

KRİZ DURUMLARINDA SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİ

Aliye Mavili AKTAŞ*

OZET

Kriz müdahalesinde birçok yaklaşım olmasına karşın hemen hepsinde ortak temalar vardır. Kriz müdahalesinin temel amacı müracaatçıların en kısa sürede kriz öncesi fonksiyonelliğine donmesini sağlamaktır. Kriz müdahalesi görece olarak kısa dönemli bir müdahaledir. Kriz müdahalesinde belirli gözlenebilir güçlükler hedef olabilir. Kriz müdahalesi stratejileri kriz ile ilgili diğer yaklaşımlardan daha fonksiyoneldir. Kriz müdahalesinde sosyal hizmet uzmanı diğer müdahalelerden daha aktif bir rol üstlenir. Kriz müdahalesi planlanmış sistematik bir müdahaledir.

Anahtar sozcukler kriz müdahalesi, genelci uygulama, sosyal hizmet

Social Work Intervention In Crisis Situation

Summary

Eventhough There are so many approaches to crisis intervention, general all of them share common themes. The primary goal of crisis intervention is to help client return to the pre-crisis level of functioning as soon as possible. Crisis intervention is relatively short term activity. Specific observable difficulties may become the target of the intervention. Crisis intervention strategies are more functional than other approaches in dealing with crisis. The social worker in crisis intervention assumes a more active role than in other kinds of intervention. Crisis intervention is a planned and systematic approach.

Key Words. Crisis intervention, generalist practice, social work

KRİZ DURUMLARINDA SOSYAL HİZMET MÜDAHALESİ

Deprem, beklenmedik ve ani özelliğiyle, çevresel ve sosyal koşullarda yarattığı tahribat

* Doç. Dr. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Öğretim Üyesi

ile kriz durumu olarak ele alınabilir. Kriz durumunda bireyler sahip olduğu maddi şeyleri kaybettiği gibi, duygusal alanında kendisine yakın olan aile üyelerini, sevdiklerini de kaybedebilir. Deprem bireyin sevdiklerini kaybetmese bile yaşadığı çevre ile ilgili imajının değişimine neden olan orseleyici bir travma durumudur.

Bir sorun alanı olarak kriz durumlarında müdahale edecek sosyal hizmet uzmanlarının, birey, grup, topluluk ve organizasyonlarla topluma yönelik bütün çalışmalarında şu temel gerçekleri göz önünde bulundurması gerekir:

1. Her birey, grup, aile ve toplulukların kendi güçleri vardır.
2. Travma, hastalık v b durumlar müdahale fırsatları ve kaynakları riske eder.
3. Birey, grup ve toplulukların özellik ve kapasiteleri ile gelişim sınırları hakkındaki üst sınırın bilinmeyen yönleri vardır.
4. Sosyal hizmet uzmanları, muracaatçılarına onların işbirliğini sağlayarak hizmet eder.
5. Bütün çevre kaynaklarla doludur (Ashman,1999)

17 Ağustos ve 12 Kasım depremleri 30 bine yakın insanımızın olmasına, birçok insanın sakat ve özurlu kalmasına neden olmuştur. Bu dönemde yürütülen bütün çalışmalarda yukarıda maddeleştirilen temel varsayımların göz önünde bulundurulduğunu söylemek mümkündür. Yoğun çalışma temposu içinde bu varsayımların tanımlanması mümkün değildi ancak çalışmalar hali hazırda devam etse de kriz durumlarının bir bölümü atlatılmış,ve yapılanların yazılması sürecinde, bunlar sistematik bir hale getirilmeye çalışılmıştır.

, 17 Ağustos depreminin ikinci gününden itibaren profesyonel müdahalelere başlanmıştır. Bu profesyonel müdahalelerin bir bölümünün organize olmaması, başlangıcında herkesin ortak kanısı idi. Ancak bu çalışmaları yürütürken ve bir bölümünü tamamladıktan sonra yapılanların yazılması sürecinde ortaya çıkan bırıkmaların, hiç istenmeyen bu tür kriz durumlarında toplumun ve profesyonellerin daha hazırlıklı olmasını temin edeceği umulmaktadır.

Kriz durumları da sosyal hizmet müdahalesinin bütünleştirici ve geneli yapısının bütün özelliklerini taşır. Kriz durumlarında yapılacak müdahaleler, bireylerden topluma kadar uzanan geniş bir perspektifte yürütülür.

Bu geniş perspektifte yürütülen profesyonel sosyal hizmet kriz müdahalesinde şu temel kavramların göz önünde bulundurulduğu görülmektedir:

1. Kriz müdahalesinin birincil amacı, muracaatçıların en kısa sürede kriz öncesi fonksiyonelliğine donmesini sağlamaktır (Okun, 1997)

Sosyal hizmet uzmanları bu amacın gerçekleşmesinin oldukça zor olduğunu farkındadır. Özellikle deprem dönemindeki krizler 3 ay ile 1 yıl arasında bir dönem içerisinde atlatılabilir. Muracaatçıların eski fonksiyonelliğine donmesiyle ilgili amaç, oldukça gerçekçi ve muracaatçının krizle başetme potansiyeline dayanmaktadır.

2. Kriz müdahalesi göreceli olarak kısa dönemli bir müdahaledir (Okun, 1997)

Kriz müdahalesinin bireysel boyutu 6 ile 8 haftalık bir sürede yapılır. Ancak bu sürenin çok daha fazla uzayacağı yukarıda belirtilmiştir.

Herşeyden önce kriz içerisindeki bireyin aile ve bireysel koşulları oldukça etkilidir. Hastane koşullarındaki kriz müdahaleleri bir gün içerisinde hatta tek seanslık bile olabilir. Psikiyatri kliniğine sevk edilmiş bir depremezede ye müdahale haftalar sürebilir.

3. Kriz müdahalesinde belirli gözlenebilir güçlükler hedef olabilir .

Kriz müdahalesi, insanların yaşamlarını etkileyen kriz durumuyla doğrudan bağlantılı durumlarda odaklaşır. Bu çerçevede krizle ilişkisi olmayan geçmiş yaşantılar bu müdahalelerin odağında değildir.

4. Kriz müdahalesi stratejileri krizle ilgili diğer yaklaşımlardan daha fonksiyoneldir.

Kriz müdahalesi iyi tanımlanmış bir yaklaşımdır. Bu nedenle kriz durumlarında en iyi müdahale bu yolla gerçekleştirilir. Bu nedenle diğer sosyal hizmet müdahalelerinden daha fonksiyoneldir (Bu durum için).

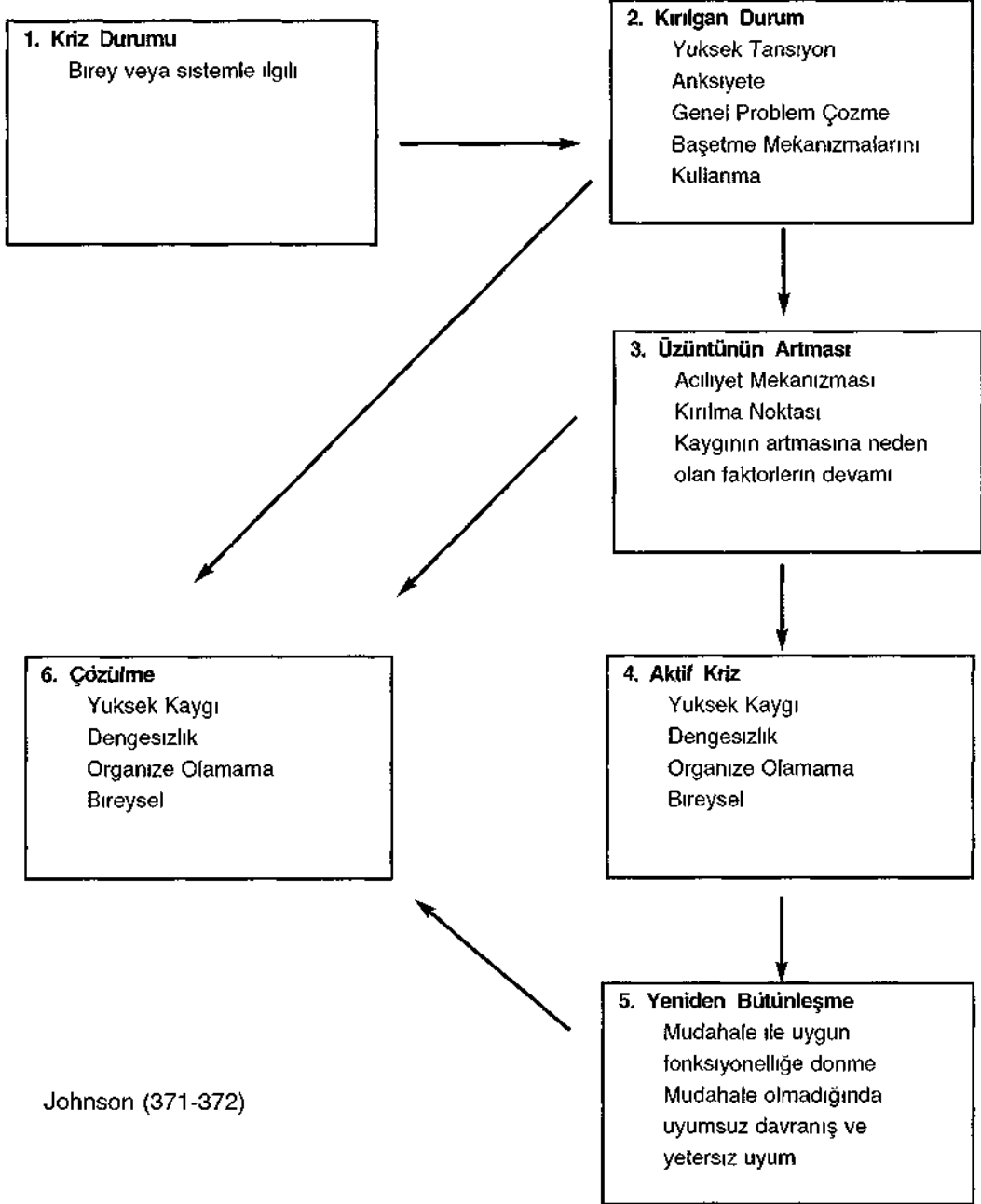
5. Kriz müdahalesindeki sosyal hizmet uzmanı genelde yaklaşımdaki diğer uzmanlık rollerinden daha aktif bir rol üstlenir (Okun, 1997).

17 Ağustos ve 12 Kasım depremleri sırasında gerek hastanelerdeki gerekse bölgedeki çalışmalarında SHU'ları oldukça aktif rol üstlenmiştir. Müracaatçıların kriz durumları, onlarla daha esnek koşullarda uzun görüşmelerin yapıldığı bir ortam sunmuştur. Bir yandan toplumsal boyutta kurumsal düzeyde hizmet verilmiş diğer yandan bireysel düzeyde hizmetler verilmiş ,kadınlara çocuklara ve gençlere grup çalışmaları ile yardım edilmiştir. Bu noktada SHU'larının üstlendiği rollerde savunuculuktan aracılığa, kolaylaştırıcılığa ve organizatörlüğe değin çok geniş bir yelpazeyi içermiştir. Sözelimi rockçı çocuklarının deprem sonrası namaz kılmaya başlamasından endişelenen kriz içindeki aileye birbirlerine dokunma, sarılma, kucaklaşma yönündeki aile görüşmesinde, birbirini dinleme ve anlama ile anlaşma zemini yaratılmıştır.

Bireysel Düzeydeki Kriz Müdahalesi

Kriz müdahalesinin aşamalarına geçmeden önce kriz sürecini tanımlamanın gerekli olduğu düşünülmüştür.

KRİZ SÜRECİ



Johnson (371-372)

Aguiller ve Messick (1974) kriz müdahalesinde geneli uygulama sürecinin bireysel boyutunun başlamasını şu şekilde ele almaktadır:

1. Ön Değerlendirme ve Müracaatçıyla Bağlantı Aşaması

Kriz müdahalesinde ilk aşama müracaatçı sisteminin içinde bulunduğu durumun değerlendirildiği aşamadır. Bu aşamada müdahale yapan profesyonel Sosyal Hizmet Uzmanı kendisine en az beş soru sorar. Bu sorular:

a) Müracaatçı size geldiği ya da havale edildiği an ne için gelmiştir. "Sizi bana ne getirdi?". "Bu kadar üzgün olmanızın nedeni ne?". Bu tür sorular krizin nasıl bir kriz olduğunu belirlemek için sorulur. Deprem olgusu bu soruların çok kolay cevaplanacağı bir durum yaratır. Birey ya ailesini, çocuğunu kaybetmiştir ya da evi, işyeri hatta yaşam imajını kaybetmiştir.

b) Ön değerlendirme sürecinde ikinci tip sorular, müracaatçının bu durumu ya da olayı nasıl gördüğünü değerlendirmek üzere sorulur. Müracaatçının bu durum karşısındaki duyguları, bu olayın onun şu anını ve geleceğini nasıl etkileyeceği öğrenilir. Bu çerçevede uzman müdahale sürecindeki amaçlarını da belirlemeye çalışır. Deprem sırasında aile üyelerinden hiç kimseyi kaybetmeyenler bile "artık hiçbir şey eskisi gibi olmayacak" tarzında paylaşım yapmıştır. Yaşadıkları yerdeki sokakların, dükkanların yerle bir olması onların yaşadıkları çevre ile ilgili kurguların, imajların da yok olması anlamına gelmiştir.

c) Ön değerlendirme aşamasındaki üçüncü tip sorular müracaatçının çevresinden nasıl bir destek alabileceği ile ilgilidir. Müracaatçının iletişim kurabileceği birisinin olup olmadığı?

Kimin yanında kendini rahat hissettiği? Burada müracaatçıya yardım edecek ne kadar çok kişi olursa o kadar iyidir. Kriz durumu stresli bir durumdur ve uzman olarak çok hızlı hareket etmek durumundadır. Bu süre içerisinde müracaatçının eski fonksiyonelliğine dönmesi ne kadar çabuk olursa o kadar iyidir. Kayıplar yerine gelemecektir ama müracaatçı toparlanmalı ve yaşmalıdır. Acıların üstesinden gelmek zor olabilir ancak yaşam devam etmektedir.

d) Ön değerlendirmede dördüncü tip sorular müracaatçının daha önceki benzer problemleri çözme öyküsü almak üzere sorulur (Okun, 1997). Böyle bir sorunla daha önce karşılaştınız mı? Bunu nasıl çözdünüz? Genel olarak müracaatçının stres durumlarıyla başetme stratejileri veya potansiyeli şu anki durumda da kullanılabilir mi?

e) Ön değerlendirme aşamasının en kritik sorunlarından birisi de intihar ya tahrip girişimi, bunu yapıp yapamayacağı sorusudur. Uzman, müracaatçının kendini ve çevresini tahrip edecek denli ciddi bir kriz içinde mi? sorusuna cevap aramak durumundadır. Müracaatçının intihar ya da isyan içinde çevresine zarar verme potansiyelinin olması onun tedavi sürecine girmesini gerektirir. Uzmanın müracaatçıyı bir hastaneye havale etmesi de gerekebilir.

2. Uygulama Aşaması

Uygulama aşamasında uzmanın çalıştığı alan ve uzmanlığı her ne olursa olsun, kriz müdahalesi yaparken, iyi bir mülakat ve ilişki kurma becerisine sahip olması gerekir. Uzman, kriz durumundaki müracaatçıyla çabuk ve dikkatli yürütülen bir iletişim kurması gerekir.

Bu süreçte dört önemli boyut söz konusudur:

a) Bireye yardım onun içinde bulunduğu kriz durumunun anlaşılmasını gerektirir

Bilindiği gibi kriz durumundaki kişiler duygusal açıdan kırılgandır. Bu durum açık ve objektif düşünmeyi engeller. Burada kriz durumundaki kişinin güçlü ve zayıf yanları objektif olarak değerlendirilir. Krizin çözümlenmesinde bu oldukça önemlidir.

b) Kriz durumundaki bireyin o anki duygularını açıkça ifade etmesi gerekir. Stres yaratan durumlar sıklıkla olumsuz duygular ve kaygı yaratır. Bu süreçte insanlar duygularını ifade etmeyerek ya da içlerinde saklayarak kriz durumuyla başetmeye çalışabilirler. Bu, sıklıkla yaşanan bir durumdur. Çünkü olum, kayıp, acı, uzuntu ve hayal kırıklıkları aynı zamanda korku yaratır. Kriz mudahalesinin bu aşamasında uzman, muracaatçının içinde bulunduğu durumla ilgili duygularını keşfetmesine izin verir. Bu duyguları ifade etmek, muracaatçıyı kabuğuna çekilip kitlenmekten alıkoyacak bir fonksiyona sahiptir.

17 Ağustos ve 12 Kasım depremlerinde kadınlar ve kısmen de çocuklar duygularını daha rahat ifade ederken erkeklerin bu durumda zorlandıkları dikkati çekmiştir. Bu durumun erkeklerin sosyalleşme sürecinde öğrendikleriyle ilişkili olduğu düşünülmektedir.

c) Kriz durumundaki bireylerin başetme mekanizmalarını keşfetmek ve ortaya çıkarmak. Muracaatçının geçmişte kullandığı başetme mekanizmalarının ne olduğunu ortaya çıkarmak uzmanın oldukça işine yarar. Ancak bu başetme mekanizmalarının bu durumda da işe yarayıp yaramayacağını tahli edilmesi bu süreçte yaşanır. Buna ek olarak muracaatçının yeni başetme stratejileri öğrenip öğrenemeyeceği de

ortaya konmaya çalışılır.

Erzincan depreminden Kocaeli'ne göç eden bir aile orada da depreme yakalanmıştı. Başlangıçta "deprem benim kaderim" galiba diyen bu kişinin o dönemde öğrendiği karışıklığı toleransı, burada da işe yaramıştı. Onun bu toleransı duygularını daha kolay ifade ettirmiş başlangıçtaki isyan duygusu da ifade edildikten sonra huzurlu bir kabule donmuştu.

Bu süreçte alternatif başetme yolları çok çeşitlidir ve bireyin içinde bulunduğu duruma göre değişiklik göstermektedir. Kocaeli'nde 16 yaşında bir genç, deprem sonrası namaz kılmaya başlamıştı. Aile birlikte Ankara'da görüldüğünde baba, daha önce yüksek sesle rock müzik dinleyen oğlunun böyle bir başetme stratejisi geliştirmesini endişeyle karşılamıştı. Gençle birlikte yapılan görüşmede olum korkusundan kaçış için, her an olabileceği endişesiyle böyle bir seçim yaptığını anlaması oldukça yararlı olmuştur. Genç 3 ay içinde üniversite hazırlık kursları için bile plan yapmaya başlamıştır.

d) Sosyal dünyaya yeniden açılma. Bu sürecin son aşamasında muracaatçının sosyal destek sistemini yeniden kurgulaması ve oluşturması beklenir. Kriz döneminde olum, ayrılık gibi orseleyici olaylarda yaşanmışsa, kişiye etrafında var olan diğer bireyler ve sevgi kaynaklarından bahsedilebilir. Kişi bunların farkında değilse bu kaynakların varlığını fark etmesi sağlanır. Kişinin bu tür sosyal destek sistemlerinden hiç birisi yoksa yeni iletişim çevreleri ve sosyal destek grupları içine girebileceğine ilişkin alternatif sunulur.

3. Gelecek Planlaması Aşaması

Bu aşama, muracaatçının gelecekte ben-

zer kriz durumlarıyla karşılaştığında onların daha hazırlıklı hale getirilmesine yardımcı olur (Halley ve ark., 1998) Uzman müdahale sürecinde muracaatçının krizle başetmede neleri öğrendiğini özetleyebilir. Uzman, muracaatçının öğrendiği başetme stratejilerinden en çok işe yarayanları tekrar vurgulamasını teşvik eder. Bu süreç kriz müdahalesinin son değerlendirmesini de içerir

Uzman muracaatçı için uygun bir izleme planı da geliştirir. Bazen havale edilen kurumlar bu izlemeyi yürütebilir.

Havale, kriz müdahalesinin bütünleştirici bir parçasıdır

Grup Düzeyinde Kriz Müdahalesi

Kriz müdahalesinin bu boyutuyla ilgili müdahalelerin büyük bir bölümü kriz içindeki aileleri kapsar (Golan, 1987, 368) Kriz durumdaki aileler, aile içindeki bireylerin rol karmaşasından veya bir üyenin içinde bulunduğu krizden dolayı, fonksiyonelliğini kaybedebilirler. Bu durum aile sisteminin bütününe olumsuz yönde etkiler. Bu süreçte aile üyelerinin ya da sistemin güçlü ve zayıf yanları, anlaşılır. Aile sisteminin kaynakları, kapasitesi, değişme motivasyonu ve yeni durumla başetmede muracaatçı sistemine desteği ortaya konarak bütün sistemin, bu dönemi daha az sorunla veya sorunlarıyla daha kolay başedebilir tarzda geçirmesi sağlanır

Kriz döneminde benzer süreci yaşayan, gençler, çocuklar, kadınlar, yaşlılarla yürütülecek kriz müdahale grupları ve destek gruplarında da bireysel düzeydeki müdahale sürecindeki aşamalar geçerlidir

17 Ağustos ve 12 Kasım depremlerinde

birçok profesyonelin yuruttuğu grup çalışmalarında daha çok muracaatçıya ulaşılarak bu dönemin atlatılmasına yardım edilmiştir. Bu arada krizle karşılaşmış profesyonellerinde bu tür grup uygulamalarından yararlandıkları görülmüştür. Krize müdahalede profesyonellere destek grupları ve AHUM'un (Aile Hizmetleri Uygulama ve Araştırma Merkezi) eğitim programları bu doğrultudadır. Bilindiği gibi deprem sırasında hizmet veren uzmanların da bir süre sonra tükenme içine girebilecekleri açıktır. Ankara'da ve deprem bölgesinde profesyoneller için gerçekleştirilen grup çalışmaları böyle bir amaca hizmet etmiştir. Onların duygusal boşalmaları sağlanmıştır.

Gerçekte kriz grupları hastane ya da kurum ortamlarından hizmet alamayanlar için önemli bir destek ortamı sağlamıştır. Bu tür profesyonel yardımların ve uygulamaların bireylerin daha ciddi rahatsızlıklara (kronik depresyon gibi) yakalanmalarını da önleyici bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.

Toplumsal Düzeydeki Kriz Müdahalesi

Deprem, sel gibi doğal afetler kapsamı düzeyde müdahaleler gerektirir. Deprem veya doğal afetin yaygınlığı ulusal düzeydeki müdahaleler şehir, bölge, ulus, hatta uluslararası boyutları içerebilir. Bu bölgeler içinde kalanlara yiyecek, içecek, giyim, sığınma yeri, tıbbi ilaç ve maddi desteklerle ilgili yapılan bütün çalışmalar toplumsal ve kurumsal düzeydeki sosyal hizmet müdahalelerindedir.

Deprem bölgesindeki kişilere temin edilecek zorunlu ihtiyaç maddeleri için kurumlararası, ülkelerarası, bireylerarası yoğun işbirliği ve koordinasyon çalışmalarına ihtiyaç duyulur. Deprem sırasında gerek bölgedeki çalışmalar

gerekse Ankara'daki hastane çalışmalarında ülkemizdeki, bölgemizdeki kaynaklar harekete geçirilmiştir. Uluslararası profesyonellerle kriz müdahalesiyle ilgili eğitim çalışmalarında çok yönlü işbirliği ve destek çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Bu arada medya aracılığıyla oluşturulan kampanya ve duyurular da bu hizmetlere yoğun toplumsal katılım sağlanmıştır (Aktaş, 2000,27-37)

Deprem durumlarına daha hazırlıklı olmak için de eğitim çalışmaları halen izleme ve takip boyutunda sürdürülmektedir.

Bu arada düzenli konutlara yerleşme aşamalarında bölgelerde karşılaşılan sorunlarla ilgili eğitim çalışmaları Düzce bölgesinde kesikli

olarak sürdürülmüştür. Bu dönemde depremzedelerin yeni yerleşim bölgelerine uyum sağlamalarıyla ilgili çalışmalarda sürdürülmektedir

Son olarak kriz müdahalesi çok disiplinli ve çok yönlü organize, etkili çalışmaları içerir. Birçok profesyonel ve vatandaş katılımının sağlanması bu çalışmaların etkili olarak yürütülmesini sağlar.

Kapsamı bu denli geniş ve çok sayıda kaybın olduğu böylesi kriz durumlarına hazırlıklı olmak sosyal devletin olmazsa olmaz gerekliliklerindenidir.

KAYNAKLAR

Aguiller D C ve Messick J M (1974) Crisis Intervention Theory and ethodology. (2nd ed.) St. Lours MO Mosby.

Ashman K K ,and Jr G H (1999) Understandind Generalist Practice Chicago Nelson Hull Puplisher s 271 2001

Aktaş Mavılı A (2000) Kriz Doneminde Sosyal Refah Hizmetleri ve Hizmet Organizasyonlarının Değerlendirilmesi. Kriz Dergisi , 8 (2) 27

Golan N (1987) Crisis Intervention (In)

Encyclopedia of Social Work (Vol, 1. p p.360-372) Silver Spring MD. NASW Press

Halley AA, Kopp, Austin JMJ (1998) Delivering Human Services: A Learning Approach to Practice (4th ed.) New York, Longman

Johnson L (1998) Social Work Practice A Generalist Approaches (Sixth Ed), Allyn BaconUSA, 371-372

Okun B F (1997) Understanding Diverse Families What Practitioner Need To Know New York, Guilford