, farklı ülkelerde, farklı sektörlerde faaliyet gösteren ilk müdahale ekiplerine, psikososyal destekleri COVID-19 ile mücadele çalışmalarına nasıl entegre edecekleri ve COVID-19 pandemisi süresince etkileşimde oldukları insanların refahında nasıl fark yaratabilecekleri konusunda yol göstermesini umuyoruz.

İçerik

Modül 1: Kendi iyilik haliniz.....	6
Kendinize iyi bakmazsanız diğer insanlara da bir faydanız olmaz. Bu nedenle, bu zorlu zamanlarda önce kendi sağlığınıza ve iyilik halinize dikkat ederek başlayın	
Modül 2: Günlük etkileşimlerde destekleyici iletişim	9
Etkileşim ve iletişim kurma şeklinizle kişilere nasıl destek olabilirsiniz?	
Modül 3: Pratik destek sağlama	12
İnsanları bulundukları durumun kontrolünü ele almaları, pratik desteğe erişimleri ve sorunlarını daha iyi yönetebilmeleri için kendine yardım konusunda destekleme	
Modül 4: Stres yaşayan kişilere destek olma	14
Stres yaşayan kişilere nasıl destek olunacağı ve ne zaman uzman hizmet sağlayıcılarla iletişime geçileceği	
Modül 5: Spesifik durumlarda destek	17
Bakımevlerinde, kolluk kuvvetlerinde, yerinden edilmiş kişilerin veya mültecilerin olduğu koşullarda çalışan ve yas tutan kişilerin desteklenmesi gibi belli durumlarda destek alınabilecek kurum, kuruluş ve kişilere erişim	
Ekler	20
Yöneticiler ve süpervizörler için personelin ve gönüllülerin desteklenmesine yönelik öneriler, günlük rutine ilişkin kaynaklar, kontrol çemberleri, gevşeme egzersizi ve yaşadığınız çevredeki önemli kurum ve kuruluşların irtibat bilgileri	

Bu rehber bana uygun mu?

COVID-19 sürecinde kritik bir göreviniz var mı?

Yaptığınız iş, COVID-19 ile enfekte olan kişilerin hayatta kalması için önemli mi?

Veya yaptığınız iş, herkes için faydalı olan sistemlerin ve hizmetlerin sorunsuz işlemesi açısından önemli mi?

Bu sorulara cevabınız evet ise, bu bilgiler tam da size göre!

Şu işleri yapıyor olabilirsiniz:

Doktor, hemşire,
danışman gibi
bir sağlık çalışanı
veya sosyal hizmet
uzmanı veya
vaka yöneticisi



Kolluk kuvveti,
ambulans sürücüsü,
itfaiye eri gibi ilk
müdahale ekibi
üyesi



Gıda tedariki veya
hazırlama alanında,
eczanede veya cenaze
işlerinde, ulaştırma,
kamu kurumları, elektrik,
su kurumları, temizlik
hizmetleri çalışanı



Sevdiklerinizi,
arkadaşlarınızı
veya toplulukları
destekleme gibi
bir rolünüz
varsa



Personeli ve
gönüllüleri
destekleyen
süpervizör
veya yönetici



Rehberde yer alan bilgiler neden önemli?

Çoğu insan COVID-19 pandemisi süresince stresli hissedecektir. Bu zorlu süreçte diğer insanların duygusal iyilik halini desteklemek önemlidir.^{1,2,3} Etkileşim çok kısa da olsa **COVID -19 ile mücadele sürecinde insanlarla iletişim ve etkileşim kurma şekliniz insanların iyilik hallerinde fark yaratabilir.**

Bu rehberde yer alan bilgiler, COVID-19 pandemisi sırasında herhangi bir bireye destek olmak amacıyla kullanılabilir. Bu kişiler; COVID-19 ile enfekte olan kişiler, sevdiklerini COVID-19 nedeniyle kaybeden kişiler, COVID-19 ile enfekte olan biri için endişelenen kişiler, COVID-19'u atlatan kişiler veya kısıtlamalardan etkilenen kişilerden oluşabilir.

Ne öğreneceğim?

Temel psikososyal beceriler, insanlara, kendisini iyi hissetmesi için yardım etmenin temelini oluşturmaktadır. Bu rehberde, kendinize nasıl bakmanız gerektiğini ve etkileşim kurma şeklinizle diğer insanların desteklendiklerini hissetmelerini nasıl sağlayacağınızı öğreneceksiniz.

1 IASC (2020) Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak (COVID-19 pandemisinin ruh sağlığına etkilerinin ve psikososyal yönlerinin ele alınmasına ilişkin bilgi notu). <https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-03/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%202020March%202020-English.pdf>

2 DSÖ (2020) Clinical management of severe acute respiratory infection when COVID-19 is suspected (COVID-19'dan şüphelenildiğinde ağır akut solunum yolu enfeksiyonunun klinik yönetimi). [https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected](https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected)

3 DSÖ (2012) mhGAP Evidence Resource Centre. https://www.who.int/mental_health/mhgap/evidence/other_disorders/q6/en/

Modül 1

Sizin Refahınız

Covid-19 ile mücadele ederken kendinizle veya ekip üyeleriyle ilgilenmek bir **lüks değil, sorumluluktur**. Bu bölümde, başkalarına destek olabilmek için önce kendinize en iyi nasıl bakacağınız üzerinde durulmaktadır.

Siz olmadan olmaz.

COVID-19 ile mücadelede önemli bir rol üstleniyorsunuz.

Fark yarattığınızı bilmek kendinizi daha iyi hissetmenizi sağlayabilir.



Yeni durum/taleplerle karşı karşıya kalabilirsiniz. Örneğin;

- Yeterli maddi kaynak veya koruma olmaksızın daha uzun mesai saatleri
- COVID-19'la bağlantılı etiketleme ve ayrımcılıkla başa çıkmak zorunda olma
- Kendiniz ve sevdiklerinizin güvenliğinden ve refahından endişe etme
- Hastalık, acı veya ölümle yüz yüze gelme
- Aile fertlerine bakmak zorunda olma veya karantinada olma
- Destek olduğunuz kişilerin öykülerinin işten çıktıktan sonra da sürekli kafanızı meşgul etmesi.

COVID-19 ile mücadele sürecinde görev alan birçok kişi stresli ve bitkin hissedebilir. Bu zorlu durumlar göz önünde bulundurulduğunda böyle hissetmek son derece doğaldır. Aşağıda belirtilenlerin bir kısmını kendinizde gözlemliyor olabilirsiniz.

- Fiziksel belirtiler: Baş ağrıları, uyku bozuklukları, iştahsızlık.
- Davranışsal belirtiler: Çalışma motivasyonunun düşmesi, alkol ve uyuşturucu madde kullanımında artış, maneviyattan uzaklaşma.
- Duygusal belirtiler: Korku, üzüntü, öfke.

Stres günlük rutinlerinizi (örneğin, işe gitme) sürdürmenize engel oluyorsa bir uzmandan destek almanızda fayda olabilir.



Yaşadığınız stres belirtilerini tespit edebilir misiniz? İyilik halinizi destekleyecek, düzenli olarak yapabileceğiniz üç şey düşünün.



Tıpkı arabanın gitmesi için yakıtı ihtiyacı duyması gibi sizin de devam edebilmeniz için kendinize bakmanız ve deponuzu "dolu" tutmanız gerekmektedir.

COVID-19 ile mücadele sürecinde destek sağlamak, depar atmaya değil, uzun mesafe koşusuna benzer. Bu nedenle, her gün iyilik halinizi korumak için bir şeyler yapmaya özen gösterin.

Kendinizle ilgilenin

Günlük stresinizi yönetmeye yardımcı olması için aşağıda belirtilen önerilerin bir kısmını hayata geçirmeye çaba gösterin. Size en iyi gelen önerileri seçin. Bir gün önerileri uygulayamasanız bile kendinize karşı nazik olun ve ertesi gün tekrar deneyin:

1 Covid-19 hakkındaki doğru bilgilerle kendinizi güncelleyin ve enfeksiyonu önlemek için güvenlik tedbirlerine uyun. İhtiyaç duyduğunuzda COVID-19 haberlerine "ara" verin.

2 İyi beslenin, uykunuza dikkat edin ve her gün fiziksel egzersiz yapın.

3 Her gün sevdiğiniz veya size iyi gelen bir şey yapın (örneğin, resim çizmek, kitap okumak, ibadet etmek, arkadaşlarla sohbet).

4 Her gün bir arkadaşınız, aile üyeniz veya güvendiğiniz biriyle nasıl hissettiğiniz hakkında 5 dakika konuşun.

5 Özellikle COVID-19 ile mücadele sürecinde görev almakla ilgili endişeleriniz varsa, yöneticinizle, süpervizörünüzle veya bir iş arkadaşınızla iş yerindeki refahınız hakkında konuşun.

6 Günlük rutin oluşturup planınıza sadık kalın (Ek B'deki günlük rutin planına bakınız.)

7 Alkol, uyuşturucu madde, kafein veya nikotin kullanımınızı en aza indirin. Kısa vadede yardımcı oluyormuş gibi görünseler de bunlar etkileri kaybolurken modunuzun düşmesine, kaygılanmanıza, uykuya dalmakta zorlanmanıza ve hatta agresif hissetmenize bile neden olabilir. Bu maddelerden herhangi birinden çok fazla tüketiyorsanız, evinizde stoğu azaltarak ve bu belgede yer verilen diğer stres yönetimi tekniklerine başvurarak bu maddelerin tüketimini azaltabilirsiniz.

8 Her gün gün sonunda (ister zihninizde ister kağıt üstünde) başkalarına nasıl yardımcı olduğunuz veya minnet duyduğunuz şeylere ilişkin kısa bir liste yapın. Listenizde örneğin, "gergin olan birine nazik davranarak destek oldum" veya "arkadaşlarımdan desteği için minnettarım" gibi şeylere yer verebilirsiniz.

9 Sizin kontrolünüzde olan ve olmayan şeyler hakkında gerçekçi olun. Gözünüzün önünde kontrol çemberleri canlandırmak bu konuda yardımcı olabilir. Bir çalışanın kontrol çemberi aşağıda verilmiştir. Siz de Ek C'den faydalanaarak kendi kontrol çemberinizi oluşturabilirsiniz.

Başkasına destek olamayacak kadar güçsüz hissediyorsanız, üstesinden gelebileceğiniz ve gelemeyeceğiniz sorunları belirlemek faydalı olabilir. Belli bir durumda destek alamıyorsanız, kendinizi affedin ve kendinize karşı nazik olun.



10 Rahatlamak için bir faaliyet deneyin/size uyan bir faaliyet seçin. Bunlar, şu anda yaptığınız şeyler olabileceği gibi geçmişte yaptığınız şeyler de olabilir. Aşağıdakileri de deneyebilirsiniz:

- Derin nefes (Sayfa 14'teki yönergelerle bakınız)
- Esneme hareketleri, dans, ibadet veya yoga
- Kademeli kas gevşetme (Ek D'deki yönergelerle bakınız).



Yöneticiler ve süpervizörler: Ekibinizi nasıl destekleyebileceğinize ilişkin bilgiler Ek A'da sunulmaktadır.

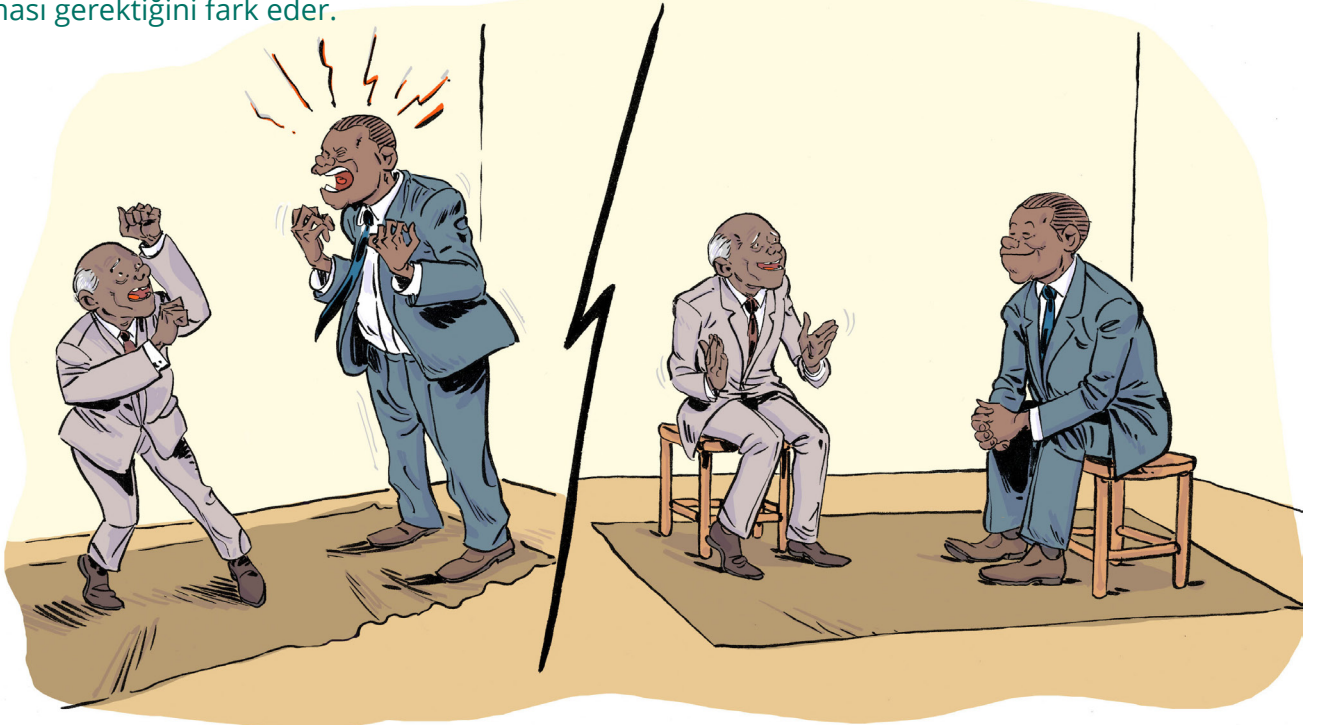
Vaka Örneği: Patrick

Patrick topluluk lideri olma görevini severek yürütmektedir. Ancak, COVID-19 krizi süresince birçok topluluk üyesi işini kaybeder ve temel ihtiyaçlarını karşılayamaz duruma gelir. Etrafta COVID-19'un gerçek olmadığına ve aldatmaca olduğuna dair söylentiler dolaşmaktadır. İnsanlar artık Patrick'i arayıp kendisinden destek ve para istemeye başlar.

Patrick bir anda kendisini topluluk üyelerini saatlerce dinlerken bulur. İnsanlara en iyi şekilde nasıl destek olabileceği konusunda kendisini güçsüz ve mahcup hissetmektedir. Hatta bir gün biriyle konuşurken sinirlerine hakim olamaz. Bir süre sonra, kendisiyle ilgilenmek için bir şeyler yapması gerektiğini fark eder.

Patrick bir rutin planlar. Ailesiyle zaman geçirmeye ve her gün yürüyüş yapmaya zaman ayırır. Bir "kontrol çemberi" hazırlar ve insanların işlerini kaybetmesini telafi edemeyeceğini fark eder ve kendisinden para isteyenlere bu durumu açıklama yolları üzerinde düşünmeye başlar. Ayrıca, insanların dertlerini dinleme ve birbirlerini desteklemesine yardımcı olma gibi diğer insanlara destek olma yöntemlerini de belirler.

Bir hafta sonra, Patrick daha iyi hissetmeye ve topluluk üyeleriyle saygı çerçevesinde konuşmaya başlar. Artık görevini daha uzun süre ve verimli bir şekilde yerine getirebilmektedir.



Öz bakım ve ekibin refahı hakkında daha fazla bilgi

Belirtilen kaynaklardan öz bakıma ilişkin daha fazla bilgiye ulaşabilirsiniz.

Psikolojik İlk Yardım:

Psikolojik İlk Yardım: Saha Çalışanları için Rehber (DSÖ, WTF⁴ ve WVI⁵, 2011), birçok dilde çevirisi mevcuttur <https://bit.ly/2VeJUX7>

COVID-19 Pandemisinde Uzaktan Psikolojik İlk Yardım, Sürece İlişkin Rehber (IFRC⁶) Psikososyal Destek Referans Merkezi, Mart 2020) <https://bit.ly/2RK9BNh>

COVID-19 ile baş etme yoluna ilişkin bir sayfalık not (DSÖ)

Okuması kolay bilgi grafiği

<https://bit.ly/2VfBfUe>

14 Günlük İyi Hali Günlüğü

Kendi baş etme stratejilerinizi oluşturmak için interaktif ve yaratıcı takvim

<https://bit.ly/3aeypmH>

COVID-19'a bağlı toplumsal etiketleme

Toplumsal damgalamayı önleme ve yönetme rehberi (IFRC, UNICEF, DSÖ)

<https://bit.ly/3czCZh5>

Stresli Anlarda Ne Yapılmalı: Resimli Rehber (DSÖ)

Stres yönetimine yardımcı bilgi ve beceri sağlayan, okuması kolay, resimli rehber. Rehberde yer verilen teknikler, her gün birkaç dakika ayırarak kolayca uygulanabilir niteliktedir. <https://bit.ly/3aJsdb>

4 War Trauma Foundation : Savaş Travması Vakfı

5 World Vision International, Protestan bir Hristiyan insani yardım, kalkınma ve savunuculuk örgütüdür.

6 Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu

Modül 2

Günlük etkileşimde destekleyici iletişim

COVID-19 pandemisi başlı başına bir stres sebebidir ve birçok insanın izole, korkmuş ve karmakarışık hissetmesine neden olacaktır. Diğer insanlara destek olmak için günlük etkileşimlerden faydalanarak çevrenizdeki insanların iyilik halini değiştirebilirsiniz.

Günlük etkileşimdeki duruşunuz (ses tonu, duruş, kendinizi tanıtırma şekliniz) aşağıdakiler açısından insanları etkileyebilmektedir:

- **Sizi nasıl gördükleri:** Size güvenip güvenmedikleri, sizi sevip sevmedikleri
- **Size nasıl karşılık verdikleri:** Önerilerinizi dikkate alıp almaları, agresif bir tutum sergilemeleri, sakin olmaları, destek için size kendilerini açmaları.
- **İyileşme:** İnsanların onlara destek olduğunuzu hissetmeleri, fiziksel ve duygusal iyileşme sürecini olumlu etkilemektedir.

İnsanların sizin yanınızda rahat hissetmelerine destek olma

İnsanların, onlara destek olduğunuzu hissedebilmesi için öncelikle size güvenmesi ve sizin yanınızda kendini rahat hissetmesi gerekmektedir.

Karşınızdaki kişi agresif veya şaşkın görünse bile nazik ve saygılı yaklaşarak daha etkili iletişim kurmanız (ve muhtemelen gergin durumu da rahatlatmanız) mümkündür. Önerilen “yapılması gerekenler” ve “kaçınılması gerekenler” aşağıda sunulmaktadır. Bu önerileri, içinde bulunduğunuz kültüre uyarlamanız gerekmektedir.



Daha yeni tanıştığınız birinin size destek olduğu bir anı düşünün. Sizinle nasıl konuştu? Fiziksel duruşları nasıldı?

Yapılması Gerekenler	Kaçınılması Gerekenler
Açık ve rahat bir duruşunuz olsun	Kollarınızı kavuşturmayın
Kişiye bakın	Başka yöne, yere veya telefonunuza bakmayın
Kişinin rahat ve dinlenildiğini hissetmesi için kültürel olarak uygun şekilde göz teması kurun	Kültürel olarak uygun olmayan şekilde göz teması kurmayın. Örneğin, gözünüzü kişiye dikmeyin.
Adınızı ve görevinizi söyleyerek kendinizi tanıtırın	Kişinin sizi tanıdığını veya mücadeledeki rolünüzü bildiğini varsaymayın
Sakin ve yumuşak bir ses tonuyla konuşun. İnsanlar konuştuğunuzda sizi rahatça duyabilsin	Bağırır gibi veya hızlı konuşmayın
Kişi yüzünüzü göremiyorsa kıyafetinize bir fotoğrafınızı ilaştırın (örneğin, maske gibi kişisel koruyucu ekipman kullanıyorsanız)	Üzerinizde kişisel koruyucu ekipman varsa (örneğin, maske) kişinin sizin nasıl biri olduğunuzu bildiğini varsaymayın
Sizinle konuşurken rahat olup olmadıklarını teyit edin. Örneğin, “Benimle (erkek) konuşurken rahat mısınız? Bir kadınla görüşmek isterseniz, arkadaşlarımdan birinin sizinle görüşmesini sağlayabilirim”.	Kişinin sizinle konuşurken rahat olduğunu varsaymayın
Görüştüğünüz kişi sizden farklı bir dilde konuşuyorsa, bir tercümana (veya aile üyesine) ulaşarak süreci kolaylaştırmaya çalışın	Kişinin sizinle aynı dili konuştuğunu varsaymayın
COVID-19 enfeksiyonunu azaltmak için fiziksel mesafenizi koruyun ve neden fiziksel mesafeyi koruduğunuzu açıklayın. Örneğin, büyük bir odada, ekran aracılığı ile veya telefonla görüşün	Fiziksel mesafe kurallarını gözardı ederek kendinizi veya diğer insanları COVID-19 karşısında riske atmayın

Vaka Örneği: David

David küçük bir mahalle dükkan işletiyor ve birçok kişi de sebze alışverişisi için onun dükkanına geliyor. Müşteriler dükkana girdiklerinde David onları omuzları aşağıda ve kolları açık bir şekilde tezgahın arkasında karşılıyor ve onlarla göz teması kurup gülümseyerek “hoş geldiniz” diyor. Birçok kişi, David’in bu açık tavrının bu zor zamanlarda fark yarattığını ve biraz daha az izole hissetmelerine yardımcı olduğunu söylüyor.



Aktif şekilde dinleyerek insanlara destek olun

Dinleme, destekleyici iletişimin en temel unsurudur. Hemen bir öneride bulunmak yerine insanların konuşmasına müsaade edin ve yaşadıkları durumu ve ihtiyaçlarını iyi anlayabilmek, sakinliklerini korumaya yardımcı olabilmek ve uygun yardım önerilerinde bulunabilmek için onları dikkatlice dinleyin. Aşağıdaki şekilde dinlemeyi öğrenin:



Tüm dikkatinizi
verin



Endişelerine
içten
şekilde kulak
verin



Dikkatle, saygı
çerçevesinde ve
empati kurarak
dinleyin

Hem **kelime seçiminize** hem de **beden dilinize** dikkat edin.

Kelime Seçimi Empati kurmak için destekleyici ifadeler kullanın ("Anlattıklarınızı anlıyabiliyorum") ve kişinin paylaştığı kayıpları veya zor duyguları anladığınızı gösterin ("Bunu duyduğuma çok üzuldüm", "Zor bir duruma benziyor").

Beden Dili Bir kişi karşısında yüzünüzde beliren ifadeler, göz temasınız, jestler ve oturma veya ayakta durma şeklinizi ifade eder.

Konuştuğunuz kişinin kültürüne, yaşına, cinsiyetine ve dinine uygun ve saygılı konuştuğunuzdan ve davrandığınızdan emin olun. **İstemiyorlarsa konuşmaları yönünde baskı yapmayın.**

Vaka Örneği: Esma

Esma, toplum sağlığı merkezinde hemşire olarak görev yapmaktadır. Hastalarından biri olan Fatima CO-VID-19 hastasıdır. Fatima Esma'ya, ailesini özlediğini, durumunun daha da kötüleşmesinden korktuğunu söyler. Esma dikkatinin Fatima'da olduğunu göstermek için elindeki not defterini bırakır, oturur ve konuşurken Fatima'nın gözlerine bakar. Esma başıyla onaylayarak "bu zor bir durum" der ve devam eder: "Aileni özlediğini anlayabiliyorum, onları görememek zor olmalı." Daha sonra, Fatima Esma'ya "Dinlediğin için teşekkür ederim, zamanını ve dikkatini bana verdiğin için artık kendimi yalnız hissetmiyorum" der.



Uzaktan iletişim kurarken (örneğin, telefonla):

- Hassas bir konu hakkında görüşecekseniz, kişinin konuşabileceğinden emin olun. Örneğin;
 - "Sizi sağlık sorunuzla ilgili görüşmek için arıyorum. Şu anda rahatça konuşabilecek misiniz? Evet ya da hayır demeniz yeterli."
- İletişim eksikliği veya yanlış anlama varsa durumu açıklığa kavuşturun. Örneğin;
 - "Şu anda telefonda konuştuğumuz için durum biraz farklı ve ben dediğinizde ne kastettiğinizden emin olamadım. Biraz açabilir misiniz?"
- Kişi sessiz kaldığında bir süre duraklamasına izin verin.
- Sessizliği normalleştirmeye yardımcı olacak şu gibi yorumlarda bulunun: "Sorun değil, acele etmeyin", "Konuşmak istediğinizde burada olacağım" vb.
- Bölünme ihtimalini en aza indirmeye çalışın. Örneğin; "Sizi duymakta zorlanıyorum, daha sessiz bir yere geçmeniz mümkün mü?" Siz de başkalarını ararken sessiz bir yerde olduğunuzdan emin olun.
- Mümkünse, konuştuğunuz kişinin sizi hem görmesini hem duymasını sağlayın. Örneğin, arada bir pencere varsa, sizi görmelerini sağlayacak şekilde telefon edin veya mümkünse, görüntülü arama yapın.

Aktif dinleme, iyi dinlemenize ve destekleyici iletişim kurmanıza yardımcı olan bir tekniktir. Aktif dinleme 3 adımdan oluşur.



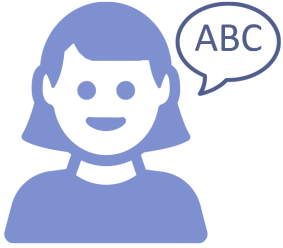
Dikkatli dinleme

- Dinlediğiniz kişinin bakış açısını ve duygularını gerçekten anlamaya çalışın.
- Konuşmalarına müsaade edin, konuşmalarını bitirene dek bekleyin.
- Dikkat dağıtıcı unsurlardan uzaklaşın. Etrafta çok mu ses var? Daha sessiz bir yere geçebilir misiniz? Zihninizi boşaltıp söz konusu kişiye ve dediklerine odaklanabilir misiniz?
- Kendinizi tanıtırken samimi, açık ve rahat olun.



Tekrar etme

- Kişinin verdiği mesajları ve anahtar kelimeleri tekrar edin. Örneğin, "Çalışırken çocuklarla ilgilenmenin çok zor olabileceğini söylüyorsunuz."
- Anlamadığınız bir şey varsa açıklamalarını isteyin. Örneğin, "Tam olarak ne dediğinizi anlayamadım, tekrar açıklayabilir misiniz?"



Görüşmenin sonunda anladıklarınızı özetleme

- Sizin onu dinlediğinizi anlaması ve sizin de doğru anladığınızdan emin olmanız için kişinin söylediği önemli şeyleri belirleyip kendisine tekrar söyleyin. Örneğin, "Söylediklerinizden yola çıkarak, genel olarak [açıkladıkları başlıca endişeleri özetleyin]den dolayı endişelisiniz, doğru mu anladım?"
- Bir durum hakkında nasıl hissettiğini yorumlamaktan ziyade duyduğunuzu söyleyin (örneğin, şunları söylemekten kaçının: "Berbat hissediyor / yıkılmış olmalısınız.") Kişiyi veya durumu yargılamayın.

Vaka Örneği: Precious

Precious, Grace'i desteklemek için aktif dinleme yöntemini kullanabilen bir cenaze evi çalışanıdır.

Grace: Merhaba, ben bir cenaze töreni düzenlemek için aramıştım. Erkek kardeşim ... (hıçkırır)

Precious: Tamam, acele etmeyin. Zorlu bir süreçten geçtiğinizi anlıyorum.

[10 saniye sessizlik]

Grace: Tamam, buradayım. Evet, teşekkür ederim. Çok zor bir durum. Hâlâ inanamıyorum.

Precious: Sesinizden sizin için çok üzücü olduğu anlaşılıyor.

Grace: Keşke gerçek olmasaydı.

Precious: Mmmm, ben sizi dinliyorum, buradayım.

Grace: Kardeşimi çok seviyordum. Çok yakındık. Benim en iyi arkadaşımdı. Ve bugün vefat etti.

Precious: Kardeşinizin sizin için ne kadar önemli olduğu, en yakın arkadaşınız olmasından da belli oluyor.

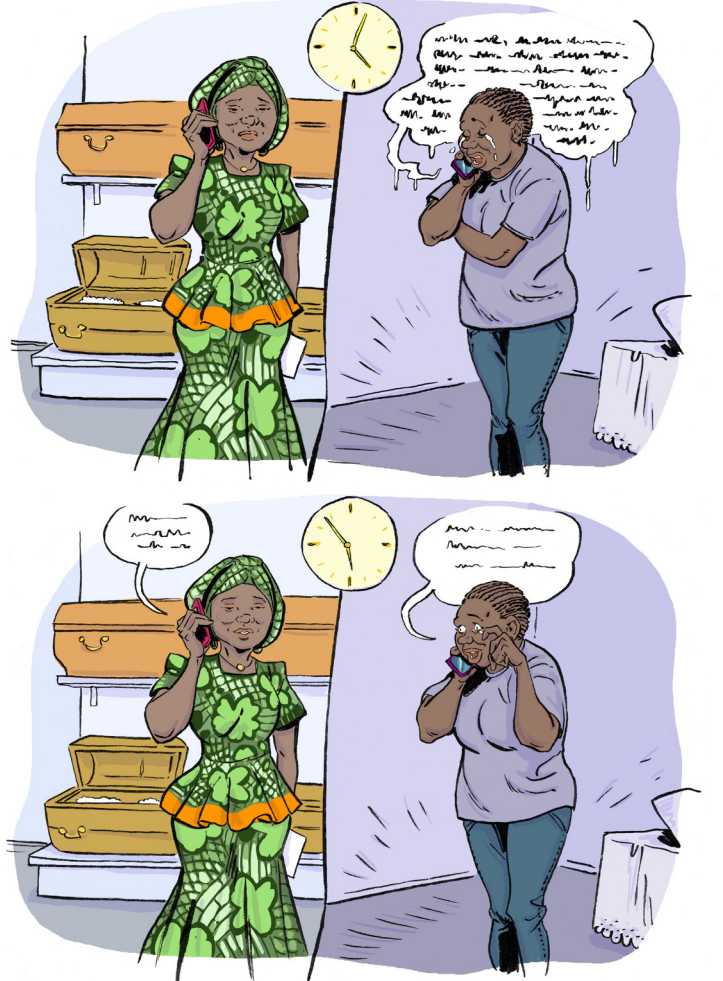
Grace: Evet, en yakın arkadaşımdı... Çok zor... Beraber geçirdiğimiz tüm o eğlenceli zamanları hatırlıyorum da...

Precious: Eğlenceli vakitleri hatırladığınızı da duyuyorum.

Grace: Evet, böyle zamanları hatırlayınca yüzümde bir gülümseme oluşuyor. Teşekkür ederim, gerçekten daha iyi hissetmeme yardımcı oldunuz.

Precious: Ne demek, bu zor zamanda destek olabildiğime sevindim.

Grace: Şimdi cenaze töreninin ayrıntılarını konuşmaya hazırım.



Modül 3

Pratik Destek Sağlama

COVID-19 pandemisinden etkilenen kişilerin aşağıdakilere benzer ihtiyaçları olabilir:



COVID-19'a ilişkin bilgi (örneğin, belirtiler, tedaviye erişim, başkalarının bakımı nasıl olmalı, kendini nasıl güvende tutmalı, yaşanan bölgeye ilişkin güncel bilgiler, işe etkisi).



Fiziksel mesafe ve gelir kaybı nedeniyle, gıdaya, diğer temel ihtiyaçlara ve temel hizmetlere erişim.



Vefat durumunda alternatif defin yöntemleri.



Bakımdan sorumlu asıl kişi hastanede veya karantinadaysa, bakıma muhtaç olan kişilerin (örneğin, çocuklar) bakımının üstlenilmesini sağlama.

Bilgi veya temel unsurların sağlanması

Bilgi sağlama:

COVID-19 pandemisi sırasında yanlış bilgiler ve söylentiler çok yaygındır. Doğru ve net bilgi sağlamak için;

- Anlaşılır, kısa ve net bir dil kullanın. Kişilerin yaşına ve gelişimine uygun olan kelimeleri kullandığınızdan emin olun. Jargon veya teknik dil kullanmaktan kaçının.
- Dünya Sağlık Örgütü gibi güvenilir kaynaklarca sağlanan bilgileri referans alın.
- İlgili dilde içerisinde görsel öğelerin de yer aldığı yazılı materyallerden faydalanmaya çalışın.
- İhtiyaç halinde çevirmen desteği alın.
- Bilmediğiniz bir şey olduğunda, tahmin etmekten ziyade bilmediğiniz konusunda dürüst olun.

Temel ihtiyaçları veya hizmetleri sağlama:

Gıda, su veya diğer insanlar için alışveriş yapmak gibi bazı temel ihtiyaçları veya hizmetleri kendiniz sağlayabilirsiniz. Ancak, bunların hepsini yapmak zorundaymış hissine kapılmayın. İmkânınız dahilinde olan ve olmayan şeylerin farkında olun.

Vaka Örneği: Priya ve Deepak

Priya kalabalık bir toplumda yaşamaktadır. Komşularından biri olan Deepak tek başına yaşayan yaşlı bir adamdır. Bir gün, Priya Deepak'ı arayıp halini hatrını sorar. Deepak, normalde yüksek tansiyon nedeniyle kullandığı ilaçları dışarı çıkmadığı için alamadığını söyler. Priya, her hafta kendisine mutfak alışverişi yapmaya gittiğinden, Deepak'a eczaneye uğrayıp onun ilaçlarını da almayı teklif eder. Deepak'ın parayı, Priya'nın ise ilaçları bırakabileceği kapının hemen arkasında güvenli bir yerde karar kılarlar. Bu şekilde, fiziksel temasta bulunmalarına da gerek kalmaz.



Pratik destek sağlayan diğer kişiler/yerler ile irtibatlarını sağlama

Diğer hizmet sağlayıcılarla irtibata geçmelerini sağlamak için, yaşadığınız yerde hizmet veren kuruluşlar ve bunlara nasıl ulaşılacağına dair bir liste yapın (Ek E'deki kutucukları doldurun). Güvenliklerini ve korunmalarını sağlamak üzere, risk altında olan veya gıda, su, barınma veya acil tıbbi veya sosyal hizmetlere ihtiyaç duyan kişilerin irtibata geçmelerini sağlama konusunda hızlı hareket edin. **Sizin için de uygunsa, bu kişilerin söz konusu kurum ve kuruluşlarla irtibata geçip geçmediklerini takip edin!**

İnsanlara kendilerine yardım konusunda destek olma

İnsanların iyileşebilmeleri için genellikle hayatlarının kontrolünün belirli bir ölçüde kendilerinde olduğunu hissetmeye ihtiyaçları vardır. Bu anlamda, insanları desteklemenin en iyi yolu, kendilerine yardım etme konusunda destek olmaktır. Bunu yapmak, başkalarına destek olabilmek için sizin daha fazla enerji ve zamanınızın olmasını sağlayacaktır.

İnsanların kendi sorunlarını yönetmelerine destek vermek için DUR-DÜŞÜN-HAREKETE GEÇ yöntemine başvurulabilir.



DUR Kişinin düşünüp hangi sorunların daha acil olduğunu düşünmesine yardımcı olun. Kişinin çözebileceği sorunları belirleyip aralarından seçmesi için kontrol çemberlerini kullanmaya teşvik edin.



DÜŞÜN Kişiyi, sorunu yönetmesine yardımcı olacak yöntemler üzerinde düşünmeye teşvik edin. Aşağıdaki sorular yardımcı olabilir:

- Geçmişte buna benzer sorunları çözmek için ne yapmıştınız?
- Şimdiye kadar sorunu çözmek için neler yapmayı denediniz?
- Bu sorunu çözmenize destek olabilecek kimse var mı (örneğin, arkadaşlar, değer verdikleri insanlar veya kurum-kuruluşlar)?
- Çevrenizde aynı sorunu yaşayan insanlar var mı? Onlar durumu nasıl yönetiyorlar?



HAREKETE GEÇ Kişinin sorunu yönetmesi için bir yöntem seçmesine ve uygulamaya koymasına destek olun. İşe yaramazsa, kişiyi başka bir çözüm yolunu denemeye teşvik edin.

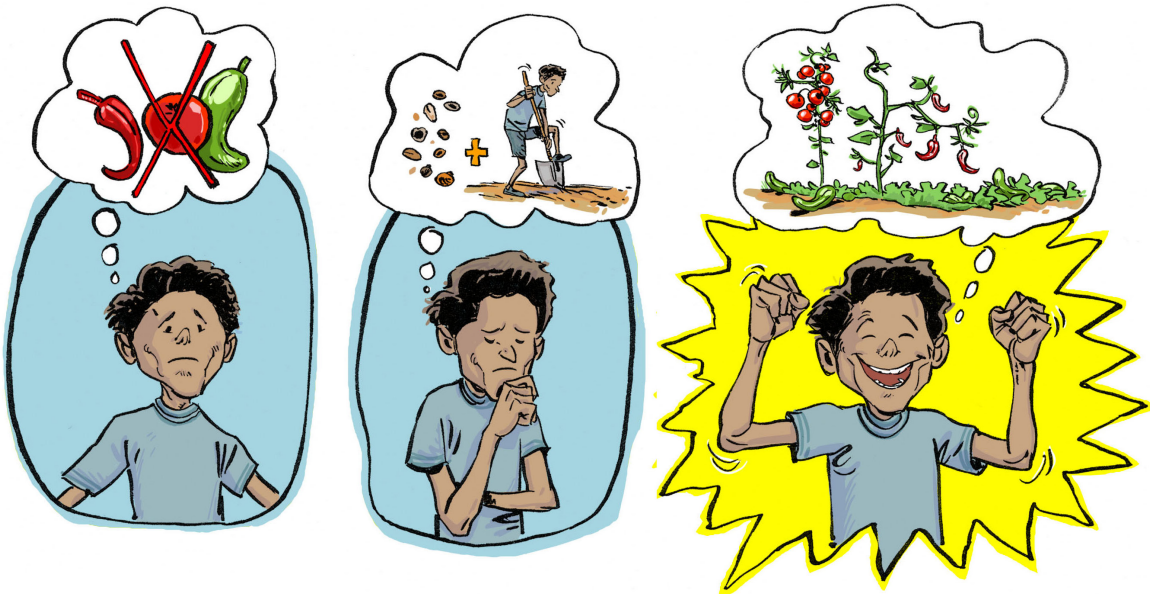
Vaka Örneği: Ahsen ve Muhammed Dur- Düşün-Harekete Geç yöntemini uyguluyor

Muhammed, sorunlarının içinde kaybolmuş görünmektedir. Ahsen Muhammed'e destek olmaktadır.

DUR: Ahsen, Muhammed'in en öncelikli iki sorununu belirlemesine destek olur. Anlayıp anlamadığını kontrol etmek adına, bunları tekrar eder: "Ailesinin yiyecek ihtiyacını karşılama konusunda endişeler ve eşinin COVID-19'a yakalanmasına ilişkin endişeler". Muhammed'in bunlar arasından birini seçmesine destek olmak için Ahsen "Bunun hakkında yapabileceğin bir şey var mı?" diye sorar. Muhammed o an için önceliğin ailesinin yiyecek ihtiyacını karşılamak olduğuna karar verir.

DÜŞÜN: Ahsen Muhammed'den ailesinin yiyecek ihtiyacını karşılamak için başvurabileceği tüm yolları düşünmesini ister. Saçma veya gerçek dışı olsalar bile, aklına gelen tüm çözüm yollarını paylaşabileceğini söyler. Muhammed ilk başta bocalar, bu nedenle de çözüm yolu bulmasına yardımcı olması için eşiyle görüşür. Birlikte şu çözüm yollarını düşünürler: Dilenmek/ Kendi sebze-meyvelerini yetiştirmeye başlamak/ Yereldeki STK veya aşıyla iletişime geçmek/ bir iş karşılığında komşulardan gıda desteği almak...

HAREKETE GEÇ: Ahsen Muhammed'den listeden bir çözüm yolunu seçip denemesini ister. Muhammed'in elinde tohumlar vardır ve kendi sebze-meyvesini kendi yetiştirmek ister ancak bu zaman alacaktır. Yemek için dilenmek kendisini enfeksiyon riskiyle karşı karşıya bırakacaktır. Muhammed acil gıda ihtiyacı için yerel bir STK'ya başvurmaya ve gelecek için de bahçesinde bazı sebzeleri yetiştirmeye karar verir. STK'dan gıda yardımı alamazsa, çözüm listesine geri dönecektir. Ahsen Muhammed'e araması için STK'nın numarasını verir.



Modül 4

Stres yaşayan kişilere destek olma

Stres belirtileri

Stres herkesin deneyimlediği doğal bir tepkidir. Stres kendini şu şekillerde gösterebilir:

- Duygusal tepkiler: Üzüntü, öfke veya korku duymak vb.
- Davranışsal tepkiler: Motivasyon eksikliği, hiçbir şeye konsantre olamama, şiddet eğilimi vb.
- Fiziksel tepkiler: Baş ağrısı, kas ağrısı, bel ağrısı, uykuya dalmakta zorlanma, iştahsızlık vb.

Stres yaşıyan kişilere destek olma

Modül 2’de yer verilen destekleyici iletişim becerileri, kişilerin daha iyi hissetmesine destek olmak için yeterli olabilir. Kişinin daha fazla desteğe ihtiyacı varsa, aşağıdaki yöntemlere başvurulabilir:

İlk olarak kişiyi iyi hissetmesini sağlayacak şeyleri düşünmeye teşvik edin.

İnsanların stresli durumlarda kendilerini rahatlatmak için zaten yaptıkları şeyler olabilir. Bunu hatırlatmak adına kişiye, “Daha önce böyle hissettiğinizde rahatlatmak için ne yapıyordunuz?” veya “Şu anda daha iyi hissetmek için ne yapıyorsunuz?” diye sorun. Akıllarına bir şey gelmiyorsa, şu gibi sorularla hatırlatıcı ipuçları verebilirsiniz. Örneğin, “Size yardımcı olabilecek biri var mı?”; “Yaparken keyif aldığınız bir şey var mı?”. Kişinin aklına yardımcı olabilecek bir şey gelmiyorsa, kutucukta yer alan önerilerin bir kısmını paylaşabilirsiniz.



Daha iyi hissetmek için öneriler

- Minnettar olduğunuz herşeyi yazdığınız bir liste oluşturun (zihninizde veya kağıt üzerinde).
- Her gün sevdiğiniz (hobi) veya keyif aldığınız bir şey yapmak için zaman ayırmaya çalışın.
- Egzersiz yapın, yürüyüş yapın, dans edin.
- Resim yapmak, şarkı söylemek, el sanatlarıyla uğraşmak veya yazı yazmak gibi yaratıcı işlerle meşgul olun.
- Müzik veya radyo dinleyin.
- Bir arkadaşınızla veya aile ferdiyle konuşun.
- Kitap okuyun veya sesli kitap dinleyin.

Gevşeme egzersizlerini deneyin

İnsanlar gergin veya stresli hissettiklerinde **derin nefes almak** yardımcı olabilir.

Şöyle deyin: “Stresli zamanlarda sizi sakinleştirecek bir teknik var. Bu tekniği uygulamak için birlikte derin nefes almamız gerekiyor. Sizin için uygun mu?”

Kişi kabul ederse şu şekilde devam edin:

“Benimle birlikte 3’e kadar sayarak burnunuzdan nefes alın. Omuzlarınızı aşağıda tutup havanın akciğerlerinizin en derinlerini doldurmasına izin verin ve sonra da 6’ya kadar sayarak yavaşça ağzınızdan nefes verin. Hazır mısınız? Bunu 3 defa yapacağız.”



Bu strateji herkeste işe yaramayacaktır. Kişi huzursuz hissediyorsa, egzersizi sonlandırın.



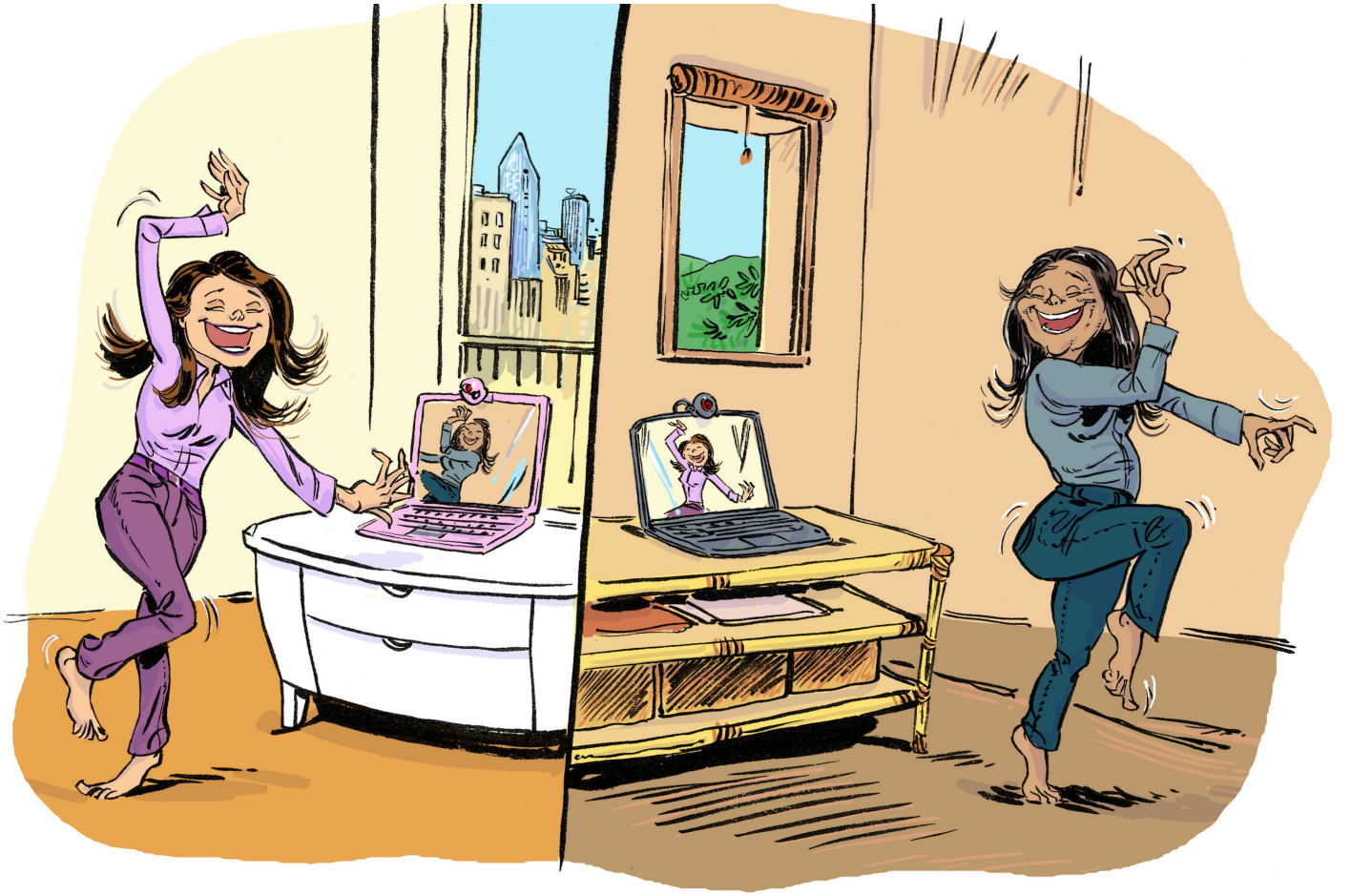
Vaka örneği: Josephine ve Julia

Josephine'in partneri COVID-19 nedeniyle hastaneye yatırılır. Josephine partneri için o kadar endişelidir ki geceleri uyuyamaz, bir şey yiyemez ve bel ağrısı çeker.

Josephine telefonla iş arkadaşı Julia ile konuşur ve ona nasıl hissettiğini söyler. Julia dinler ve ilgilendiğini gösterir. Josephine'e daha iyi hissetmesi için yapabileceği bir şey olup olmadığını sorar. Josephine o kadar yorgundur ki o an aklına bir şey gelmez. Bel öyle ağrıyordur ki...

Bir süredir eve kapandığını, yürüyüş yapmadığını ve pek hareket etmediğini fark eder ve normalde partneriyle beraber yaptığı gibi sabahları esneme hareketleri yaparak güzel bir müzik açıp dans etmeye karar verir. Bu fikir, Julia'nın çok hoşuna gider ve esneme hareketlerine ve dansa telefonla veya görüntülü arama ile Josephine'e eşlik edebileceğini söyler.

Bu öneri ve iş arkadaşının bu şekilde kendisine eşlik etmesi Josephine'i mutlu eder.



Bir kişi ciddi sıkıntı yaşadığında

Stresin yukarıda belirtilen etkileri doğaldır ve kimi zaman daha belirginken diğer zamanlarda daha hafif olabilir. Bazı insanlar daha uzun süren ve daha yoğun belirtiler yaşayabilir. Böyle bir durumda, kişi ciddi bir sıkıntı içinde olabilir. Sıkıntı yaşamak, olağandışı durumlarda normal bir tepki olsa da insanların normal hayatlarına devam etmelerine engel teşkil edebilir. Bu durumlarda, söz konusu kişiyi uzman desteğine yönlendirmeniz gerekebilir. Aşağıdaki belirtiler kişinin ciddi sıkıntı yaşadığına işaret edebilir:

Kendisi veya diğer insanlarla ilgilenemeyecek kadar mutsuz olma

Çok gergin ve korku dolu hissetme

isimlerini veya nereli olduklarını veya ne olduğunu bilmeme

Çok fazla iče kapanma

Öfke hali

Kendisine zarar verme veya intihar etme isteğinden bahsetme

Ağlamak

bağırma

Titreme

Başkalarına zarar verme ile tehdit etme

Yönünü şaşırma ve "rüyada" sanma

Kişi ciddi sıkıntı yaşıyorsa ne yapılmalı

1 Önce güvenlik! Kendinizin, söz konusu kişinin ve diğer insanların güvende olduğundan emin olun. Güvende olmadığınızı hissederseniz, oradan ayrılarak yardım çağırın. Kişinin kendine zarar vereceğini düşünüyorsanız, yardım alın (iş arkadaşınızdan yardım isteyin, acil hizmetleri arayın vb.) COVID-19'a karşı koruyucu tedbirleri alın (örneğin, fiziksel mesafe). Kendinizi riske ATMAYIN!

2 Kendinizi tanıyın: Açık ve saygılı bir şekilde kendinizi tanıyın, adınızı, görevinizi ve destek olmak için orada olduğunuzu söyleyin. Hitap edebilmeniz için kişinin adını sorun.

3 Sakin olun: Bağırmayın veya fiziksel olarak kısıtlamayın.

4 Dinleyin: Modül 2'de belirtilen iletişim becerilerini kullanın. Kişiyi konuşmaya zorlamayın. Sabırlı olun ve destek olmak ve dinlemek için orada olduğunuzu hatırlatın.

5 Pratik bir yer ve bilgi saęlayın: Mümkünse kiřiyi le konuřabileceęiniz sessiz bir yer saęlayın, alkol-süz ičecek ve battaniye verin. Bu tür rahatlatan jestler kiřiyenin kendisini güvende hissettirecektir. Neye ihtiyaçları olduęunu sorun, bildięinizi varsaymayın.



Eğer telefonla görüşüyorsanız, kişi sakinleşene kadar ve/veya doğrudan gidip yardım edebilmek için acil hizmetlere ulaşana dek hatta kalın. Kişinin rahat olduğundan ve konuşabildiğinden emin olun.

6 Kontrolü tekrar ele almalarına destek olun:

- Kişi gerginse, derin nefes almasına yardımcı olun (Bkz. "derin nefes alma" tekniği, s.14).
- Kişi ortamdan kopmuş gözüküyorsa, ona nerede olduğunu, haftanın hangi gününde olduğunu hatırlatın ve kim olduğunuzu söyleyin. Etrafında neler olduğunu fark etmesini sağlayın (örneğin, "Etrafta gördüğünüz veya duyduğunuz bir şeyi söyleyin".)
- Kendi baş etme stratejisini uygulamasına ve kendisine destek olabilecek kişilere ulaşmasına yardımcı olun.

7 Net bilgi verin: Durumu ve ne gibi desteklerden faydalanabileceğini anlamasına yardım etmek için güvenilir bilgi sağlayın. Anlayabileceği kelimeleri kullandığınızdan emin olun (karmaşık kelimeler olmasın). Basit mesajlar verin ve gerekirse mesajı tekrar edin veya yazın. Anlayıp anlamadıklarını veya soruları olup olmadığını sorun.

8 Yanında kalın: Kişiyi yalnız bırakmamaya özen gösterin. Yanında kalamazsanız, siz yardım çağırana veya kişi sakinleşene kadar yanında olabilecek güvenilir birini bulun (iş arkadaş, arkadaş).

9 Uzman desteğine başvurun: Bilmediğiniz alana girmeyin. Doktor, hemşire, danışman ve ruh sağlıklı çalışanları gibi alanında uzman kişilerin vakayı devralmasına müsaade edin. Kişinin uzmanlarla irtibata geçmesini sağlayın veya daha ileri düzey destek için ilgili irtibat bilgilerini kişiye verin ve yapması gerekenler konusunda tüm bilgileri paylaştığınızdan emin olun.

Modül 5

Özel Durumlarda Yardım

Bu modül, COVID-19 pandemisi süresince özel olarak değerlendirilmesi gerektiren bazı durumlara odaklanmaktadır.

Kırılgan veya dışlanmış kişilerin gözden kaçmadığına emin olun

Herkes hayatının bir noktasında kırılgan olabilir veya dışlanabilir. Ancak, bazı insanlar kimlikleriyle bağlantılı engeller, ön yargılar ve etiketlemeler nedeniyle normalden çok daha sık bu tür durumlarla karşı karşıya kalabilir. Kırılgan durumdaki insanların COVID-19 pandemisi süresince özel ilgiye ihtiyaç duymaları muhtemeldir. Kırılgan veya dışlanmış kişiler, şu kişilerden oluşabilir:

- Şiddet veya ayrımcılık riskiyle karşı karşıya olan veya hâlihazırda şiddet veya ayrımcılığa maruz kalan kişiler (örneğin, pandemi kaynaklı sokağa çıkma kısıtlaması nedeniyle artma eğiliminde olabilecek cinsiyet temelli şiddete ve/ hane içi şiddete maruz kalan kişiler, LGBTQI, azınlıklar, göçmenler, mülteciler, engelli bireyler)
- Unutkanlık yaşayan yaşlılar başta olmak üzere yaşlı bireyler (örneğin, demans hastaları)
- Hizmetlere düzenli olarak erişimleri gereken hamile kadınlar ve kronik rahatsızlığı olan kişiler
- Ruh sağlığı sorunları ve psikososyal engelileri olan kişiler dâhil engelli bireyler
- Çocuklar, ergenler ve bunların bakımlarını üstlenen kişiler
- Kalabalık ortamlarda yaşayan kişiler (örneğin, mahkumlar, tutuklular, kamplarda ve gecekondu- lar- da yaşayan mülteciler, bakım hizmeti sağlayan kuruluşlardaki yaşlı bireyler, ruh ve sinir hastalıkları hastaneleri, yatan hasta birimlerindeki ve diğer kurumlardaki kişiler) ve evsizler
- Evlerinden çıkmada güçlük çeken yalnız yaşayan kişiler
- Hizmetlere erişim güclüğü çekme ihtimali olan kişiler (örneğin, göçmenler).



Her kırılganlık görünür değildir. Bu nedenle karşılaştığınız herkese şefkatle ve empati ile yaklaşmanız önemlidir.

Bakımevlerinde yaşayanların desteklenmesi

Bakımevlerinde yaşayanlar (örneğin, huzurevleri ve diğer kuruluşlar) belli zorluklarla karşılaşabilirler. Örneğin, yaşlı bireyler, COVID-19 enfeksiyonu karşısında daha kırılgandır ve hastalığın bu kişilerde daha ağır seyretmesi ihtimal dâhilindedir. Özellikle izolasyon tedbirleri sevdiklerini görmelerini engelleyeceğinden yaşlı bireyler daha fazla endişe, korku ve üzüntü hissedebilirler.

COVID-19 pandemisi gibi olağandışı durumlar, kurumlarda ihmal dâhil olmak üzere insan hakları ve insan onuru ihlallerini tetikleyebilir. Çalışanlar suçlu veya durumu değiştiremeyecek kadar güçsüz hissedebilir ve kurumda yaşayan sakinlerin haklarının ve onurunun korunmasını sağlamak üzere ek bilgi ve eğitime ihtiyaç duyabilirler.



Ek kaynak

COVID-19 Pandemisi Sırasında Çok Sektörlü Ruh Sağlığı ve Psikososyal Destek Programları için "IASC Operasyonel Hususlar" belgesindeki "Yaşlılar" bölümüne bakınız.

<https://bit.ly/3eDSYwh>

COVID-19'dan etkilenen kadınlar ve kız çocukları

Tıpkı diğer acil durumlarda olduğu gibi, COVID-19 kadınları ve kız çocuklarını daha kırılgan hale getirebilir. Yaşlı bireylerin ve hasta aile fertlerinin veya okula gitmeyen kardeşlerin bakımıyla ilgilenme gibi sorumlulukların artması bu duruma örnektir. Kadınlar ve kız çocukları, evde şiddet riskiyle ve temel koruma hizmetleri ve toplumsal ağlardan mahrum kalma riskiyle daha fazla karşılaşabilmektedir. Bazı kadınlar ve kız çocuklarının, sağlık hizmetlerine, cinsel sağlık ve üreme sağlığı hizmetlerine, anne, yenidoğan ve çocuk sağlığı hizmetlerine erişimi azalabilir. Gerek kısa gerek uzun vadede, daha büyük ekonomik zorluklar yaşayabilirler ve bunun sonucunda da sömürü ve istismara maruz kalma ve yüksek riskli işlerde çalışma riskleri artabilir. İşyerleri, topluluklar ve kamplar dâhil olmak üzere pandemi ile mücadelenin her aşamasında kadınların ve kız çocuklarının özel ihtiyaçlarının karşılanmasına özen gösterilmesi önemlidir.



Ek kaynaklar

BM Kadın Birimi, Politika Özeti: COVID-19'un Kadınlar Üzerindeki Etkisi

<https://bit.ly/3avwg6v>

COVID-19 İle Mücadelede Cinsel Sömürü ve İstismardan Koruma Hakkında IASC'in Sürece Yönelik Teknik Notu

<https://bit.ly/2VNuvvX>

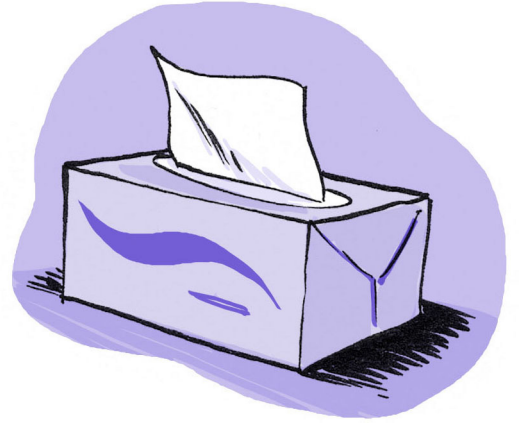
Sürece Yönelik Rehber: COVID-19 Pandemisinde Toplumsal Cinsiyet Alarmı:

<https://bit.ly/2XUDJcr>

Yas tutanların desteklenmesi

COVID-19 pandemisi sırasında sevdiklerini kaybetmenin yasını tutmak zor bir durumdur. İnsanlar, aile fertlerinden destek alma veya günlük rutinlerine dönme gibi stresle baş etme yöntemlerini uygulamakta zorlanabilirler. Birçok kişinin COVID-19 nedeniyle hayatını kaybetmesi nedeniyle kendi kayıplarının önemli olmadığını hissedebilirler veya normal yas ritüellerini gerçekleştiremeyebilirler.

COVID-19 pandemisi sırasında görev başında olanlar, normalden daha fazla ölüm ve acıya şahit olabilirler. Şahit oldukları kayıplar ve acılarla baş etmekte zorlanabilirler. Bu duruma bir de kendi kayıplarıyla başa çıkma güçlüğü eklenince durum daha da zor bir hâl alabilir.



Ek kaynak

Olağanüstü Zamanlarda Yas (İrlanda Darülaceze Vakfı) <https://bit.ly/2Sh60X1>
Mayor of London, How to cope with bereavement and grief during the Corona-virus outbreak: <https://bit.ly/2XTKFXn>

Çocuklarla ölüm hakkında konuşma ve acıyla baş etmede çocuklara destek olma <https://bit.ly/3d2hZQp>



Ek kaynak

COVID-19 ve Göçmen, Mülteci ve Ülke İçinde Yerinden Edilmiş Çocuklar için Faydalı Olabilecek Bilgiler (UNICEF) <https://uni.cf/2VZIDCK>

Mülteci kamplarında yaşayanları, kayıtsız mültecileri ve göçmenlerin yaşadıkları yerleri destekleme

Bu tür ortamlarda yaşayan insanlar; beslenme, barınma, su, sanitasyon, hijyen ve yeterli sağlık hizmetleri gibi temel ihtiyaçlara erişememe; kalabalık koşullar nedeniyle fiziksel mesafeye ilişkin kurallara uyamama ve hareket kısıtlamalarını uygulayanların insan haklarını ihlal etmesi gibi sorunlarla karşılaşmaktadır. Diğer kurumların sundukları hizmetleri askıya alması halinde mülteci kamplarında çalışanların iş yükü ciddi ölçüde artabilir. Ayrıca, mülteciler ve yerinden edilen diğer kişiler hâlihazırda evlerini, topluluklarını, sevdiklerini veya işlerini kaybetmiş olduğundan COVID-19 pandemisiyle baş etmede daha az iç ve dış kaynağa sahiptirler



Engelli bireylerin desteklenmesi

Engelli bireyler; COVID-19 enfeksiyonu, enfeksiyonun yayılması ve korunma yöntemleriyle ilgili faydalı ve içermeci kapsayıcı bilgilere ulaşmada bazı engellerle karşılaşabilirler. Kurumlarda yaşayan kişiler, bakımevlerinde yaşayan kişilere ilişkin yukarıda değinilen hususlardan etkilenecektir. Bu kişiler, istismar ve/veya ihmal riskiyle karşı karşıya olabilirler. İçerme konusuna yeterince özen gösterilmeyen ortamlarda, engelli bireylerin; beslenme, sağlık hizmetleri, temel hizmetler ve bilgi dâhil olmak üzere bakım ve hizmetlere erişimleri genel olarak daha zayıftır. Bu nedenle, engelli bireyler bu kriz süresince daha ağır sonuçlarla karşılaşabilirler.

Ek kaynak

Engelsiz COVID-19 Mücadelesine Doğru:

Uluslararası Engelliler İttifakı'nın 10 Tavsiyesi

<https://bit.ly/3anq4NX>

Engellileri Kapsayıcı Topluluk Eylemi – COVID-19 Matrisi (CBM):

<https://bit.ly/2KooqRu>

Personel ve gönüllülere destek olan yönetici ve süpervizörler için öneriler

Yönetici ve/veya süpervizör olarak, çalışanların ve/veya gönüllülerin refahını, güvenliğini ve sağlığını temin etmede son derece önemli bir rol üstlenmektedir. Sıkıntı yaşadıkları anlarda personelinizi ve gönüllüleri desteklemek için bu rehberde yer verilen becerilere başvurabilir ve çalışanların sağlığını ve refahını artıran, destekleyici çalışma ortamları oluşturulmasına katkıda bulunabilirsiniz.

Personeli ve gönüllüleri desteklemek için aşağıdakileri yapabilirsiniz:

Personeli, sürekli olumlu öz bakım stratejilerini uygulamaya teşvik edin ve ekipler arasında kolektif bir bakım ortamı oluşturun.

Sağlıklı çalışma davranışlarınızla örnek olun (örneğin, fazla mesaiye kalmayın, insanlara karşı nazik olun).

Düzenli eğitimlerle personeli COVID-19 mücadelesinde yer almaya hazırlayın.

COVID-19 pandemisi sırasında güvende olmaya yardımcı olacak doğru, güncel ve anlaşılır bilgiler paylaşın.

Zorlukları, endişeleri ve çözümleri görüşmek için düzenli toplantılar yapın.

Personelin düzenli olarak mola almasını ve aile ve arkadaşlarıyla görüşecek zamanları olmasını sağlayın.

Eşleştirme sistemi kurarak akran desteğini teşvik edin.

Anonim ruh sağlığı danışmanlığı ve desteğinden faydalanılabileceği konusunda bilgi verin.

Kırılgan veya dışlanmış olan veya ek desteğe ihtiyaç duyabilecek personel ve gönüllülerin farkında olun.

Personel ve gönüllülerin, yaşadıkları sorunları tercihen kendi amirlerinden farklı biriyle paylaşabilmesi için açık kapı politikası uygulayın.

Çatışmaları yönetmeye çalışın: Destekleyici ekip ortamının ve hem kendi hemde ekip üyelerine karşı nezaket ve şefkatli olmanın önemini vurgulayın.

Vaka Örneği: Selena

Selena küçük bir danışman ekibini yönetmektedir. COVID-19 pandemisi nedeniyle herkes uzaktan çalışmaktadır. Ekibini desteklemek için, her gün düzenli olarak kontrol amaçlı görüşme ayarlayıp herkesin nasıl olduğunu değerlendirmekte, varsa endişelerini dinlemekte ve COVID-19 hakkında güncel rehberlik veya bilgi sağlamaktadır. Selena, danışman ekibinin rahatlamasına ve ekip ruhu oluşmasına yardımcı olmak için kendisinin katılmadığı düzenli sosyal toplantılar yapmalarını ve birbirlerine akran desteği sağlamalarını teşvik etmektedir. Ayrıca danışmanlık alabilmeleri için gerekli irtibat bilgilerini de ekibiyle paylaşmaktadır. Personelinin takdir edildiğini ve motive hissetmesini sağlamak için Selena, çalışmalarını için ekibe teşekkür ederek haftalık e-postalar göndermektedir.



Ek kaynaklar

Pandemi Sırasında Direncini Koruma (Headington Enstitüsü): <https://bit.ly/3ewMlq8>
Yöneticiler ve personel için "personele destek" kaynakları (Antares Vakfı): birkaç farklı dilde mevcuttur <https://bit.ly/34McOkp>
Yeni Koronavirüs Pandemisinde Personele, Gönüllülere ve Topluluklara Yönelik Ruh Sağlığı ve Psikososyal Destek (IFRC): <https://bit.ly/2XIAC7t>

Ek B

Kendi rutininizi oluşturun.

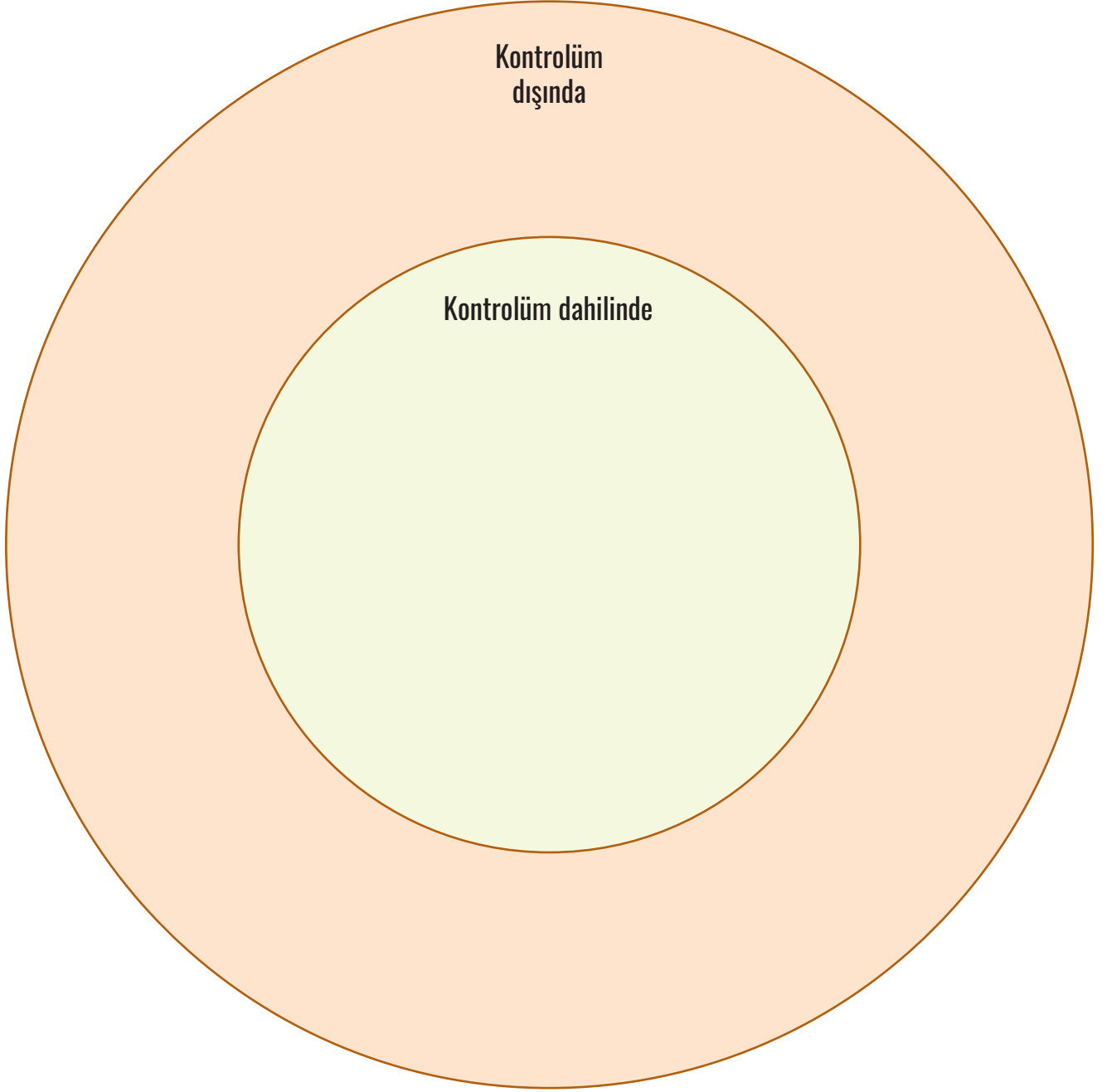


Saat	Aktivite

Her
akşam
en az 7 saat
uyumaya
alışın

Ek C

Kontrol Çemberleri



Kademeli Kas Gevşetme Çalışması

Faydalı bir stres yönetimi aracı!
Egzersiz yaklaşık yedi dakika sürmektedir.

Bu çalışma, kasları kademeli olarak gevşetmeye yönelik bir çalışmadır. Bu egzersizi öz bakım stratejilerinden biri olarak kullanabileceğiniz gibi destek olduğunuz kişilerle de paylaşabilirsiniz. Çalışmayı bir başkasına yaptıracaksanız, aşağıdaki yönergeleri sakın bir ses tonuyla ve yavaş okumayı unutmayın. Bu şekilde gevşemenin tam etkisini deneyimleyebilmeleri için karşınızdaki kişiye zaman verin.

Kademeli Kas Gevşetme Metni

Nefes çalışmasına dayanan kademeli bir kas gevşetme egzersizi yapacağız. Burada amacımız kaslarındaki gerginlik ve gevşeme arasında farkı hissedebilmeniz. Vücudumuzda gerginlik olduğunda sıklıkla bunu fark edemeyiz. Bu egzersizler bizim daha farkında olmamıza ve gerginliği atmamıza yardımcı olacak.

Gözlerinizi kapatın ve sandalyenizde dik oturun. Ayaklarınızı yere koyun ve ayaklarınızın altındaki zemini hissedin. Ellerinizi kucağınızda serbest bırakın. Nefes alırken vücudunuzdaki bazı kaslarınızı kasmanızı ve sıkmanızı isteyeceğim. Kaslarınızı kasıp tutarken nefesinizi tutarak üçe kadar sayacaksınız ve sonra nefes vermenizi söylediğimde tamamen gevşeyeceksiniz.

Ayak parmaklarımızla başlayalım...

İnsanları kademeli kas gevşetme çalışmasına YAVAŞÇA yönlendirin. Vücutlarının bir kısmını kasmalarını, nefes almalarını ve siz sesli ve yavaşça sayarken nefeslerini tutmalarını söyleyin. Şu şekilde yapın: Nefes alın ve tutun, 1--- 2--- 3. Sonra şunu deyin: Nefes verin ve rahatlayın.

“Nefes alın ve tutun” derken sesinizi hafifçe yükseltirken “Nefes verin ve gevşeyin” derken sesinizi hafifçe alçaltın.

Kişinin aşağıda verilen sırayla kaslarını kasıp gevşetmesini sağlayın:

- Ayak parmaklarınızı güçlü bir şekilde bükün ve sımsıkı tutun.
- Kalçanızı ve bacak kaslarınızı kasın.
- Karınızı sıkın ve içeri çekin.
- Ellerinizi yumruk yapın.
- Kollarınızı dirseklerinizden bükerek kasıp kollarınızı üst bedeninize doğru yaklaştırın.
- Omuzlarınızı kulaklarınıza doğru kaldırın.
- Tüm yüz kaslarınızı sıkın.

Nefes verip vücutlarının her kısmını gevşettikten sonra şunu söyleyin:...Şimdi [ayak parmaklarınızın, kalçanızın, yüzünüz/alnınızın vb.] gevşediğini hissedin. Normal seyrinde nefes alıp verin. [Ayak parmaklarınıza, bacaklarınıza vb.] kan geldiğini hissedin.

Şimdi çenenizi yavaşça göğsünüze indirin. Nefes alırken yavaş ve dikkatli bir şekilde başınızı daire çizer gibi sağ tarafa doğru çevirin, başınızı dairesel hareketle sola çevirip sonra da tekrar göğsünüze indirirken nefes verin. Sağa ve geriye doğru çevirirken nefes alın... Sola ve aşağıya doğru çevirirken nefes verin... Sağa ve geriye doğru çevirirken nefes alın... Sola ve aşağıya doğru indirirken nefes verin... Şimdi yön değiştirin... Sola ve geriye doğru çevirirken nefes alın, sağa ve aşağıya doğru indirirken nefes verin (iki tekrar).

Şimdi başınızı ortaya getirin.

Zihniniz ve vücudunuzdaki sükuneti hissedin.

Şimdi her gün kendinize iyi bakmaya söz verin.

Yaşadığınız Çevredeki Kaynaklar

Boş kutucukları yerelde hizmet veren kurum ve kuruluşların isimlerini yazarak doldurun.



Destek hizmeti	Telefon numarası	Nasıl yönlendirebilirim?
Polis		
Acil Tıbbi Yardım		
İtfaiye		
Sosyal Hizmetler		
Ruh Sağlığı Hizmetleri		
Kadın Hizmetleri		
Çocuk Koruma Hizmetleri		
Hukuki Destek		
COVID-19 Ruh Sağlığı ve Psikososyal Destek Yardım Hattı		



IASC

KURULUŞLAR ARASI
DAİMİ KOMİTE