

## SOSYAL HİZMETTE KRİZ MÜDAHALESİ

### Crisis Intervention in Social Work

Ercüment ERBAY

Sosyal Hizmet Uzmanı, Kızılay Derneği Psiko-  
sosyal Destek Birimi

#### ÖZET

*Krizler, insanların yaşamları boyunca karşı karşıya kaldıkları kaçınılmaz durumlardır. Bu kriz durumlarıyla baş etmede, insanlar çoğunlukla yetersiz kalmakta ve profesyonel yardıma ihtiyaç duymaktadır. Bu profesyonel yardımı verebilecek yetkin meslek elemanlarından birisi de sosyal hizmet uzmanıdır. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının kriz içindeki birey veya bireylere yönelik olarak gerçekleştirilen kriz müdahalesini çok iyi bir şekilde bilmesi ve uygulaması gereklidir. Aksi halde kriz içindeki bireyler için uygun olmayan bir sosyal hizmet müdahalesi, onların ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kalacaktır. Bu çerçevede makalenin temel amacı, kriz müdahalesi hakkında bilgi vermek ve bu bilginin sosyal hizmet mesleği içindeki önemini tartışmaktır.*

**Anahtar Sözcükler:** *Kriz, kriz müdahalesi, sosyal hizmet*

#### ABSTRACT

*Crises are inevitable situations that people face throughout their lives. As people are*

*usually unable to cope with these crisis situations on their own, they need professional support. Social workers are among the professionals who can give this support. For this reason, social workers should be highly knowledgeable about crisis intervention and make use of it most efficiently to help the individual or individuals undergoing a crisis. Otherwise, social work intervention will not be suitable for people in crisis and become insufficient to meet their needs. Within this context, the main aim of this article is to provide information about crisis intervention and to discuss the importance of having knowledge of crisis intervention in social work profession.*

**Key Words:** *Crisis, crisis intervention, social work*

#### GİRİŞ

Krizler, insanların yaşamında beklenmedik olarak ortaya çıkan; şok, üzüntü ve depresyon gibi sonuçları beraberinde getiren durumlardır. İnsanlar yaşamları boyunca çeşitli kriz durumlarıyla karşı karşıya kalırlar. Bu kriz durumu; bazen bir babanın depremde çocuklarını kaybettiği bir durum, bazen çok sevdiği eşini kaybeden ve yaşamla tüm bağlarını koparan bir bireyin durumu, bazen eşinden şiddetli bir şekilde dayak yiyen kadının durumu, bazen ise yangında tüm mal varlığını kaybeden bir iş adamının durumu olabilir. Bu gibi kriz durumlarında birey, çok sevdiği insanları veya materyalleri kaybetmenin verdiği acıyla şok durumu içine girebilir, yaşamla ilişkisini kesebilir hatta intihara yönelebilir. Bu nedenle uzun bir süreci gerektiren müdahaleleri gerçekleştirmek, bireyin kriz durumundan çıkması yönünde işlevsel olmayabilir. Bu derece ağır bir kriz durumu yaşayan birey de muhtemelen böyle uzun dönemli bir

müdahaleyi kabul etmeme eğiliminde olacaktır. Bu yüzden kısa sürede bireyin eski yaşantısına dönmesini sağlayabilecek kriz müdahalesi yaklaşımının tercih edilmesi yararlı olacaktır. Bu çerçevede makalede ilk önce kriz müdahalesinin tanımları yapılacak, amaçları ve genel özellikleri kapsamlı olarak sunulacaktır. Daha sonra kriz müdahalesinin sosyal hizmet mesleğinde neden önemli olduğu tartışılıp müdahalenin uygulama aşamaları hakkında bilgi verilecektir. Sonuç bölümünde ise kriz müdahalesinin sosyal hizmet içindeki yeri ve kapsamına değinilecek ve makaleye bu şekilde son verilecektir.

### **KRİZ MÜDAHALESİ, AMAÇLARI ve GENEL ÖZELLİKLERİ**

Kriz müdahalesi hakkında bilgi vermeden önce, kriz kavramı hakkında genel bir bilgi sunmak daha doğru ve yararlı olacaktır.

"Kriz, çeşitli duygusal zorlanmalar sonunda meydana gelen akut ve süresi sınırlı bir denge bozukluğudur" (Sayıl, 2000: 7).

Caplan (1964 aktaran Szmukler, 1987: 158)'a göre ise kriz; kişi yaşamındaki önemli hedeflerin önünde alışıldık problem çözme yöntemleriyle baş edemediği bir engel ile karşılaştığında oluşan bir durumdur. Yine Caplan (1964 aktaran Sayıl, 2000: 10)'a göre krizler; 1-5 haftalık dönemler içinde iyi ya da kötü sonuçlanacak durumlardır. Kriz sonrasında birey ve ailesi yardım arayışı içindedirler, müdahaleye açık ve hazırdırlar.

Murgatroyd ve Woolfe (1982 aktaran Burnard, 1989: 9)'a göre kriz durumunun özellikleri şunlardır:

1. **Stres belirtileri** – Kişi fiziksel ve psikolojik olarak stres deneyimi yaşar.
2. **Panik veya yenilgi tutumu** – Kişi yardımsızlık ve ümitsizlik deneyimleri tarafından yenildiğini hisseder.
3. **Kurtulmaya odaklanma** – Kişi kriz içinde olma hissinden kurtulmayı ister.
4. **Azalmış hızlı ve verimli çalışma** – Krizden ayrı olarak yaşamın diğer alanlarında kişinin fonksiyonları yara alabilir.
5. **Sınırlı süre** – Çünkü deneyim psikolojik olarak acı vericidir; uzun sürmez ve sınırlı sürenin akut bir deneyimi olarak görülebilir.

Sonuç olarak krizler; (1) geçicidirler, (2) üzüntüye ve sıklıkla normal fonksiyonları yürütememeye neden olurlar, (3) baş etme kapasitesinde kayba yol açarlar ve (4) uzun dönem negatif veya pozitif sonuçlara sahip olabilirler (Brammer ve MacDonald, 1999: 103).

Kriz kavramı hakkında bu genel bilgilerin verilmesinin ardından, kriz müdahalesi konusunun ayrıntılı olarak tartışılmasına geçilebilir.

Bugüne kadar birbirinden farklı kriz müdahalesi tanımları yapılmıştır. Ancak bu tanımlara bakıldığında hepsinin ortak bir anlayış etrafında toplandığı görülmektedir.

Barker (1999: 36)'a göre kriz müdahalesi; "kriz içindeki müracaatçılara yardım etmede, problemleri kabul edip etkisini anlayarak ve tahmin edilebilir benzer deneyimlerle baş etmek için yeni ve daha etkili davranışları öğrenerek etkili bir baş etmeyi sağlama amacı ile kullanılan, pozitif bir gelişme ve değişime götüren tedavi edici bir uygulamadır".

Thomas ve Pierson (2001:98)'a göre ise kriz müdahalesi; "insanların baş etmeyi çok zor veya imkansız buldukları olayların doğasını ve böyle olaylarda bu insanlar için nasıl hizmetlerin organize edilebileceğini anlama girişimidir".

Diğer bir tanıma göre ise kriz müdahalesi; kriz durumunda gerçekleştirilen doğrudan, odaklanmış, pratik ve destekleyici yardımdır (Cowles, 2000: 78).

Tüm tanımlarda görülmektedir ki; bireyler kriz durumlarıyla karşı karşıya kalmakta, kendi başlarına bu durumlarla baş edememekte ve etkili bir baş etme sürecini sağlayan kriz müdahalesine ihtiyaç duymaktadır.

Kriz müdahalesinin amaçlarına bakıldığında ise en temel amacın bireyin kriz öncesi fonksiyonelliğine en kısa sürede döndürülmesi olduğu söylenebilir (Okun, 1997 aktaran Aktaş, 2002: 31). Sayıl (2000: 21)'a göre ise kriz müdahalesinde amaç; gerginliği azaltmak, kişinin kriz öncesi işlevsellik düzeyine geri dönebilecek gücü kazanmasına ve şimdiki durum ile baş edebilmesi için daha etkin düzenekler geliştirmesine yardımcı olmaktır. Bu amaçların yanında; bireyin baş etme kapasitesinin geliştirilmesi, duygusal, sosyal, psikolojik ve ekonomik destek sağlanması, daha sonra oluşabilecek kriz durumlarına yönelik olarak bireye problem çözme sürecinin öğretilmesi ve kendi kendine yardım edebilmesinin sağlanması gibi amaçlar kriz müdahalesinin amaçları arasında sayılabilir.

Kriz müdahalesinin genel özellikleri ise şu şekilde sıralanabilir:

1. Kriz müdahalesi, kısa süreli bir müdahaledir. Müdahalenin uzunluğu,

mikro, mezzo ve makro boyutta gerçekleştirilmesiyle ilgilidir. Mikro boyutta bir kriz müdahalesi 6 ile 8 hafta arasında gerçekleştirilir. Ancak bu süre kesin bir süre değildir. Bireyin içinde bulunduğu koşula göre süre kısalabilir veya uzayabilir (Okun, 1997 aktaran Aktaş, 2002: 31).

2. Kriz müdahalesi süresince kişi veya ailenin günlük yaşamda karşılaştığı sorunlar üzerine geçmişte yaşanan olaylara ve deneyimlere değinilmeksizin eğilir (Turan, 1999: 291). Yani, kriz müdahalesi o an birey ve bireylerin içinde bulunduğu kriz durumuyla ilgili olan sorunlarla ilgilendir. Bireyin ve bireylerin yaşamında çok önemli bir yere sahip olsa dahi kriz durumuyla doğrudan ilgili olmayan sorunlar kriz müdahalesi sürecinde ele alınmaz.

3. Kriz müdahalesi sürecinde, sosyal hizmet uzmanı gerçekleştirdiği diğer müdahalelerde göre daha aktif bir rol üstlenir (Okun, 1997 aktaran Aktaş, 2002: 31). Çünkü kriz durumu içindeki birey müdahale sürecine aktif katılım gösteremeyecektir. Bu durumda müracaatçının yararına olan en iyi değişim için sosyal hizmet uzmanının daha aktif rol üstlenmesi gerekecektir.

4. Kriz müdahalesi, kriz durumunda uygulanabilecek en uygun ve en fonksiyonel müdahaledir (Aktaş, 2002: 31). Çünkü kriz müdahalesi kısa sürede gerçekleştirilir ve kriz durumu dışındaki olaylarla ve sorunlarla ilgilendirmez.

Kriz müdahalesinin temel ilkeleri ise şunlardır (Sonneck ve diğ., 2000:22):

1. İvedi başlangıç (Bir an evvel başlamak)
2. Aktif olmak
3. Yöntemde esnek olmak
4. Güncel duruma ya da olaya odaklanmak
5. Çevrenin katılımını sağlamak
6. Kriz yükünü hafifletmek
7. Eşgüdümlü çalışmak

## SOSYAL HİZMETTE KRİZ MÜDAHALESİNİN ÖNEMİ ve UYGULAMA AŞAMALARI

Bu makalenin temel tezi, kriz müdahalesinin sosyal hizmet mesleğinde çok önemli olduğu ve tüm sosyal hizmet uzmanları tarafından ayrıntılı olarak bilinmesi gereğidir. Bu bilgi, çeşitli derlerde sosyal hizmet öğrencilerine verilmektedir. Ancak makale, bu bilginin pekiştirilmesini ve ne derece önemli olduğunun anlaşılmasını amaçlamaktadır. Her insan yaşamında bir kez, belki de onlarca kez kriz durumlarıyla karşı karşıya kalır. Bu derece yaygın olarak gerçekleşen kriz durumlarına, sosyal hizmet mesleğinin ve bu mesleğin uygulayıcıları olan sosyal hizmet uzmanlarının kayıtsız kalması beklenemez. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının kriz müdahalesi konusunda yeterli bilgiye ve öngörüye sahip olması önemli-

dir. Çünkü kriz durumuyla karşı karşıya olan bir müracaatçı için sosyal hizmet uzmanının kriz müdahalesi yerine uzun süreli, geniş ve kapsamlı bir sosyal hizmet müdahalesini tercih etmesi, etkili ve verimli bir çözüm olmayacaktır.

Sosyal hizmette kriz müdahalesinin uygulama aşamaları ise mikro, mezzo ve makro boyutlarda gerçekleştirilir. Ancak kriz müdahalesine başlamadan önce bireyin gerçekten de bir kriz durumuyla karşı karşıya olup olmadığına karar vermek gereklidir\*.

Mikro düzeyde kriz müdahalesinin aşamaları konusunda farklı bilim adamlarınca görüşler ileri sürülmüştür. İlk olarak Golan (1978 aktaran Payne, 1992: 108)'in kriz müdahalesi modeli incelenebilir. Golan, kriz müdahalesi modelini "başlama aşaması (düzenleme, formüle etme)", "orta aşama (uygulama aşaması) ve "son aşama (sonlandırma)" olarak sınıflandırmıştır.

Başlama aşaması 1. mülakatta, uygulama aşaması 1.- 6. mülakat arasında ve sonlandırma aşaması, eğer gerekliyse, 7. ve 8. mülakatlarda gerçekleştirilir.

Golan, başlama aşamasını kendi içinde üç aşamaya bölmüştür:

1. **Kriz durumuna odaklanma:** "Burada ve şimdi"ye konsantre olma, tehlikeli durumu keşfetme, istismara açık durumun türünü ve etkilerini anlama, kriz durumunun neden olduğu rahatsızlığı değerlendirme yönünde müracaatçının duygularını ifade etmesine fırsat verme.
2. **Değerlendirme:** Karar cümlesi, içinde bulunulan koşulların izahı ve ana problemin ne olduğu hakkında karar verme için müracaatçının önceliklerini kontrol etme ve problemleri önceliklendirme

\* Bireyin gerçekten de bir kriz durumu içinde olup olmadığını anlama yolları, Turan (1999: 293-295)'in "Sosyal Kişisel Çalışma: Birey ve Aile İçin Sosyal Hizmet" isimli kitabında ayrıntılı olarak görülebilir.

**3. Kontrat (Anlaşma):** Müracaatçı ve uzman için am açıları ve görevleri belirleme, tanımlama.

Uygulama aşaması ise kendi içinde iki bölüme ayrılmıştır:

1. **Veri toplama:** Eksik veriyi toplama, tutarsızlıkları kontrol etme, ana konuları seçme (kayıp, kaygı, meydan okuma)
2. **Davranış değişimi:** Müracaatçının problem alanında baş etme mekanizmalarını kontrol etme, gerçekçi ve kısa süreli amaçlar oluşturma, kapsamlı görev belirleme.

Sonlandırma aşaması üç aşamadan oluşmaktadır:

1. **Sonlandırmaya karar verme:** Havale tercihini değerlendirme, müracaatçıya aralıklı iletişim kurmayı önerme, sonlandırma
2. **İlerlemeyi tekrar gözden geçirme:** İlerlemeyi özetleme, görevleri ifade eden ana konuları, ulaşılan amaçları, değişimleri ve tamamlanmamış işleri gözden geçirme.
3. **Gelecek planlama:** Şu andaki problemleri tartışma, müracaatçının planlarını tartışma, sürecin sonlandığını müracaatçının hissetmesine yardımcı olma, müracaatçının diğer problemlerinde yeniden görüşmeye gelmesi konusunda onu destekleme.

Turan'a göre (1999: 295-296) ise kriz müdahalesi dört aşamalı bir süreçtir. Buna göre:

**1. Bunalıma yol açan sorun durumunu değerlendirme:** Bu aşamada kişinin içinde bulunduğu durum ve bu durumun onu nasıl etkilediği öğrenilir.

**2. Kriz durumu hakkında başvuranı bilinçlendirme:** Bu aşamada kişinin kriz sonrası sahip olduğu korku, endişe, yetersizlik, güvensizlik gibi duygularını aktarmasına yardımcı olunur. Uzman kişiyi dinler ve geri bildirimler vererek onun bilinçlenmesine yardımcı olur.

**3. Sorunun kısımlara ayrılarak çözümlenmesi:** Bu aşamada müracaatçı sorunu ve beklentileri hakkında görüşünü belirtir, uzman da kendi görüşünü ortaya koyar ve ortak çözüm için nasıl bir yolun izleneceğine karar verir.

**4. Tedavi sürecinin uygulanması:** Çözüm yollarının son kez ele alındığı; nasıl uygulanacağını belirlediği; hangi kişi, kurum, hizmet ve kaynaklardan yararlanılacağını tespit edildiği; tamamlanması gereken formalitelerin değerlendirildiği ve planlı bir şekilde gerçekleştirildiği aşamadır.

Aguiller ve Messick (1974 aktaran Aktaş, 2002: 32-34) ise kriz müdahalesinin mikro boyutunun aşamalarını şu şekilde ele almaktadır:

**1. Ön değerlendirme ve müracaatçıyla bağlantı kurma aşaması:** Bu aşamada müracaatçının içinde bulunduğu durum anlaşılmaya çalışılır ve bu amaçla şu sorular sorulur:

- Müracaatçı, sosyal hizmet uzmanına ne için gelmiştir?
- Müracaatçı, içinde bulunduğu durumu nasıl algılamaktadır? O anı ve geleceği hakkında duygu ve düşünceleri nelerdir?
- Müracaatçının çevresinde destek alabileceği kişiler var mıdır?

- Müracaatçı daha önce benzer problemleri nasıl çözmüştür? (Okun, 1997 aktaran Aktaş, 2002: 32).
  - Müracaatçı intihar girişiminde bulunabilir mi?
- 2. Uygulama aşaması:** Bu aşamada kurulan ilişki ve yapılan mülakat çok önemlidir. Uzman müracaatçıyla çabuk ve dikkatli yürütülen bir iletişim kurmalıdır. Uygulama aşamasında dört boyut önemlidir:
- Bireye yardım, onun içinde bulunduğu kriz durumunun anlaşılmasını gerektirir.
  - Kriz durumunu yaşayan bireyin o anki duygularını açıkça ifade etmesi gerekir.
  - Kriz durumundaki baş etme mekanizmalarını keşfetmek ve ortaya çıkarmak gerekir.
  - Sosyal dünyaya yeniden açılmasının gerçekleştirilmesi gerekir.

**3. Gelecek planlaması aşaması:** Bu aşamada uzman, müdahale sürecinde krizle baş etmede neler öğrendiğini özetler ve müracaatçının bunları vurgulamasını teşvik eder. Bu aşama, bir son değerlendirme aşamasıdır. Değerlendirme sonuçlarının müracaatçının gelecek yaşantısına katkı vermesi ve baş etme kapasitesini geliştirmesi amaçlanır.

Rapoport (1970 aktaran Payne, 1992: 106) ise iki düzeyli bir kriz müdahalesi önermektedir:

**1. Uzmanlar, belirtileri azaltır.** Müracaatçıyı önceki fonksiyonellik düzeyine döndürür veya onları geliştirir. Müracaatçının krizi yönetmesinin anlaşılmasına yardımcı olur ve ona destek olmak için aileye ve toplama yardım eder.

**2. Müracaatçının şu anki kriz ile geçmişteki krizler arasındaki bağları anlamasına yardımcı olur, yeni düşünme ve baş etme yollarını başlatır.**

Morley ve diğ., mikro düzey kriz müdahalesinde dört adıma işaret eder (aktaran; Aguilera, 1990: 23-24):

1. Birey ve onun probleminin değerlendirilmesi
2. Tedavi edici müdahalenin planlanması
3. Müdahale
  - Bireyin içinde bulunduğu krizi zihinsel olarak anlamasına yardımcı olmak
  - O anki hislerini açması için bireye yardımcı olmak
  - Baş etme mekanizmalarının incelenmesi
  - Sosyal dünyaya yeniden açılma

**4. Krizin ve planlamanın son hali**

Murgatroyd (1986)'a göre ise kriz içindeki bireye verilecek danışmanın adımları şu şekildedir (aktaran; Burnard, 1989: 10):

1. **Bireyin krizi cesaretle karşılmasına yardımcı olma** – inkardan vazgeçirme ve objektif olmasına yardımcı olma
2. **Krizi yönetilebilir dozlar içine getirmek** – çoğu insan durumu şiddeti tarafından yenilmemişse, ciddi problemlerle daha kolay ilgilenebilir.
3. **Yanlış şüphelerden sakınmak** – danışman, “her şey iyi gidecek” diyerek olgunlaşmamış bir şekilde kriz içindeki bireye yardım etmeye karşı direnmelidir.

**4. Kişiyeye kendisine yardım etmesi için yardım etmek ve onu cesaretlendirmek** – kriz içindeki kişi, aktif bir şekilde arkadaşlarının veya ailesinin yardımını kullanabiliyorsa, bu danışmana bağımlılığını azaltacak ve karar vermede bağımsızlığını artıracaktır.

**5. Krizle baş etme becerilerini kişiyeye öğretmek** – acil tehlike geçmiştir, birey, gelecekteki benzer durumlarla baş etme becerilerini geliştirmeye ihtiyaç duyar.

Mezzo boyutta ise kriz müdahalesi, sıklıkla kriz durumu yaşayan ailelerle gerçekleştirilir (Golan, 1987 aktaran Aktaş, 2002: 34). Aileler kriz durumunu tüm üyeleriyle birlikte yaşayabilirken, ailenin tek bir üyesinin yaşadığı kriz durumu da aileyi olumsuz yönde etkileyebilir. Çünkü aile bir sistemdir ve sistemin parçalarındaki yani alt sistemlerindeki bir bozukluk tüm ailenin dengesini etkileyebilir.

Makro boyuttaki kriz müdahaleleri, bir bölgenin, bir toplumun veya bir ulusun yaşayabileceği büyük bir kriz durumunda gerekmektedir (Aktaş, 2002: 35). Örneğin bir savaş durumunda bütün bir toplum kriz durumu içine girer ve çok kapsamlı kriz müdahaleleri gerekir. Savaşta zarar gören insanların yiyecek, giyecek ve barınma gibi acil ihtiyaçlarının karşılanması makro düzeyde gerçekleştirilen kriz müdahalesinin içine girmektedir.

Görülmektedir ki; neredeyse tüm kriz müdahale aşamaları ortak amaçlar etrafında toplanmaktadır. Bütün yaklaşımlar, müracaatçının içinde bulunduğu durumun tam olarak anlaşılmasını ve kısa sürede müracaatçının eski fonksi-

yonelliğine dönmesini ve kriz durumlarına karşı baş etme kapasitesinin geliştirilmesini içermektedir.

Kriz müdahalesinin yukarıda anlatılan aşamalarını somutlaştırmak için bir uygulama örneği vermenin yararlı olacağı düşünülmektedir \*.

“Bir hastanenin acil bölümüne bir kadın sinir krizi geçirmiş olarak gelmiştir. Alınan bilgilere göre, 18 yaşındaki kadın birkaç saat önce tecavüze uğramıştır. X adındaki kadın, hastane sosyal hizmet uzmanına havale edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanı, yaptığı görüşmede X’in gerçekten de bir kriz durumu içinde olduğunu belirlemiştir. Uzman başta, X’in konuşmaya çok istekli olmamasına rağmen, hislerini anlatmasına ve üzüntüsünü yaşamasına fırsat tanımıştır. Buradaki amaç, X’in ağlayarak ve üzüntüsünü yaşayarak rahatlamasıdır. Anlattıklarına göre X, gece yarısı eve döndüğü için tecavüzdü kendisinin sorumlu tutmaktadır. Ayrıca ailesine özellikle de babasına ne diyeceğini bilememektedir. Uzman bu değerlendirme görüşmesinde X’in derin bir şok yaşadığını, kendisini suçladığını ve özellikle ailesine ne diyeceğini bilememekten dolayı kaygılandığını keşfetmiştir. Uzman bu değerlendirmeden sonra X’e kendisini suçlamaması gerektiğini, bunun herkesin başına her yerde gelebilecek bir olay olduğunu ifade etmiş ancak gerçekten de incitici, üzücü bir olay olduğunu ve bu tür duyguları yaşamasının doğal olduğunu belirtmiştir. Ayrıca X’e ailesiyle görüşüp durumunu anlatabileceğini söylemiş ve bunu yapmak için kendisinden izin istemiştir. X de kabul etmiş ve uzman aileyi hastaneye çağırmıştır. Aileyi başka bir odada karşılayan uzman, durumu ve X’in onla-

\* Bu örnek, gerçekleşmiş bir vaka örneği olmayıp, yazarın bir kurgulamasıdır.

rın tepkisinden çekindiğini ifade etmiştir. Ailede bir şaşkınlık içersindedir ancak baba "olur mu hiç. Kızımın bunda ne suçu var?" diyerek bir tepkinin söz konusu olmayacağını ifade etmiştir. Uzman bu sözlerden sonra aileyi X ile bir araya getirmiştir. Baba aynı sözleri yinelemiş ve X'in biraz rahatladığı görülmüştür. Uzman X'i ve aileyi üzüntülerini yaşamaları ve düşünceleri için evlerine göndermiş ancak X'ten üç gün sonra görüşmek üzere söz almıştır. Üç gün sonra geldiğinde X'in hala üzgün ancak ailesinin de desteğiyle biraz rahatlamış olduğu görülmüştür. Uzman bu süreçte yaşayabileceklerini X'e ifade etmiş ve bunlarla nasıl baş edebileceğini anlatmıştır. Bunun kendi suçu olmadığını, kimseye hesap vermek zorunda bulunmadığını, hayatına tekrar mutlu ve huzurlu olarak dönebileceğini ifade etmiş ve X'i cesaretlendirmiş, güçlendirmiştir. X de yavaş yavaş kendini daha iyi hissettiğini gösteren ifadelerde bulunmuştur. Uzman X'e gerçekten de güçlü bir kadın olduğunu, bu durumun üstesinden gelebileceğini yinelemiş ve bir dahaki görüşmede gerçekleştirdikleri ilerlemeyi özetleyerek, gelecek planlaması yaparak ilişkilerine son verebileceklerini ifade etmiştir. X de bunu kabul etmiştir. Üç gün sonraki son görüşmede X, ilk günkü krizin yoğunluğuna göre daha da iyi görünmektedir. Uzman, X'in ailesinin desteğiyle daha iyi ve güçlü olduğunu belirtmiş ve ilk görüşmeden bu güne kadar olan kısa sürede ne kadar iyi bir gelişme gösterdiğini anlatmıştır. Gelecek planlamasına gelindiğinde, X'in toplumun ve ileride evleneceği erkeğin tepkilerinden çekindiği görülmüştür. Uzman, toplumun bu konuda eğitilmiş ve bilinçli olmadığı için yargılayıcı yorumlarda bulunabileceğini, bunlara aldırış etmemesini ve kimseye

hesap verme zorunda olmadığını ifade etmiştir. Görüşmelerden sonra özellikle de endişe duyduğu konularda her zaman yardımcı olmaya hazır olduğunu söylemiş ve ayda bir kendisini görmekten ve bu süreçte onu desteklemekten memnun olacağını belirtmiştir. Bu şekilde görüşmeye son verilmiştir. Bu müdahalede uzman; kriz durumu dışında bireyin hayatı ile ilgili sorunlara değinmemiş, ailenin desteğini sağlamış, danışma, destekleme ve güçlendirme rollerini ağırlıklı olarak üstlenmiş ve asla suçlayıcı olmamıştır. Uzmanın kriz durumunu anlaması ve buna yönelik doğru müdahaleyi seçmesiyle müdahale üç görüşmede etkili ve verimli olarak sonlandırılmıştır. İleride gerçekleştirilecek sorunların varlığı kaçınılmazdır ve uzman bu süreçte desteğini esirgemeyeceğini belirtmiştir. Sonuç olarak müdahale amacına uygun bir şekilde yoğun kriz durumu aşılmıştır.

Bu örnek, sosyal hizmet uzmanları için tam olarak doğru bir örnek ve taslak anlamına gelmemelidir. Önemli olan kriz müdahalesinin özellikleri çerçevesinde uzmanın yaratıcılığını ve mesleki becerilerini kullanmasıdır.

## SONUÇ

Krizler, insan yaşamlarının kaçınılmaz, örseleyici, şok ve üzüntü yaratıcı ve alışılmadık durumlardır. Bu kriz durumlarıyla insanlar hayatları boyunca karşılaşmakta ve bu alışılmadık, beklenmedik duruma daha önceki baş etme yollarının yeterli olmadığını görmekte-dirler. Bu durumda kriz içindeki birey, profesyonel yardıma ihtiyaç duymaktadır. Kriz içindeki bireye yardım edecek profesyonelin amacı, bireyi en kısa sürede eski yaşamına döndürmek, onu desteklemek ve güçlendirmektir. Pro-



fesyoneel bu süreçte bireyin kriz durumu dışındaki sorunlarıyla ilgilenmez.

İfade edilen profesyonel yardımı verebilecek en donanımlı meslek elemanlarından birisi ise sosyal hizmet uzmanıdır. Farklı alanlarda ve farklı kurumlarda görev yapan sosyal hizmet uzmanları, kriz durumu içinde olan müracaatçılarla yüz yüze gelirler. Sosyal hizmet uzmanının bu süreçte bireyin içinde bulunduğu durumu doğru ve tam olarak özümsemesi ve gerçekten de bir kriz durumunun var olup olmadığı anlaması gerekmektedir. Bu tespitten sonra ise uzmanın kriz müdahalesi yaklaşımlarını bilmesi ve onları uygulayabilir yetkinliğe sahip olması önemlidir. Çünkü kriz durumu içindeki birey için uygun olmayan bir sosyal hizmet müdahalesinin seçilmesi, sorunun çözümünü zorlaştırabilir veya süreci yavaşlatabilir. Örneğin tecavüzle karşılaşmış bir birey ailesinin tepkisinden çekiniyorsa; uzmanın müracaatçıya çocukluğunu ve ailesini anlattırması, ona öğütler vermesi çok doğru olmayacaktır. Uzman hızla kriz üzerine odaklanmalı ve aileyi sürece dahil etmelidir. Görülmektedir ki; kriz müdahalesi kısa sürede müracaatçının eski fonksiyonelliğine dönmesini sağlayabilecek ve ona psikolojik, duygusal, sosyal ve ekonomik destek verebilecek en uygun sosyal hizmet müdahalesidir. Ancak unutulmamalıdır ki; kriz müdahalesi sadece kriz durumlarında en uygun müdahaledir ve bu nedenle durumun gerçekten de bir kriz durumu olup olmadığına karar vermek gereklidir. İnsanların yaşamları süresince ne kadar çok kriz durumlarıyla karşılaştıkları ve genellikle kendi baş etme metotlarıyla bu kriz durumlarıyla baş edemedikleri göz önüne alınırsa; sosyal hizmet uzmanları için kriz müdahalesini bilmenin

ve doğru bir şekilde uygulamanın önemi ortaya çıkacaktır.

## KAYNAKÇA

- Aguiller, D. C. and Messick J. M. (1974) *Crisis Intervention Theory and Methodology*. 2. Edition, St. Louis, Mosby Company aktaran Aktaş, A. M. (2002) "Kriz Durumlarında Sosyal Hizmet Müdahalesi", Erkan, G., Demiröz, F. ve Çetin, S. Ö. (ed) *Sosyal Hizmet Sempozyumu 2001: Deprem ve Sosyal Hizmetler*, Ankara.
- Aguilera, C. Donna. (1990) *Crisis Intervention: Theory and Methodology*. Sixth Edition, United States of America, Mosby Company.
- Aktaş, A. M. (2002) "Kriz Durumlarında Sosyal Hizmet Müdahalesi", Erkan, G., Demiröz, F. ve Çetin, S. Ö. (ed) *Sosyal Hizmet Sempozyumu 2001: Deprem ve Sosyal Hizmetler*, Ankara.
- Barker, R. (1999) *The Social Work Dictionary*, 4th Edition, United States of America, NASW.
- Brammer, L. and MacDonald, G. (1999) *The Helping Relationship*, Seventh Edition, United States of America, Allyn&Bacon.
- Burnard, P. (1989) *Counselling Skills for Health Professionals*, London, Chapman and Hall Ltd.
- Caplan, G. (1964) *Principles of Preventive Psychiatry*. London, Tavistock aktaran Sayıl, I., Berksun O., Palabıyıköğlü R., Devrimci Özgüven H., Soykan Ç. ve Haran S. (2000) *Kriz ve Krize Müdahale*, Ankara, Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi Yayınları No: 2.
- Caplan, G. (1964) *Principles of Preventive Psychiatry*. London, Tavistock aktaran Szukler G. (1993) *Kriz Müdahalesinin Psikiyatrideki Yeri*, Çev.: Özden, A. Ankara, *Kriz Dergisi* 1,3.
- Cowles, L. F. (2000) *Social Work in the Health Field*, New York, Haworth Press.
- Golan, N. (1978) *Treatment In Crisis Situations*, New York, Free Press aktaran Payne, M. (1992) *Modern Social Work Theory: A*

*Critic Introduction*, New York, The Macmillan Press.

Golan, N. (1987) "Crisis Intervention", *Encyclopedia of Social Work*, (Vol 1). 336-372 aktaran Aktaş, A. M. (2002) "Kriz Durumlarında Sosyal Hizmet Müdahalesi", Erkan, G., Demiröz, F. ve Çetin, S. Ö. (ed) *Sosyal Hizmet Sempozyumu 2001: Deprem ve Sosyal Hizmetler*, Ankara.

Morley, W., Messick J., and Aguilera D. (1967) *Crisis: Paradigms of Intervention*. J Psychiatr Nurs 5:537 aktaran Aguilera, D. (1990) *Crisis Intervention: Theory and Methodology*, Sixth Edition, United States of America, Mosby Company.

Murgatroyd, S. And Woolfe, R. (1982) *Coping with Crisis: Understanding and Helping Persons in Need*, London, Harper and Row aktaran Burnard, P. (1989) *Counseling Skills for Health Professionals*. London, Chapman and Hall Ltd.

Murgatroyd, S. (1986) *Counseling and Helping*. London, British Psychological Society aktaran Burnard, P. (1989) *Counseling Skills for Health Professionals*, London, Chapman and Hall Ltd.

Okun, B. F. (1997) *Understanding Diverse Families: What Practitioner Need To Know*, New York, Guilford aktaran Aktaş, A. M. (2002) "Kriz Durumlarında Sosyal Hizmet Müdahalesi", Erkan, G., Demiröz, F. ve Çetin, S. Ö. (ed) *Sosyal Hizmet Sempozyumu 2001: Deprem ve Sosyal Hizmetler*, Ankara.

Payne, M. (1992) *Modern Social Work Theory: A Critic Introduction*, New York, The Macmillan Press.

Rapoport, L. (1970) "Crisis Intervention as a Mode of Brief Treatment", Robert W. R. and Robert H. N. (Eds), *Theories of Social Casework*, Chicago, University of Chicago Pres aktaran Aktaş, A. M. (2002) "Kriz Durumlarında Sosyal Hizmet Müdahalesi", Erkan, G.,

Demiröz, F. ve Çetin, S. Ö. (Ed.) *Sosyal Hizmet Sempozyumu 2001: Deprem ve Sosyal Hizmetler*, Ankara.

Sayı, I., Berksun O., Palabıyıkoglu R., Devrimci Özgüven H., Soykan Ç. ve Haran S. (2000) *Kriz ve Krize Müdahale*, Ankara, Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi Yayınları No: 2.

Sonneck, G., Goll, H., Herzog, H., Klejna, M., Kuess, S., Pröbsting, E., Rossiwall, O., Till, W. and Ziegelbauer, B. (2000) *Krize Müdahale ve İntihar Önleme*, Çev.: Sözer, Y. Ankara, Türkiye Sosyal Psikiyatri Derneği.

Szmukler, Gl. (1993) Kriz Müdahalesinin Psikiyatrideki Yeri, Çeviren: Özden, A. Ankara, *Kriz Dergisi* 1,3.

Thomas, M. and John, P. (2001) *Dictionary of Social Work*, 5. Edition, London, Collins Educational.

Turan, N. (1999) *Sosyal Kişisel Çalışma: Birey ve Aile İçin Sosyal Hizmet*, 2. Basım, Ankara, Aydınlar Matbaası.