



T.C. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
YURTDIŞI TÜRKLER VE AKRABA
TOPLULUKLAR BAŞKANLIĞI

2. Oturum

Almanya’da Psikolojik Destek Alma Süreci ve Kriz Durumlarında Yardım Mekanizmaları

Bilgilendirme ve Sorumluluk Reddi

Bu dijital rehber, Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı (YTB) maddi desteğiyle yürütülen “**Sosyal Hizmetlere Erişimde Köprü: Almanya’daki Türk Toplumu İçin Bilgilendirme ve Psikososyal Destek Programı**” projesi kapsamında hazırlanmıştır.

İçerikler, Almanya’daki sosyal hizmet sistemine ilişkin **bilgilendirme ve farkındalık** amaçlıdır. Burada yer alan bilgiler yalnızca **genel yönlendirme** niteliği taşır; **hukuki, idari veya mali danışmanlık** yerine geçmez.

Metinde adı geçen kurum ve kuruluşlarla; **İş ve İşsizlik Kurumu (Jobcenter), Sosyal Yardım Dairesi (Sozialamt), Gençlik Dairesi (Jugendamt), Aile Yardımları Kurumu (Familienkasse), Konut Yardımı Birimi (Wohngeldstelle), Bakım Sigortası Kurumu (Pflegekasse)** başta olmak üzere, **herhangi bir resmî işbirliği, ortaklık veya temsil ilişkisi bulunmamaktadır.**

Bu kurumların uygulamaları, **güncel yasal düzenlemelere** göre değişiklik gösterebilir. Rehberde yer alan bilgiler, ilgili kurumların **kamuya açık kaynaklarından** derlenmiş olup, doğrulukları **hazırlanma tarihinde (15.11.2025)** geçerlidir. Katılımcıların, kendi bireysel durumlarına ilişkin sorular için **doğrudan ilgili resmî kurumlarla** iletişime geçmeleri gerekmektedir.

Bu rehberde paylaşılan tüm bilgiler, tavsiyeler ve örnekler **genel bilgilendirme amacıyla hazırlanmıştır.** Her bireyin ve kurumun kişisel, mesleki, hukuki, mali ve sosyal durumu farklılık gösterebileceğinden, burada yer alan içerikler **kişiyeye veya kuruma özel danışmanlık** olarak değerlendirilmemelidir. Katılımcıların ve kurumların, kendi somut durumlarına uygun kararlar alabilmeleri için **yetkili uzmanlardan veya ilgili alanlarda bireysel danışmanlık hizmeti almaları** önerilir.

Bu rehberde yer alan **internet adresleri, kurum bağlantıları ve iletişim bilgileri** yalnızca bilgilendirme amacıyla sunulmuştur. Bu bağlantıların veya kurumların gelecekteki içeriklerinden, işlem biçimlerinden ya da olası kötüye kullanım durumlarından; NPZR – Institut für psychische Gesundheit gUG, proje ekibi, katkı sunan uzmanlar ve Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı (YTB) **hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.** Katılımcıların tüm başvuru ve iletişim süreçleri **kendi sorumluluklarındadır.** Bu yayın kapsamında yer alan içeriklerin kullanımından doğabilecek sonuçlardan, **NPZR, proje ekibi, katkı sunan uzmanlar ve YTB sorumlu tutulamaz.**

Tüm hakları saklıdır. Bu materyalin kısmen veya tamamen kopyalanması, çoğaltılması veya dağıtılması, proje yürütücüsünün yazılı iznine tabidir. Bu yayın, Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı (YTB) tarafından desteklenmiştir. İçeriklerin sorumluluğu yalnızca proje yürütücüsüne aittir.

Proje Yürütücüsü: NPZR – Institut für psychische Gesundheit gUG

Akademik ve Klinik Danışman: Dr. Elif Cındık-Herbrüggen

Proje Koordinatörü: Klinik Psikolog Pelin Karakurt

İçerik Kontrolü: Sosyal Hizmet Uzmanı Selda Şahin

2. Oturum: *Almanya’da Psikolojik Destek Alma Süreci ve Kriz Durumlarında Yardım Mekanizmaları*

Genel Bilgilendirme

Bu oturum, Almanya’da psikolojik destek alma yollarını, sigortalı ve sigortasız sistemin işleyişini, aile hekimi ve uzmanlara yönlendirme adımlarını, terapi sistemini ve kriz durumlarında başvurulabilecek kurum ve acil hatları tanıtmayı amaçlar. Katılımcıların psikolojik destek arayışına dair farkındalığını artırmak, utanma, damgalanma gibi psikososyal engellerle başa çıkma yollarını tanıtmak hedeflenir. Psikososyal ilk yardım ilkeleri anlatılarak, bireylerin hem kendilerine hem de yakınlarına temel destek sunma becerisi güçlendirilir.

Oturum İçerik Başlıkları

- A. Destek Sisteminin Yapısı**
- B. Terapi Başvuru Süreçleri**
- C. Sağlık Sigortası Türlerine Göre Psikoterapiye Erişim**
- D. Kriz Anında Psikososyal Müdahale**
- E. Dijital ve Yüz Yüze Kaynaklar**
- F. Psikososyal Engeller ve Kültürel Boyutlar**
- G. Oturum Sonunda Paylaşılacak Materyaller**

- Terapiye Erişim Yol Haritası
- İlk Görüşmede Sorulabilecek Sorular
- Psikososyal Kriz Anında Yardım Listesi
- Kültürel Engellerle Başa Çıkma Egzersizi

2. Oturum: *Almanya’da Psikolojik Destek Alma Süreci ve Kriz Durumlarında Yardım Mekanizmaları*

A. Destek Sisteminin Yapısı

Almanya’da psikolojik destek alırken farklı kurumlar ve uzmanlar devreye girer. Aile hekimi (Hausarzt) genellikle ilk başvuru noktasıdır. Eğer ruhsal sıkıntılar yaşıyorsanız, aile hekiminizle görüşüp durumu anlatabilirsiniz. Aile hekimi basit durumlarda sizi dinleyip destek olabileceği gibi, gerektiğinde bir psikiyatrist (Psychiater) veya psikoterapiste (Psychotherapeut) sevk edebilir. Psikiyatristler tıp doktorudur ve ilaç tedavisi dâhil tıbbi destek sağlar; psikoterapistler ise konuşma terapisi yöntemleriyle tedavi sunar. İkisi genellikle iş birliği içinde çalışır.

Sağlık sigortası sistemi (Krankenkasse) kapsamında onaylı terapistlere gidildiğinde, psikoterapi masrafları genellikle sağlık sigortası tarafından karşılanır. Yani yasal sağlık sigortasına (gesetzliche Krankenversicherung) bağlı hastalar için psikoterapi çoğunlukla ücretsiz bir hizmettir. Sigortanın anlaşmalı olduğu, lisanslı bir terapist bulunduğunda yalnızca sigorta kartını göstermek yeterlidir; ek bir ücret ödenmez. Özel sağlık sigortası (private Krankenversicherung) olan kişilerde ise masrafların karşılanması poliçe şartlarına göre değişir; tamamı ya da bir kısmı geri ödenebilir.

Sigortalı sistemin dışında çalışan özel terapistler (Privattherapeuten) de bulunmaktadır. Bu terapistlerin ücretleri yüksek olabilir ve genellikle sigorta kapsamında değildir. Ancak bekleme sürelerinin uzun olması nedeniyle bazı danışanlar terapi ücretini kendi imkânlarıyla karşılamayı tercih edebilir.

Maddi durumu yetersiz olan ve sigortası bulunmayan kişiler için ise Sosyal Yardım Dairesi (Sozialamt) aracılığıyla terapi masraflarının karşılanmasını talep etme imkânı vardır.

Bunun yanı sıra kamu yararına çalışan psikolojik danışmanlık merkezleri de önemli bir rol oynar. Caritas, AWO (Arbeiterwohlfahrt), Diakonie gibi kurumlar ile kilise, belediye veya dernek destekli aile danışmanlık merkezleri (Familienberatungsstellen), düşük gelirli ya da sigortasız bireylere ücretsiz veya düşük ücretli psikososyal destek sunar.

Almanya genelinde bini aşkın aile ve eğitim danışmanlık merkezi bulunmaktadır ve bu merkezlerde sunulan hizmetler tamamen gizli ve ücretsizdir. Bu kurumlara doğrudan başvurarak randevu alınabilir; bireysel ya da ailevi sorunlar danışmanlarla paylaşılabilir. Danışmanlar sorunları gizlilik içinde dinler ve gerektiğinde uygun terapi ya da sosyal destek hizmetlerine yönlendirme yapar.

Her belediyede ruh sağlığı sorunları yaşayan bireyler için Sosyal Psikiyatrik Hizmet (Sozialpsychiatrischer Dienst – SPDİ) adı verilen bir birim bulunur. SPDİ ekipleri psikiyatrist, psikolog ve sosyal hizmet uzmanlarından oluşur; ruhsal sıkıntısı olan bireylere ve yakınlarına ücretsiz, gerekirse anonim danışmanlık sağlar ve kriz durumlarında destek sunar.

Örneğin Münih’te farklı bölgelerde hizmet veren birden fazla SPDİ merkezi bulunmaktadır ve ihtiyaç hâlinde ev ziyaretleri de yapılabilir. SPDİ, akut durumlarda kişiyi stabilize edip uygun sağlık kuruluşlarına yönlendirebilir veya uzun vadede sosyal destek hizmetlerine erişimi kolaylaştırabilir.

Çalışanların yasal gizlilik yükümlülüğü (Schweigepflicht) vardır; paylaşılan bilgiler danışanın izni olmadan üçüncü kişilerle paylaşılmaz. Bu sayede güvenle başvurulabilir.

Bunlara ek olarak bazı özel psikoterapi merkezleri, özellikle göçmen kökenli bireylere kendi ana dillerinde hizmet sunmaktadır.

Örneğin Münih'te Dr. Elif Cındık tarafından kurulan Nöro-Psikiyatrik Merkez Riem (Neuro-Psychiatrisches Zentrum Riem – NPZR) bünyesinde Türkçe, Almanca ve İngilizce dillerinde psikiyatri ve psikoterapi hizmetleri verilmektedir.

Benzer şekilde Almanya'nın farklı şehirlerinde Türkçe konuşan terapistlerin çalıştığı merkezler ve muayenehaneler bulunmaktadır.

Ayrıca Yetişkin Göçmen Danışmanlığı (Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer – MBE) ve Gençlik Göçmen Hizmeti (Jugendmigrationsdienst – JMD) gibi göçmen danışmanlık kurumları, psikolojik sıkıntılar da dâhil olmak üzere entegrasyon sürecinde karşılaşılan birçok konuda yol gösterici destek sunar.

Bu merkezler tarafsız, ücretsiz ve gizlidir. Danışmanlar genellikle birden fazla dil konuşabildiği için dil engeli yaşayan bireyler için de önemli bir destek noktasıdır.

B. Terapi Başvuru Süreçleri

Almanya’da psikoterapi almak için izleyeceğiniz yol adım adım şu şekilde özetlenebilir:

1. Aile hekimi randevusu ve gerekirse yönlendirme: İlk adım olarak aile hekiminize (**Hausarzt**) başvurup yaşadığınız sıkıntıları anlatmak faydalı olabilir. Aile hekiminiz, durumu değerlendirdikten sonra gerek görürse sizi bir psikiyatrist ya da psikoterapiste yönlendirebilir.

Not: Psikoterapiye başlamak için sevk zorunlu değildir; doğrudan bir terapistte de başvurabilirsiniz. Ancak aile hekiminin yaptığı ilk değerlendirme ve yönlendirme, bazı durumlarda süreci daha hızlı ve net hâle getirebilir.

2. Terapist arama (116117 ve dijital platformlar): Uygun bir terapist bulmak için farklı yollar vardır. **116117** numaralı telefonu arayarak ya da www.116117.de adresinden bulunduğunuz bölgedeki onaylı terapistleri ve mevcut randevuları sorgulayabilirsiniz.

116117 hattı, Almanya genelinde hizmet verir ve psikoterapi için de randevu yönlendirmesi yapar. Buna ek olarak **Doctolib** gibi çevrimiçi randevu platformları üzerinden uzman araması yapılabilir. Bu platformlarda dil tercihi gibi filtreler kullanılarak (örneğin Türkçe hizmet veren terapistler) uygun randevular bulunabilir. Bu süreçte bekleme sürelerinin uzun olabileceğini bilmek ve sabırlı olmak önemlidir; bazı terapistler için haftalar hatta aylar süren bekleme listeleri olabilir.

3. İlk görüşme (Erstgespräch): İletişime geçtiğiniz terapistlerden ilk görüşme randevusu talep edebilirsiniz. Yasal sağlık sigortasına bağlı kişiler, farklı terapistlerle **altı adede kadar ön görüşme** yapma hakkına sahiptir. Bu görüşmeler genellikle 25–50 dakika sürer.

İlk görüşmede terapist, yaşadığınız zorlukları, beklentilerinizi ve terapiye ihtiyaç olup olmadığını değerlendirir. Görüşmeye giderken sağlık sigortası kartınızı yanınızda bulundurmanız gerekir.

Bu aşamada terapinin nasıl ilerleyeceği, sıklığı ve yöntemleri hakkında soru sormaktan çekinmeyin. İlk görüşmeden sonra devam etmek istemezseniz, bunu belirtme hakkınız vardır.

4. Tedavi onayı ve bekleme süreci: İlk görüşmelerin ardından terapist, psikoterapinin uygun olduğuna karar verirse deneme seansları (**probatorik görüşmeler**) yapılır ve bir terapi planı oluşturulur. Daha sonra terapist, sağlık sigortasına terapi onayı için başvuruda bulunur. Yasal sağlık sigortası genellikle kısa süreli terapiler için **12 seans**, uzun süreli terapiler için **24 seans ve üzeri** onay verebilir.

Gerekli durumlarda bu süreler uzatılabilir; ancak her uzatma için yeniden onay gerekir. Onay süreci birkaç hafta sürebilir. Bu bekleme döneminde kendinizi zorlanmış hissederseniz, danışmanlık merkezlerinden ya da destek hatlarından geçici destek alabilirsiniz. Onay geldikten sonra terapi düzenli olarak başlar ve seans ücretleri sağlık sigortası tarafından karşılanır.

Belgelere ve sürece dikkat: Terapi sürecinde bazı formlar imzalamanız istenebilir. Özellikle sigorta ile ilgili belgeleri dikkatle okuyup imzalamanız önemlidir; terapistiniz bu konuda sizi bilgilendirir.

Randevulara düzenli katılım önemlidir. Eğer bir seansı iptal etmeniz gerekirse, terapistin belirttiği süre içinde (genellikle 24-48 saat önceden) haber vermeniz gerekir. Aksi hâlde seans ücreti sigorta kapsamı dışında kalabilir.

Terapi sürecinde haklarınız vardır: Seans sayısının artırılması, terapiye ara verilmesi ya da terapist değişikliği gibi konuları hem terapistinizle hem de sağlık sigortanızla görüşebilirsiniz.

C. Sağlık Sigortası Türlerine Göre Psikoterapiye Erişim

Almanya’da herkesin sağlık sigortası yaptırması yasal bir zorunluluktur. Yasal sağlık sigortasına (gesetzliche Krankenkasse) sahip bireyler için psikoterapiye erişim, sistematik ve görece daha zahmetsiz bir şekilde ilerler. Sigortayla anlaşmalı bir terapist bulunduğunda ve gerekli onaylar alındığında, psikoterapi hizmetleri sağlık sigortası kapsamında ücretsiz olarak sunulur. Ayrıca 116117 randevu sistemi ve sağlık sigortalarının danışma hatları, sigortalı bireylerin uygun terapistlere daha hızlı ulaşabilmesine destek olur. Yasal sigorta kapsamında psikoterapi, diğer tıbbi tedaviler gibi temel bir sağlık hizmeti olarak kabul edilir.

Özel sağlık sigortasına sahip bireyler için ise psikoterapi masraflarının ne ölçüde karşılanacağı, tamamen sigorta poliçesinin içeriğine bağlıdır. Bazı özel sigortalar yasal sigortanın karşıladığı yöntem ve seans sayılarını esas alırken, bazıları ek raporlar, ön onay süreçleri veya sınırlamalar talep edebilir.

Bu nedenle özel sigortası olan kişilerin, terapiye başlamadan önce sigorta şirketleriyle iletişime geçerek hangi hizmetlerin, hangi koşullarda karşılandığını netleştirmeleri önemlidir.

Sigortasız Bireyler İçin Seçenekler

Herhangi bir sağlık sigortası olmayan bireyler için psikolojik destek almak zorlayıcı olabilir; ancak bu durum destek almayı tamamen imkânsız kılmaz. Gelir durumu çok düşük olan kişiler, bağlı bulundukları Sosyal Yardım Dairesi (Sozialamt) ile görüşerek terapi masraflarının sosyal yardım kapsamında karşılanmasını talep edebilir.

Bu her zaman otomatik olarak kabul edilmese de yasal bir haktır. Buna ek olarak sigortası olmayan bireyler de belediyelere bağlı Sosyal Psikiyatrik Hizmetler (Sozialpsychiatrischer Dienst – SPDi), psikolojik danışmanlık merkezleri ve sivil toplum kuruluşlarının sunduğu hizmetlerden yararlanabilir. Özellikle Yetişkin Göçmen Danışmanlığı (Migrationsberatung für Erwachsene – MBE) ve Gençlik Göçmen Hizmeti (Jugendmigrationsdienst – JMD), sigorta durumuna bakmaksızın psikososyal destek sunabilir veya uygun kurumlara yönlendirme yapabilir. Bu hizmetler çoğunlukla ücretsiz, gizli ve gerektiğinde anonimdir.

Caritas gibi kuruluşlar da hem Alman toplumuna hem de göçmenlere açık psikolojik danışmanlık hizmetleri sunmaktadır. Ayrıca MBEon gibi dijital uygulamalar üzerinden Türkçe danışmanlık almak mümkündür. Bazı şehirlerde, NPZR gibi merkezlerde Türkçe grup terapileri veya rehberlik hizmetleri ücretsiz ya da sembolik ücretlerle sunulabilmektedir.

Psikolojik Destek Kapsamı Sanılandan Daha Geniştir

Birçok kişi sağlık sigortasının yalnızca kısa süreli doktor muayenelerini kapsadığını düşünür. Oysa Almanya’da sağlık ve psikolojik destek sistemi oldukça geniştir. Psikoterapi, psikiyatrik değerlendirmeler, kriz müdahaleleri, sosyal psikiyatrik hizmetler, grup terapileri ve danışmanlık hizmetleri bu sistemin bir parçasıdır. Hangi hizmetlerin sigorta kapsamında olduğu; sigorta türüne, bireysel duruma ve tıbbi gerekçelendirmeye göre değişebilir.

Bu nedenle “Bu bana çıkar mı?” diye varsaymak yerine, haklar hakkında bilgi almak ve sormak önemlidir. Pek çok kişi, yalnızca bilgi almadığı için yararlanabileceği desteklerden haberdar olamamaktadır.

Yurt Dışı Sağlık Sigortası Hakkında Önemli Bir Not

Almanya’da yasal ya da özel sağlık sigortasına sahip olmak, yurt dışında yaşanabilecek sağlık sorunlarının otomatik olarak karşılanacağı anlamına gelmez. Mevcut sigortaların büyük bir kısmı Almanya dışındaki tedavileri ya hiç kapsamaz ya da çok sınırlı şekilde karşılar.

Bu nedenle yurt dışına çıkmayı planlayan kişilerin, sağlık sigortalarına ayrıca yurt dışı sağlık teminatı ekletmeleri önemlidir. Bu ek teminatlar genellikle yıllık düşük bir ücret karşılığında sunulur ve özellikle acil durumları kapsar. Planlı ya da isteğe bağlı tedaviler kapsam dışında olabilir. Yola çıkmadan önce sigorta şirketiyle görüşerek hangi durumların karşılandığını netleştirmek, olası maddi ve psikolojik yüklerin önüne geçebilir.

Gizlilik İlkesi

Son olarak gizlilik konusu özellikle vurgulanmalıdır. Almanya’da profesyonel yardım sunan tüm terapistler, psikiyatristler, doktorlar ve danışmanlar yasal gizlilik yükümlülüğü altındadır. Sigortanız olsun ya da olmasın, bir kuruma başvurduğunuzda paylaştığınız bilgiler sizin izniniz olmadan üçüncü kişilerle paylaşılmaz. Göçmen kökenli bireylerde sık görülen “Bilgilerim devlete bildirilir mi?” endişesi bu nedenle temelsizdir. Danışmanlık merkezleri ve terapistler güvenilir kurumlardır; MBE ve JMD danışmanları da görüşmeleri anonim şekilde yürütebilir. Bu nedenle sigorta durumunuz ne olursa olsun, destek aramaktan çekinmemeniz önemlidir.

D. Kriz Anında Psikososyal Müdahale

Ani bir psikolojik kriz yaşadığınızda (örn. panik atak, şiddetli depresyon nöbeti, travmatik bir olay sonrası çöküntü, intihar düşünceleri vb.), Almanya’da hızlı yardım alabileceğiniz çeşitli mekanizmalar vardır. Öncelik, güvenliğinizdir. Kendinize veya başkasına zarar verme riski varsa vakit kaybetmeden profesyonel yardım çağırın.

Kriz durumlarında başvurulabilecek başlıca acil destek hatları ve kurumlar şunlardır:

- **Telefonla Psikolojik Danışma Hattı (Telefonseelsorge):**

Avrupa genel acil yardım numarası **116 123** üzerinden ulaşılır. 7/24 hizmet veren bu hat, ücretsiz ve anonim olarak psikolojik destek sunar. Eğitimli gönüllüler ve uzmanlar; depresyon, yalnızlık, umutsuzluk ve intihar düşünceleri gibi konularda sizi dinler ve destek sağlar.

(Not: Telefonseelsorge hizmeti Almanca olarak verilmektedir. Almanca konuşamıyorsanız aşağıdaki diğer dil seçeneklerine bakınız.)

- **Kadına Yönelik Şiddet Yardım Hattı (Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“): 116 016** numaralı telefon üzerinden, aile içi şiddet ya da herhangi bir şiddet türüne maruz kalan kadınlar 7/24 destek alabilir. Bu hat Türkçe dâhil 17 dilde hizmet vermektedir. Görüşmeler anonimdir; arayanın kimliği sorulmaz. Gerektiğinde sığınma evi, polis ya da hukuki destek konularında yönlendirme yapılır.
- **Çocuk ve Genç Danışma Hattı (Nummer gegen Kummer): 116 111** numarası, çocuklar ve gençler için özel olarak kurulmuş ücretsiz bir kriz hattıdır. Hafta içi belirli saatlerde hizmet verir ve gençlerin sorunlarını, korkularını dinlemek üzere uzmanlar hazır bulunur. Ayrıca ebeveynler için de belirli günlerde danışma hattı mevcuttur (116 111'i aradığınızda ilgili seçeneklere yönlendirilirsiniz). Çocuklar bu hattı arayarak tamamen gizli bir şekilde destek alabilirler.
- **Sosyal Psikiyatrik Hizmet / Kriz Servisi (Sozialpsychiatrischer Dienst / Krisendienst):** Birçok şehir ve bölgede, akut ruhsal kriz yaşayan bireylere yerinde destek sağlayan ekipler bulunmaktadır. Mesai saatlerinde Sosyal Psikiyatrik Hizmet (SPDi) birimlerine başvurabilirsiniz. Örneğin, bulunduğunuz bölgedeki SPDi hattını aradığınızda ekipler evinize gelerek durumu değerlendirebilir. Akşam saatlerinde ve hafta sonlarında ise bazı bölgelerde **Kriz Servisi (Krisendienst)** adıyla 24 saat çalışan destek hatları mevcuttur.

Örneğin Bavyera eyaletinde Krisendienst hattı, telefonla destek sağlar ve gerekirse mobil ekip yönlendirir. Bu hizmetler ücretsizdir ve ihtiyaç hâlinde sizi uygun bir sağlık kuruluşuna yönlendirebilir.

Polis (110) ve Ambulans (112): Durum hayati tehlike arz ediyorsa veya kişi kontrolünü kaybetmiş durumdaysa, tereddüt etmeden **112** (Acil Sağlık) ya da **110** (Polis) numaralarını arayın.

Örneğin, bir kişinin intihar girişiminde bulunma riski çok yüksekse ya da şiddet olayına tanık olduysanız, 112’yi aramak en doğru adımdır. Almanya’da bu numaralar doğrudan ilgili acil ekipleri harekete geçirir. Gerekli durumlarda kişi en yakın psikiyatri kliniğine yönlendirilir.

Yakınlar için destek arama: Eğer bir yakınınızın kriz yaşadığını düşünüyor ve nasıl yardımcı olacağınızı bilemiyorsanız, yukarıdaki hatları siz de arayabilirsiniz.

Telefonla Psikolojik Danışma Hattı (Telefonseelsorge) ve kriz servisleri, aile üyelerine veya arkadaşlara da rehberlik eder.

Örneğin “Arkadaşım intihardan bahsediyor, ne yapmalıyım?” sorusuna yönelik olarak doğru ve güvenli adımlar konusunda bilgilendirme yapılır.

Unutmayın: Kriz anlarında yalnız değilsiniz. Profesyonel destek bir telefon kadar yakındır.

E. Dijital ve Yüz Yüze Kaynaklar

Almanya’da psikolojik destek konusunda hem dijital ortamda hem de yüz yüze faydalanabileceğiniz pek çok güvenilir kaynak bulunur. Özellikle Türkçe konuşan veya göçmen geçmişi olan bireyler için aşağıdaki platformlar öne çıkmaktadır:

- **MBEON (Mobil Danışmanlık Uygulaması):** Yetişkin Göçmen Danışmanlığı’nın (Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer – MBE) bir parçası olan MBEON mobil uygulaması, Türkçe dil seçeneğiyle çevrim içi danışmanlık sunar. Bu uygulama üzerinden sorularınızı yazılı olarak iletebilir, göçmen danışmanlarından kişiselleştirilmiş yanıtlar alabilirsiniz. MBE danışmanları anonim ve ücretsiz şekilde hizmet verir. Özellikle sigorta, aile, psikolojik destek ve eğitim gibi konularda yol göstericidir.
- **BKE.de (Ergen ve Ebeveyn Danışmanlığı):** Eğitim Danışmanlığı Federal Konferansı’nın (Bundeskonzferenz für Erziehungsberatung – BKE) sunduğu bu platform, ergenler ve ebeveynler için çevrim içi danışmanlık imkânı sağlar. Gençler sorunlarını anonim olarak danışmanlara yazabilir, forumlar aracılığıyla diğer gençlerle iletişim kurabilir. Ebeveynler ise çocuk yetiştirme ile ilgili psikolojik danışmanlık alabilir. Platform üzerinden en yakın gençlik veya aile danışmanlık merkezlerinin adreslerine de ulaşılabilir. Hizmetler ağırlıklı olarak Almanca sunulmakla birlikte, bazı merkezlerde tercüman desteği sağlanabilmektedir.

- **NPZR.de (Türkçe Psikoterapi Merkezi):** Münih merkezli Nöro-Psikiyatrik Merkez Riem'in (Neuro-Psychiatrisches Zentrum Riem – NPZR) internet sitesi üzerinden, Türkçe konuşan terapistlerin sunduğu bireysel ve grup terapi hizmetleri hakkında bilgi edinilebilir. NPZR; Türkçe, Almanca ve İngilizce dillerinde psikiyatri ve psikoterapi desteği veren çok kültürlü bir merkezdir. Web sitesinde grup terapileri, seminerler ve iletişim bilgileri yer almaktadır. Benzer şekilde Berlin, Hamburg ve Köln gibi büyük şehirlerde de Türkçe terapi hizmeti sunan merkezler bulunmaktadır. İnternet aramalarında “Türkçe terapist + şehir adı” ifadeleri kullanılabilir veya yerel Türk toplum derneklerinden bilgi alınabilir.
- **Doctolib ve 116117 (Randevu Sistemleri):** Psikoterapist arayışında 116117 randevu sistemi ve Doctolib gibi çevrim içi platformlar oldukça işlevseldir. 116117 sisteminde posta kodu girilerek bölgedeki onaylı terapistlerin listesine ve uygun randevu tarihlerine ulaşılabilir. Doctolib platformunda ise uzmanlık alanı, konuşulan dil ve konum gibi filtreler kullanılarak doğrudan çevrim içi randevu alınabilir. Bu platformların arayüzleri Almanca veya İngilizce olabilir; kullanımda zorlanması hâlinde bir yakından destek alınabilir ya da terapist muayenehaneleri telefonla doğrudan aranabilir.
- **Türk Toplumundaki Dernekler ve Rehberlik Hizmetleri:** Almanya'da Türk nüfusunun yoğun olduğu şehirlerde faaliyet gösteren dernekler ve sivil toplum kuruluşları, psikososyal destek alanında önemli bir rol üstlenir.

Bazı cami dernekleri ve kültür dernekleri, ücretsiz seminerler ve rehberlik hizmetleri sunmakta veya ihtiyaç hâlinde uzmanlara yönlendirme yapmaktadır.

Ayrıca Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı'nın (YTB) desteklediği Türkçe rehber kitapçıklar, videolar ve internet kaynakları da bulunmaktadır. Bu materyaller, göçmenlerin ruh sağlığı konusunda bilgi edinmesini kolaylaştırır.

Yüz yüze kaynaklar: Dijital platformların yanı sıra, geleneksel kurumlar da önemli destek alanlarıdır. Şehirlerdeki **Aile Danışmanlık Merkezleri (Erziehungsberatungsstellen)**, **Gençlik Dairesi (Jugendamt)** bünyesindeki psikologlar, üniversitelerdeki psikolojik danışmanlık merkezleri (Studentenwerk bünyesinde) ve iş yerlerinde sunulan **Çalışan Destek Programları (Employee Assistance Programs)** ücretsiz ya da sigorta kapsamında yüz yüze destek sağlayabilir. Özellikle üniversite öğrencileri için birçok kampüste ücretsiz psikolojik danışmanlık hizmeti bulunmaktadır.

Bu kurumların iletişim bilgilerine internet üzerinden veya belediye rehberlerinden ulaşılabilir.

Yardım ararken çekinmemek önemlidir. Atılan küçük bir adım, doğru kaynağa ulaşmayı ve sürecin daha güvenli ilerlemesini sağlayabilir.

F. Psikososyal Engeller ve Kültürel Boyutlar

Farklı kültürel arka planlardan gelen bireyler için psikolojik yardım alma konusunda çeşitli psikososyal engeller ve çekinceler olabiliyor. Türk toplumu da dâhil olmak üzere pek çok göçmen toplulukta terapiye gitme fikrine karşı direnç geliştiren yaygın tutumlar gözleniyor. Bu bölümde, bu engellerin neler olabileceğini ve nasıl aşılabileceğini ele alıyoruz:

Utanç ve damgalanma korkusu: “Delirdim mi ki terapistle gideyim?”, “El âlem ne der?” gibi düşünceler, yardım arayışının önündeki en büyük engellerdendir. Kendi kültürümüzde ruhsal sorunlarla ilgili konuşmak bazen ayıp veya zayıflık belirtisi olarak görülebiliyor. Oysa ki Almanya’da psikolojik destek almak çok doğal ve yaygın bir durumdur – 2017 yılında bile 1,4 milyon kişi psikoterapi hizmeti almıştır. Ruh sağlığı problemi yaşamak nasıl ki utanılacak bir şey değilse, yardım almak da öyle normaldir. Aksine, sorunlarını görmezden gelmek yerine çözüm aramak bir cesaret ve olgunluk göstergesidir.

Gizlilik ve aile içi mahremiyet endişesi: Bazı insanlar “Yabancı birine derdimi anlatamam” diye düşünebilir. Aile meselelerini dışarı taşımanın yanlış olacağını hissedebilirler. Ancak profesyonel yardım aldığınız kişi “yabancı” değil, sizin iyiliğiniz için çalışan bir uzmandır. Ayrıca terapistler ve danışmanlar yasal gizlilik yükümlülüğü altındadır.

Anlattığınız hiçbir şey ailenize, çevrenize ya da resmî makamlara bildirilmez (çok istisnai, hayati tehlike durumları haricinde). Bu nedenle içinizi dökmekten çekinmeyin. Bazen tarafsız bir profesyonelle konuşmak, aile içinde konuşmaktan daha rahatlatıcı olabilir.

“Kendi başıma halletmeliyim” inancı: Özellikle kültürümüzde güçlü olma ve her sorunun üstesinden tek başına gelme beklentisi yaygındır. Yardım istemek zayıflık gibi algılanabilir. Oysa Almanya’da bireysel sorumluluk, gerektiğinde destek aramayı da kapsar. Nasıl ki fiziksel bir rahatsızlıkta doktora gitmek normalse, ruhsal bir sıkıntıda terapiye başvurmak da aynı derecede doğaldır. Profesyonel yardım istemek, kişinin kendine yaptığı bir yatırımdır ve olgun bir davranıştır.

Kültürel farklılıklar ve güven sorunu: Terapide kullanılan dil, iletişim tarzı veya kültürel referansların farklı olması endişe yaratabilir. Türk toplumunda aile dışına sorun anlatmak zor gelebilir ya da Alman bir terapistin sizi anlamayacağı düşünülebilir. Bu durumda tercih ederseniz Türkçe konuşan terapistler araştırabilirsiniz. Almanca terapi alıyorsanız ve dilde zorlanıyorsanız, terapistten tercüman talep etme hakkınız vardır.

Birçok kurum, imkânlar dâhilinde yeminli tercüman desteği sunabilir. Ayrıca ilk seansa bir refakatçiyle gitmek de güven duygusunu artırabilir (terapistle önceden konuşmak koşuluyla). Terapide anlamadığınız noktalar için yazılı özet isteme hakkınız da bulunmaktadır.

Dar sosyal çevre, göçmenlik baskısı ve görünmez yükler: Göçmenlik deneyimi, uzun vadede birey üzerinde ciddi psikolojik baskılar yaratabilir. Sosyal destek ağlarının sınırlı olması, sürekli kendini ispatlama ihtiyacı, güvencesizlik hissi ve güçlü görünme baskısı ruh sağlığını olumsuz etkiler.

Birçok kişi “iyi değilim” demenin ilişkileri zedeleyeceğinden korktuğu için duygularını bastırır. Ancak bu baskılar, destek almamak için bir gerekçe değil; tam tersine profesyonel yardım ihtiyacını daha da görünür kılar.

Yasal vasilik (Betreuung) konusunda yanlış inanışlar: Göçmen topluluklarında sık görülen korkulardan biri de psikolojik destek alındığında otomatik olarak bir vasi atanacağı düşüncesidir. Bu doğru değildir.

Almanya'daki yasal vasilik (Betreuung) sistemi, kişinin tüm haklarını elinden alan bir yapı değil; yalnızca ihtiyaç duyulan alanlarda destek sağlayan koruyucu bir mekanizmadır.

Hangi alanlarda destek alınacağına kişi kendisi karar verir. Bu destek geçici olabilir, değiştirilebilir veya tamamen kaldırılabilir. Sistem bireyin haklarını koruyacak şekilde yapılandırılmıştır.

Son olarak küçük bir farkındalık alıştırması önerelim. Aşağıdaki cümleyi kendinize hatırlatın ya da bir yere yazın:

“Yardım istemek bir güç göstergesidir. Bu benim hakkım.”

Bu ifade, yardım istemenin zayıflık olduğu yönündeki kültürel kalıpları sorgulamaya yardımcı olabilir. Zorlandığınızda destek almak, hem kendinize hem de sevdiklerinize daha iyi bir yaşam sunabilmenin önemli bir parçasıdır.

G. Oturum Sonunda Paylaşılacak Materyaller

Bu oturumun sonunda, anlattığımız konularla ilgili yararlı bilgilerin özetlendiği çeşitli materyaller sizlere sunulacaktır. Dijital kitapçık şeklinde hazırlanan bu materyalleri indirip daha sonra da kullanabilirsiniz:

- **Terapiye Erişim Yol Haritası**
- **İlk Görüşmede Sorulabilecek**
- **Psikososyal Kriz Anında Yardım Listesi**
- **Kültürel Engellerle Başa Çıkma Egzersizi**

Not: Bu oturumda paylaşılan tüm bilgiler, Sosyal Hizmet Uzmanı (Sozialarbeiterin) Selda Şahin tarafından gözden geçirilerek onaylanmıştır. Almanya'daki sosyal haklar konusunda güvenilir ve güncel bilgiler aktarılmasına özen gösterilmiştir.

Bu oturumda paylaşılan bilgiler ve örnekler genel bilgilendirme amaçlıdır. Herkesin kişisel, hukuki, mali ve sosyal durumu farklı olduğu için, burada aktarılanlar bireysel ya da kuruma özel danışmanlık yerine geçmez. Kendi durumunuza uygun ve sağlıklı kararlar alabilmeniz için, ilgili alanlarda mutlaka bireysel danışmanlık almanızı öneririz.

Unutmayın: Haklarınızı bilmek ve gerektiğinde kullanmak, toplumsal yaşama aktif katılımın ve zor zamanları birlikte aşmanın bir parçasıdır. Bu rehberi ihtiyaç duyduğunuz her an başvurabileceğiniz bir kaynak olarak saklayabilirsiniz. Başarıyla uygulayacağınız her adım, Almanya'daki yeni hayatınızda daha güvende ve güçlü hissetmenize katkı sağlayacaktır.

Terapiye Erişim Yol Haritası

Almanya’da psikolojik destek almak isteyen bireyler için temel adımlar aşağıda sıralanmıştır. Bu yol haritası hem sigortalı bireyleri hem de alternatif destek arayanları kapsayacak şekilde hazırlanmıştır.

1. İlk Adım: Sorunu Fark Etme ve Destek Arama Kararı

- Ruh sağlığını etkileyen belirtileri fark ettiğinizde (uyku bozukluğu, kaygı, halsizlik, umutsuzluk vb.) yardım alma ihtiyacınızı kabul edin.
- Yardım istemenin bir zayıflık değil, bir hak ve güç göstergesi olduğunu unutmayın.

2. Aile Hekimi (Hausarzt) ile İlk Görüşme

- Almanya’da birçok ruhsal destek süreci aile hekimi (Hausarzt) üzerinden başlar.
- Aile hekiminiz sizi bir psikiyatrist veya psikoterapiste yönlendirebilir.
- Bu görüşme, yasal sağlık sigortası kapsamında terapi sürecine giriş için önemli bir ilk adımdır.

3. Terapist Araştırması

- Terapiye uygun bir uzman bulmak için şu kaynaklardan yararlanabilirsiniz:

* www.116117.de (yasal sağlık sigortasına bağlı bireyler için)

* www.doctolib.de

* Yetişkin Göçmen Danışmanlığı (Migrationsberatung für Erwachsene – MBE) danışmanları.

Önemli Kolaylaştırıcı Destek:

- Bavyera Tabipler Birliği Psikoterapi Koordinasyon Birimi (Kassenärztliche Vereinigung Bayern – Koordinationsstelle Psychotherapie), hasta ile uygun psikoterapistin eşleşmesini destekleyen resmî bir birimdir.

Uzun bekleme listeleri nedeniyle tek tek terapist aramakta zorlanan kişiler, bu birime telefonla kayıt yaptırabilir.

Kayıt sonrasında, ikamet edilen bölgede (Wohnort) uygunluğu olan bir psikoterapist bulunduğunda kişiye geri dönüş yapılır.

Bu yöntem, bekleme listelerinden bunalan kişiler için süreci önemli ölçüde kolaylaştırır.

☎ Telefon: 0921 880 99 40410

4. Ön Görüşme (Erstgespräch) ve Bekleme Süreci

- İlk görüşmede şikâyetleriniz değerlendirilir ve terapist ile uyum kontrol edilir.
- Yasal sağlık sigortası sisteminde terapinin başlaması, sağlık sigortası kurumu (Krankenkasse) onayına tabidir.
- Bazı bölgelerde bekleme süresi uzun olabilir; bu durumda danışmanlık merkezlerinden destek alınabilir.

5. Terapiye Başlama

- Sağlık sigortası (Krankenkasse) onayı alındıktan sonra haftalık ya da iki haftada bir terapi seansları başlar.
- Sigorta kapsamında genellikle 25–50 seanslık terapi paketleri sunulur (gerektiğinde uzatılabilir).

6. Alternatif Destek Yolları (Sigortasız veya Acil Durumlar İçin)

- Caritas, AWO (Arbeiterwohlfahrt) ve Diakonie gibi kurumlarda ücretsiz psikososyal danışmanlık hizmetleri verilir.
- Sosyal Psikiyatrik Hizmet (Sozialpsychiatrischer Dienst – SPDİ), kriz anlarında başvurulabilecek önemli bir kurumsal destektir.

7. Haklar ve Güvenceler

- Tercüman talep etme hakkınız vardır.
- Görüşmelerde gizlilik esastır.
- Dilediğinizde terapisti değiştirme veya terapiyi sonlandırma hakkınız bulunur.

İlk Görüşmede Sorulabilecek Sorular

Psikoterapi sürecine başlamadan önce yapılan ilk görüşme (Ön görüşme – Erstgespräch), terapistinizle tanışmak ve sürecin sizin için uygun olup olmadığını anlamak açısından önemlidir. Aşağıdaki örnek sorular, bu görüşmede hem bilgi edinmenize hem de terapistinizle karşılıklı uyumu değerlendirmenize yardımcı olur.

Terapi Süreci ve Yöntemi Hakkında

- Uyguladığınız terapi yöntemi nedir? (örneğin: bilişsel davranışçı, psikodinamik vb.)
- Bu yöntemin hangi sorunlar için etkili olduğu biliniyor?
- Terapi ne sıklıkla ve ne kadar süreyle yapılacaktır?
- Terapi süresince birlikte belirli hedefler oluşturacak mıyız?

Uygulama ve Teknik Bilgiler

- Sağlık sigortası (Krankenkasse) bu terapiyi kapsıyor mu?
- İlk kaç seans değerlendirme amaçlı olacak?
- Seans iptali veya randevu değiştirme kurallarınız nedir?
- Acil bir durumda size ulaşabilir miyim?

Terapiste ve Sürece Uyum

- Daha önce benim durumuma benzer kişilerle çalıştınız mı?
- Kültürel farklılıklar konusunda deneyiminiz var mı?
- Tercüman ile çalışmayı kabul ediyor musunuz?
- Grup terapisi veya başka destek seçenekleri sunuyor musunuz?

Kendi Haklarınızı Netleştirme

- Seanslarda paylaştığım bilgiler gizli tutulacak mı?
- Terapiyi istediğim zaman sonlandırabilir miyim?
- Terapist değişikliği talep edersem ne yapmalıyım?

Bu soruları önceden not almak ve görüşmeye hazırlıklı gitmek, süreci daha bilinçli yürütmenize yardımcı olur.

Unutmayın: Terapist seçme hakkı size aittir. Uyum hissetmediğiniz bir durumda başka bir uzman aramak haklı ve doğal bir tercihtir.

Psikososyal Kriz Anında Yardım Listesi

Kriz anları yalnızca profesyonel destekle değil, doğru bilgiyle de daha güvenli atlatılır. Bu liste, Almanya’da yaşanan akut psikolojik sıkıntı, panik atak, travmatik olay veya şiddet durumlarında başvurulabilecek temel yardım kaynaklarını özetlemektedir.

1. Acil Durumlarda İlk Adımlar

- Kendinizi veya bir başkasını hemen güvende hissedeceğiniz bir ortama alın.
- Derin ve yavaş nefes alın. Krizin geçici olduğunu hatırlayın.
- Yakın bir kişiden destek isteyin veya güvendiğiniz birini arayın.
- **Polis (110)** veya **Ambulans (112)** numaralarını gerektiğinde arayın.

2. Ücretsiz Kriz Hatları

Kurum / Hat	Numarası	Açıklama
Telefonla Psikolojik Danışma (Telefonseelsorge)	116 123	7/24, ücretsiz ve anonim destek hattı
Kadına Yönelik Şiddet Yardım Hattı (Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“)	116 016	Kadınlara yönelik şiddet için destek hattı
Çocuk ve Genç Danışma Hattı (Nummer gegen Kummer)	116 111	Çocuklar ve gençler için danışma hattı
Sosyal Psikiyatrik Hizmet (Sozialpsychiatrischer Dienst – SPDİ)	Yerel numaralar	Belediyeye bağlı ruh sağlığı desteği – acil durumlar dâhil

Not: Bu hatlar genellikle Almanca hizmet verir. Yanınızda bir tercüman olması gerekebilir.

3. Hızlı Psikolojik Yardım Alabileceğiniz Kurumlar

- **Belediyeye bağlı Sosyal Ruh Sağlığı Hizmetleri (Sozialpsychiatrischer Dienst – SPDİ)**
- **Caritas, İşçi Refahı Kurumu (Arbeiterwohlfahrt – AWO), Diakonie** gibi danışmanlık merkezleri
- **Yetişkin Göçmen Danışmanlığı (Migrationsberatung für Erwachsene – MBE)**
- **Gençlik Göçmen Hizmeti (Jugendmigrationsdienst – JMD)**
- **Nöro-Psikiyatrik Merkez Riem (Neuro-Psychiatrisches Zentrum Riem – NPZR)** gibi Türkçe hizmet sunan kurumlar (bazı bölgelerde)

4. Kriz Anında Kendi Kendine Destek İçin 3 Adım

1. **Dur** – Derin bir nefes al, bulunduğun ortamı fark et.
2. **İsmi koy** – Ne hissediyorsun? (örneğin: panik, korku, çaresizlik)
3. **Yönlendir** – Destek alabileceğin kişiyi veya hattı belirle, harekete geç.

Kültürel Engellerle Başa Çıkma Egzersizi

Psikolojik destek isteme davranışı kültürel değerlerden etkilenebilir.

Bu egzersiz, göçmen geçmişine sahip bireylerin yardım arayışındaki içsel dirençleri fark etmelerine ve bu dirençlerle başa çıkmalarına yardımcı olmak amacıyla tasarlanmıştır.

1. Durum Tanıma: Aşağıdaki ifadeleri okuyun ve kendinize hangilerinin sizde yankı bulunduğunu işaretleyin:

- ☐ “Sorunlarımı kimseyle paylaşamam, bu benim mahremim.”
- ☐ “Yardım istemek zayıflık göstergesidir.”
- ☐ “Ailem veya çevrem ne der diye endişeleniyorum.”
- ☐ “Beni anlamazlar diye korkuyorum.”
- ☐ “Kendi başıma halletmem gerektiğini düşünüyorum.”

✓ İşaretlediğiniz her madde, destek almanızı engelleyebilecek kültürel bir bariyere işaret ediyor olabilir.

2. Yansıtma Soruları: Kendinize sessizce şu soruları sorun veya bir deftere yazın:

- Bu inanç bana kimden geçti? (Aile? Toplum?)
- Bu düşünce şu anki hayatımda bana nasıl hizmet ediyor, nasıl kısıtlıyor?
- Destek alırsam gerçekte ne kaybederim, ne kazanırım?

3. Güçlendirici Cümleler: Aşağıdaki cümlelerden sizi en çok güçlendirenleri seçin ve tekrar edin:

- “Yardım istemek zayıflık değil, sorumluluktur.”
- “Psikolojik destek almak hakkımdır.”
- “Destek istemekle yalnız olmadığımı hatırlatıyorum.”
- “Kültürümü koruyabilirim ama acı çekmek zorunda değilim.”
- “İyi olmak sadece bana değil, sevdiklerime de iyi gelir.”

Bu cümleleri bir kâğıda yazıp görebileceğiniz bir yere asmanız önerilir.

4. Küçük Bir Adım: Bu hafta atabileceğiniz **küçük bir destek adımı** belirleyin:

Örnekler:

- Bir danışmanlık hattını aramak
- Bir bilgi sitesini ziyaret etmek
- Aile hekiminizden randevu almak
- Güvendiğiniz biriyle duygularınızı paylaşmak

 **Benim adımım:** _____

Hatırlatma: Her kültür kıymetlidir, ama psikolojik iyi oluş evrensel bir ihtiyaçtır.

Destek istemek, hem kendinize hem de geçmişinize saygı göstermenin bir yoludur.