

## Psikolojik Danışmanlar ve Rehber Öğretmenlerin Krize Müdahale Deneyimlerinin İncelenmesi<sup>1</sup>

Mesut ÇETİNER<sup>2</sup>

Tahsin İLHAN<sup>3</sup>

Gönderim Tarihi: 16.06.2022    Yayın Tarihi: 31.12.2022    Makale Türü: Araştırma Makalesi

### Öz

Bu araştırmada Milli Eğitim Bakanlığına bağlı ilkökul, ortaokul ve lise kademesindeki okullar ile rehberlik ve araştırma merkezinde görev yapmakta olan psikolojik danışmanlar ve rehber öğretmenlerinin krize müdahale deneyimlerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma nitel desende fenomenolojik yöntemle gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar Orta Karadeniz bölgesinde görev yapmakta olan 21 psikolojik danışman ve 4 rehber öğretmenden oluşmaktadır. Verilerin toplanmasında kişisel bilgilerin ve krize müdahale deneyimlerine yönelik açık uçlu soruların yer aldığı 10 soruluk yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Gerçekleştirilen yüz yüze görüşmeler katılımcıların yazılı izinleri ile ses kayıt cihazına kaydedilmiştir. Sonraki aşamada bu ses kayıtları bilgisayar ortamında deşifre edilmiştir. Yapılan içerik analizi sonucunda toplamda 5 tema ve bu temalara bağlı olarak 14 alt temaya ulaşılmıştır. Bulgular, kriz durumlarının kurum türüne göre farklılaştığını göstermiştir. Katılımcıların kendilerini daha çok hizmet içi eğitimlerle geliştirmeye çalıştıkları fakat krize müdahale konusunda eksiklik hissettikleri sonucuna ulaşılmıştır. En çok ihtiyaç duyulan eğitim durumunun yas krizine yönelik olduğu anlaşılmıştır. Katılımcıların kendilerini en başarılı hissettikleri kriz durumunun ise ihmal ve istismar görülmüştür.

**Anahtar Sözcükler:** Psikolojik danışmanlık, Rehber öğretmen, Kriz, Krize müdahale, Kriz danışmanlığı

## Examination of Crisis Response Experiences of Psychological Counselors and Guide Teachers

### Abstract

The current study aims to analysis the crisis intervention experiences of the counselors and guide teachers who are working at primary schools, secondary school, high school and counselling and research centers that are affiliated to the ministry of national education. The research is carried out with a method qualitative pattern. Participants consists of 21 counselors and 4 guidance teachers working in Middle Black Sea Region. A 10-items semi-structured interview form was used to collect data and open-ended

<sup>1</sup> Bu çalışma ikinci yazarın danışmanlığında birinci yazar tarafından tamamlanmış yüksek lisans tezine dayanmaktadır.

<sup>2</sup> Sorumlu Yazar : Mesut Çetiner, Uzman, Tokat Milli Eğitim Müdürlüğü, Türkiye, mstctnr@gmail.com, ORCID ID 0000-0003- 1979-6371

<sup>3</sup> Tahsin İlhan, Pro.Dr. , Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Türkiye, tahsinilhan73@gmail.com, ORCID ID 0000-0002-5007-5022

questions about personal information and crisis intervention experiences. Face to face interviews were recorded on the voice recorder with the written permissions of the participants. In the next stage, these audio recordings have been decrypted in the computer. As a result of the content analysis, a total of 5 themes and 14 sub-themes were reached depending on these themes. The findings showed that crisis situations differ according to the type of institution. It was concluded that the participants mostly tried to improve themselves with in-service trainings, but they felt lacking in crisis intervention. It has been understood that the most needed education situation is for the grief crisis. Neglect and abuse were observed in the crisis in which the participants felt most successful.

**Key Words:** Psychological counseling, Guidance counselor, Crisis, Crisis intervention, Crisis counseling

## Giriş

İnsan, yaşam içerisinde var olan denge durumunu bozabilecek farklı olumsuz deneyimlerle, çeşitli doğal afetlerle veya gelişim dönemlerinden kaynaklı sorunlarla karşılaşabilmektedir. Fakat bu sorunlar bazen, bireylerin öznel algılamalarına bağlı olarak kriz yaşantılarına dönüşebilmektedir (Demirli-Yıldız, Sevil-Gülen ve Erdur-Baker, 2018). Krizi Caplan (1964) bireyin olumsuz bir durumla karşılaşmasıyla birlikte ortaya çıkan ve daha önceden kullanmış olduğu baş etme yollarıyla çözülemeyen geçici bir dengesizlik hali olarak tanımlamıştır. Bu dengesizlik hallerini patolojik durumlar olarak görmek yerine, insan yaşamının doğal bir parçası olarak algılamak daha doğru olacaktır (Janosik, 1986). Diğer taraftan kriz durumları her ne kadar insan yaşamının doğal bir parçası olsa da (Janosik, 1986), doğru şekilde baş edilemediğinde bireyin yaşamında olumsuzluklara sebep olabilmektedir (Demirli-Yıldız ve diğerleri, 2018). Bazı insanlar kriz durumlarını daha rahat atlatabilirken, bazı insanlar bu durumlarda daha fazla desteğe ihtiyaç hissedebilirler (Kanel, 2003). Bu sebeple böyle dönemlerde, bireye verilecek desteğin niteliği önem kazanmaktadır.

Birçok farklı özellikteki bireyi bir arada bulundurması ve günümüzdeki hızlı değişikliklerde dikkate alındığında kriz durumlarıyla karşılaşma ihtimalinin yüksek olduğu yerlerden birisi okullardır. (Liou, 2014). Kriz çok fazla görülen bir durum olmasa da okullarda görülme oranı azımsanamayacak düzeydedir (Adamson ve Peacock, 2007). Seeger (2002) okul krizlerini, okuldaki bireylerin tamamını veya bir kısmını olumsuz şekilde etkileyebilecek acil müdahale gerektiren ve kendi içerisinde belirsizlik barındıran travmatik nitelikli olaylar şeklinde tanımlamıştır. Bu gibi olaylar, okul atmosferinde yıkıcı sonuçlara sebep olabilir. Çünkü okul ortamında meydana gelen bir kriz diğer öğrencileri, okul personelini ve aileleri de etkileyebilmektedir (Liou, 2014). Bu anlamda krizle baş etme yöntemlerinin bilinmesi ve nitelikli müdahalelerin yapılması önem kazanmaktadır.

Kriz durumları okul çalışanları için farklı sorumlulukları beraberinde getirir (Gökalp ve Yalçınkaya, 2018). Bu nedenle okul çalışanlarının krize müdahaleyle ilgili bilgi sahibi olması ve doğru müdahalelerde bulunması kriz anında oluşacak stresi azaltmaya yardımcı olacaktır (Maya, 2014). Kriz durumlarında en aranan kişi olarak okul psikolojik danışmanları, kriz zamanlarında farklı rolleri yerine getirmek durumunda kalmakta (Karataş ve Baltacı, 2013) ve süreç içerisinde aldığı kararlarla kriz ortamındaki bireyleri doğrudan etkileyebilmektedir (Gökalp ve Yalçınkaya, 2018). Bu çerçevede, krizin ortaya çıkarmış olduğu stresi azaltmada psikolojik danışmanların gerekli donanıma sahip olması önemli görülmektedir (Maya, 2014). Diğer bir ifadeyle, kriz danışmanlığı okul psikolojik danışmanları için sahip olunması gereken en temel becerilerden birisidir.

Doğru müdahalenin yapılmadığı krizler akademik başarıda düşüş, okuldan ayrılma, istenilmeyen öğrenci davranışları gibi olumsuzluklara sebep olabilmektedir. Bu bağlamda kısa

sürekli, amaca yönelik ve bireyin önceki işlevsellik haline dönmesini hedefleyen kriz danışmanlığı, krizin olumsuz etkilerini ortadan kaldırabilme ve durumun travmaya dönüşmesi engelleme açısından oldukça önemli görülmektedir (Boyd-Webb, 2007). Kriz danışmanlığının üç ayırt edici özelliği vardır: Bunlar, tek bir probleme odaklanması, belli bir zaman sınırlamasının varlığı ve amaç olarak bireyin kriz öncesi denge halini kazanmasıdır (Myer, 2001). Bu nedenle kriz danışmanlığı sürecinde bireyin kişiliğini geliştirmek gibi amaçlar yer almaz. Kısa bir süre içerisinde bireyin önceki işlevsellik düzeyine dönmesi sağlanmaya çalışılır (Demirli-Yıldız ve diğerleri, 2018).

Okullarda yaşanan kriz durumlarına özgü yapılan müdahalelerin genel olarak birincil düzey yani önlemeye yönelik müdahalelerin ön plana çıktığı görülmektedir (Palmisano, 2007). Kriz sonrası müdahaleler incelendiğinde ise bunların bir kısmında bireyin öz kaynaklarına odaklanıldığını, diğer bir kısmında ise çevresel faktörlere odaklanıldığını görmek mümkündür (Kaya, 2015; Kaya ve Yıldırım, 2017; Mete-Otlu, 2011; Palmisano, 2007). Fakat yapılan araştırmalar öz kaynakların çevresel faktörlerle birlikte ele alındığı kapsamlı yaklaşımların okul krizlerinde daha olumlu sonuçlar ortaya çıkardığını göstermektedir (Brock, 2002; Tabasso, 2001).

Türkiye’de krize müdahale konusunda yapılan çalışmalara bakıldığında, 17 Ağustos 1999 Marmara depreminin önemli bir dönüm noktası olduğu görülmektedir. Deprem sonrası müdahalelerde meydana gelen eksiklikler, düzensizlikler ya da karışıklıklar (Aktaş, 2003) krize müdahalede uzmanlaşmanın önemine dikkat çekmiştir. Deprem sonrasında MEB ve UNICEF rehberlik personelini merkeze alan bir proje başlatmıştır. Kriz ve travma konusunda uzman bireyler, kriz durumlarında sağaltım teknikleriyle ilgili psikiyatrist, psikolog ve psikolojik danışmanlara eğitim vermiştir (Akman ve Gündoğdu, 2002). Yapılan bu çalışmalar, sonrası için krize müdahale konusunda önemli bir tecrübe kaynağı oluşturmuştur (Aktaş, 2003). Bunun dışında krize müdahale ile ilgili, bazı resmi ve sivil kurum ve kuruluşlarda çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bunlardan biri de 2002 yılında Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim Rehberlik ve Danışma Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde kurulan Psikososyal Müdahale Birimidir. Birimin kurulmasındaki temel amaç doğal afetler, istismar, yangın, şiddet gibi zorlu yaşam olaylarını içeren tüm kriz durumlarında bireylere gerekli desteğin sağlanmasıdır (MEB, 2002). Son olarak psikososyal destek programları kapsamında yürütülen hizmetlerin daha verimli yürütülebilmesi amacıyla Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğüne Psikososyal Destek Programı Uygulama Kılavuzu hazırlanmıştır (MEB, 2018).

Kriz ve krize müdahale konusunda tüm bu gelişmelere ve psikososyal müdahaleler konusunda yürütülen politikalara rağmen yapılan araştırmalar okul psikolojik danışmanları ve rehber öğretmenlerin krize müdahale konusundaki yeterliliklerinin mezun olunan lisans programı, tecrübe, lisansüstü eğitim alıp almama gibi çeşitli değişkenlerden dolayı beklenen seviyede olmadığı görülmektedir. Örneğin bir araştırmada (Mete-Otlu, 2011) PDR ve psikoloji lisans mezunlarının diğer lisans programlarından mezun olan rehber öğretmenlere göre krize müdahale becerilerinin anlamlı düzeyde farklılaştığı bulunmuştur. Diğer taraftan, kriz ve krize müdahale konusunda PDR ve psikoloji mezunu olmanın yeterli bir kriter olmadığı, genel olarak rehberlik hizmeti sunanların bu konuda bilgi ve beceri eksikliklerinin olduğu yapılan araştırmalarca vurgulanan önemli bir tespittir. Kaya ve Yıldırım (2017), 46 psikolojik danışman/rehber öğretmen ile yaptığı görüşmede katılımcıların yaklaşık üçte birinin kriz ve krize müdahale konusunda eğitim aldıklarını, en çok zorlandıkları konuların başında kriz ve krize müdahale geldiğini ve büyük bir çoğunluğunun krize müdahale konusunda yetersiz olduğunu belirtmiştir. Yine, Yıldız-Önal ve Köseoğlu (2021) görüşme yaptıkları psikolojik danışmanların yas danışmanlığı konusunda kendilerini yeterli algılamadıklarını belirtmişlerdir.

Özetle, kriz sıklıkla okul ortamlarda karşılaşılan bir durum olmasına rağmen bu konuda sınırlı sayıda araştırmanın yapıldığı görülmektedir. Kriz ve krize müdahale konusunda okul rehberlik servislerinde ve rehberlik araştırma merkezlerinde (RAM) çalışan personelin ne düzeyde yeterli olduklarının bilinmesi için yeni araştırmalara ihtiyaç vardır. Bu nedenle bu çalışma ile farklı eğitim kurum ve kademelerinde çalışan psikolojik danışmanlar ve rehber öğretmenlerin kriz ve krize müdahale konusundaki deneyimlerinin incelenmesi hedeflenmiştir. Ayrıca, günümüzde artık büyük oranda Türkiye’de rehberlik hizmetlerini yürütmek için psikolojik danışmanlık ve rehberlik (PDR), eğitimde psikolojik hizmetler (EPH) programlarından mezun olanlar istihdam edilse de geçmişte önemli sayılarda farklı lisans programlarından (psikoloji, sosyoloji, felsefe, eğitim programları, eğitim yönetimi vb.) mezunların da rehber öğretmen kadrosuna atandığı bilinmektedir. Bu nedenle çalışmaya PDR/EPH lisans mezunu dışındaki rehber öğretmenlerin de dahil edilerek onların kriz ve krize müdahale deneyimlerinin incelenmesi bu araştırmanın bir diğer amacıdır.

## Yöntem

### Araştırma Modeli

Bu çalışmada psikolojik danışman ve rehber öğretmenlerin krize müdahale deneyimlerini ortaya koymak için nitel araştırma yöntemlerinden olan olgu bilim (fenomenoloji) deseni kullanılmıştır. Yıldırım ve Şimşek'e (2013) göre nitel araştırmalar; gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi yöntemlerin kullanıldığı, az sayıdaki insandan daha detaylı bilgilerin kendi ortamında toplandığı araştırma türüdür. Fenomenoloji deseninde ise yaşanmış durumlara yoğunlaşarak, bunlardan hareketle ortak sonuçlara ulaşılmaya çalışılır (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

### Çalışma Grubu

Katılımcılar, Orta Karadeniz bölgesindeki bir ilin milli eğitim müdürlüğüne bağlı devlet okullarında ve rehberlik araştırma merkezlerinde görev yapmakta olan rehber öğretmenlerden oluşmaktadır. Katılımcıların seçiminde meslekteki demografik dağılımlara uygun olacak şekilde cinsiyet, mezun olunan lisans programı, eğitim düzeyi, çalışılan kurum ve okul kademesi ile görev yapmış oldukları yerleşim yerleri dikkate alınmıştır.

Tablo 1. Katılımcılara İlişkin Bazı Bilgiler

		<i>n</i>	%
Cinsiyet	Erkek	7	28
	Kadın	18	72
Toplam		25	100
Mezun olunan lisans programı	Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik (PDR)	20	80
	Diğer Lisans Programları	5	20
Toplam		25	100

Şu anki eğitim düzeyi	Lisans	20	76
	Lisansüstü	5	24
Toplam		25	100
Çalıştığı kademesi/kurum	İlkokul	7	28
	Ortaokul	7	28
	Lise	7	28
	RAM	4	16
Toplam		25	100
Görev yaptığı yerleşim yeri	İl Merkezi	20	80
	İlçe	5	20
Toplam		25	100

Tablo 1'de anlaşılacağı üzere katılımcıların çoğunluğu PDR mezunu psikolojik danışman/rehber öğretmenlerden, daha azı ise eğitim yönetimi ve denetçiliği, sosyoloji ve eğitim programları ve öğretimi (EPÖ) mezunu rehber öğretmenlerden oluşmaktadır. Yine katılımcıların büyük çoğunluğu lisans mezunu olup beşi ise lisansüstü eğitim almakta ya da mezun durumdadır. Cinsiyet açısından bakıldığında katılımcıların çoğunluğunun kadın psikolojik danışman ve rehber öğretmenlerden oluşmaktadır.

### Veri Toplama Aracı

Bu araştırmada veri toplamak amacıyla araştırmacılar tarafından ilgili alanyazın (Wachter, 2006; Palmisano, 2007; Kaya, 2015) dikkate alınarak yarı yapılandırılmış görüşme form oluşturulmuştur. Görüşme sorularına son şeklini vermeden önce iki PDR lisans mezunu ve bir psikoloji lisans mezunu ile pilot görüşme yapılmıştır. Görüşme formunun ilk bölümü katılımcıların mesleki kıdemleri, çalıştıkları okul kademesi, cinsiyet, mezun oldukları programlar gibi kişisel bilgiler içeren beş soru; ikinci bölüm ise krize müdahale deneyimlerini tespit etmeyi amaçlayan 10 sorudan oluşmaktadır.

### Veri Toplama Süreci

Veriler Ortakaradeniz bölgesinin bir il ve ilçenin milli eğitim müdürlüğüne bağlı devlet okullarında ve RAM'larda görev yapmakta olan rehber öğretmenlerden toplanmıştır. Katılımcılara görüşme öncesinde görüşme süreci ve araştırmanın amacıyla ilgili bilgi verilmiş, gönüllü olup olmadıkları sorulmuştur. Gönüllü olan ve onam formunu kabul eden 25 katılımcıyla randevu alınarak görüşmeler yapılmıştır. Görüşmeler esnasında katılımcıların onayıyla ses kaydı alınmıştır. Ses kaydının katılımcılar üzerinde olumsuz etki yaratmaması için neden ses kaydı alındığı

açıklanmış, kendileriyle ilgili kişisel bilgilerin gizli tutulacağı belirtilmiş ve isterlerse ses kayıtlarındaki istedikleri bölümleri çıkarabilecekleri ifade edilmiştir. Görüşmelerin tamamı katılımcıların görev yapmakta oldukları okullarda yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Her bir görüşme zaman farklılığı gösterse de ortalama 15 ile 30 dakika arasında sürmüştür. Verilerin toplanması 28 gün içerisinde gerçekleştirilmiştir.

### Verilerin Analizi

Veriler içerik analizi yöntemiyle çözümlenmiştir. Analiz sürecinde katılımcıların sorulara verdikleri cevaplar dikkate alınarak 5 tema ve bu temalara bağlı olarak 12 alt tema elde edilmiştir. Katılımcıların yanıtları çok kez okunmuş ve krize müdahale deneyimleriyle ilgili olarak ortaya koymuş oldukları anahtar ifadeler listelenmiştir. Bu ifadelerden hareketle belirlenen benzer ya da farklı yaşantılar, düşünceler, tutumlar ve davranışlar katılımcılardan yapılan doğrudan alıntılarla örneklendirilmiştir. Alıntılar katılımcılara verilen kod numaralarıyla (K1, K2,...) belirtilmiştir.

### Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenirliği

Bilimsel bir araştırmanın kesinliği, elde edilen bulguların aslına uygunluğu anlamına gelen içsel geçerlik, diğer durumlara genellenebilirlik anlamına gelen dışsal geçerlik, benzer durumlarda tekrarlanabilmesini ifade eden güvenilirlik ile sağlanmaktadır. Fakat nitel çalışmalarda daha çok dış geçerlik için aktarılabirlik; iç geçerlilik için ise inandırıcılık kavramları kullanılmaktadır (Ataseven, 2012). Bu çalışmada geçerliliği sağlamak için katılımcılar araştırmanın amacına uygun şekilde seçilmiştir. Görüşmeler doğal ortamında tarafsız bir tutum sergilenerek gerçekleştirilmiştir. Bulgular sunulurken katılımcıların cümleleri asıl veri kaynağı olarak kullanılmıştır. Ayrıca görüşme soruları dışında katılımcılarla karşılıklı değerlendirmeler yapılmıştır. Güvenirlik ise Creswell'in (2013) önerdiği gibi katılımcıların bireylerin açık bir şekilde tanımlanması, ses kaydının alınması, notlar alınması, veri analizinde araştırmacının yansız olması, elde edilen verilerin görüşme esnasında katılımcıya teyit ettirilmesi, doğrudan alıntılarının kullanılması gibi yöntemlerle sağlanmıştır.

### Bulgular

Bu bölümde katılımcılardan yarı yapılandırılmış sorular yardımıyla elde edilen bilgilerin içerik analizleri her soru için ayrı ayrı yapılmış ve ortaya çıkan bulgular özetlenmiştir. Yapılan analizler sonucunda 5 tema ve 14 alt tema ortaya çıkmıştır. Sorular sırasıyla ele alınmış olup, katılımcılara ait alıntılar kod isimleriyle verilmiştir.

Tablo 2. Tema ve Alt Temalar

Tema	Alt Temalar
Krizle ilişkin tanımlamalar	Kriz kavramının tanımlanması
	Krizle müdahale kavramının tanımlanması
Okullarda karşılaşılan kriz durumları	Kayıp
	İhmal ve istismar
	İntihar
	Diğer kriz durumları

Okul kademeleri açısından	İlkokul
	Ortaokul
	Lise
Kriz türleri açısından	Durumsal
	Gelişimsel
Öneriler	Program yapıcılara
	Milli Eğitim Bakanlığına
	Rehber öğretmeni adaylarına

### **Krizin Tanımlanmasına İlişkin Bulgular**

Katılımcıları yarısına yakını ( $n = 12$ ) kriz kavramını yaşamın doğal akışını bozan bir durum olarak tanımlamıştır. Lisansüstü eğitim almakta olan PDR mezunu bir katılımcının (K2) kriz tanımlaması “*Kriz, olağan giden bir süreçte sürecin işlevini bozan faaliyetler, sürecin işlevini bozan bu bir bilişte olabilir, bu düşünce de olabilir, bir durum da olabilir bunu kriz olarak tanımlayabilirim.*” şeklindedir. Krizin bireyin baş etme becerilerini aşan bir durum olarak görülmesi ( $n=3$ ) tanımlamalardaki önemli görülen diğer bir özelliktir. Örneğin bir katılımcı (K11) krizi “*Normal yaşam süreçleri gerçekleşirken bireyin kendisinin baş edemediği, üstesinden gelemediği ve onda strese sebep olan olaylar.*” olarak tanımlarken diğer bir katılımcı krizi (K3) “*Kriz bireyin yaşamında aniden ortaya çıkan, kendi kontrolü dışında veya bazen kendi etkisi de olabilen kişiyi zorlayan psikolojik olarak kaygılandırıcı ve güçlük yaşamasına sebep olan baş edemediği durumlar.*” olarak tanımlamıştır.

### **Kriz Müdahale Kavramının Tanımlanmasına İlişkin Bulgular**

Katılımcıların yaklaşık üçte biri ( $n=8$ ) krize müdahaleyi kriz esnasında yapılan her türlü müdahale olarak tanımlamıştır. Örneğin bir katılımcı (K12) krize müdahaleye yönelik “*Kriz durumu gibi bir şey ortaya çıktığında, zaman kaybetmeden yapmanız gereken çalışmaların hepsi.*” ifadelerini kullanmıştır. Bazı katılımcılar ( $n=6$ ) krize müdahalenin ruh sağlığı uzmanları tarafından yapılması gerektiğine vurgu yapmıştır. Örneğin lisansüstü eğitim görmekte olan PDR mezunu bir katılımcı (K2) krize müdahaleyi “*Kriz sürecinde bireyin profesyoneller tarafından desteklenmesi.*” şeklinde ifade etmiştir. Bazı katılımcılar ise ( $n=4$ ) krize müdahaleyi bireyin kriz öncesi işlevselliğine dönmesine yardımcı olmak şeklinde tanımlamıştır. Örneğin bir katılımcı (K1) krize müdahale konusunda “*Bir kriz sonrasında günlük yaşamında bireye uyumunu tekrar kazandırmak, duygusal ve bilişsel dengesini yeniden kazanabilmesi için yapılan tüm çalışmalar olarak değerlendirilebiliriz.*” ifadelerini kullanmıştır.

## Okullarda Karşılaşılan Krizlere İlişkin Bulgular

Katılımcılarla yapılan görüşmeler sonrasında okullarda en çok karşılaşılan kriz türlerine ilişkin bulgular elde edilmiştir. Karşılaşılan krizlerin, okul kademesine ve türüne göre farklılaştığı görülmüştür. Aşağıda görüşmeler sonrasında elde edilen sonuçlara yer verilmiştir.

### Kayba Yönelik Bulgular

Katılımcıların büyük bir kısmı ( $n=16$ ) tarafından en çok vurgulanan kriz yaşantısının kayba yönelik olduğu görülmüştür. Bu kayıplar genellikle ölüm şeklinde ifade edilmiştir. Örneğin bir katılımcı (K10) okullarda daha çok hangi kriz durumlarıyla karşılaşıyorsunuz? Sorusuna “*Kayıplar, daha geçen hafta bir öğrencimizin babası vefat etti. Beklenmedik bir durumdu bir trafik kazası sonrasında, hem de son sınıf olan bir öğrenci bu onun için ikinci bir krize de sebep olabilir. Sonuçta bu sene sınava girecek.*” ifadelerini kullanmıştır

### İhmal ve İstismara Yönelik Bulgular

Katılımcılar tarafından ikinci sırada en çok vurgulanan ( $n=10$ ) kriz durumları ihmal ve istismar olmuştur. Örneğin sadece kız öğrencilerin olduğu bir okulda çalışan deneyimli bir katılımcı (K9) bu konudaki düşüncelerini “*Şu an en azından son 5 yılı düşünecek olursak çalıştığım konu istismar olduğundan belki, istismarla daha sık çalıştım diyebilirim.*” şeklinde ifade etmiştir.

### İntihara Yönelik Bulgular

Katılımcıların bir bölümü ( $n=5$ ) ise intihar durumlarına vurgu yapmıştır. Örneğin ortaokulda görev yapmakta olan bir katılımcı (K16) bu konudaki düşüncelerini “*Şu ana kadar karşılaştığımız en büyük kriz durumu bir çocuğun babasının intiharıydı. Çocuk çok etkilenmişti. Şu ana kadarki en büyük karşılaştığın kriz durumu oydu.*” cümleleriyle anlatmıştır.

## Okul Kademeleri Açısından Kriz Durumlarının Farklaşmasına Ait Bulgular

### İlkokullar Açısından Bulgular

İlkokulda görev yapan beş katılımcıdan üçü daha çok hastalanma ya da yaralanma durumlarının krize neden olduğunu belirtmiştir. Belirtilen diğer kriz durumları ise okula yeni başlama ve gelişim döneminden kaynaklı problemler olmuştur. Örneğin bir katılımcı (K1) “*Çocuk yaralanmaları bizim burada kriz. Çünkü çocuklar yaralı durumda gördükleri arkadaşlarıyla ilgili kriz yaşayabiliyorlar. Özellikle bir kan durumunda o arkadaşını görmesi, ambulansla götürülmesi, arkadaşımız öldü mü? Soruları bizde kriz.*” açıklamasını yapmıştır.

### Ortaokullar Açısından Bulgular

Ortaokullarda belirtilen kriz durumları daha çok akran zorbalığı, kayıp, madde kullanımı, istismar, boşanma şeklinde olmuştur. Bir katılımcı (K18) bu konudaki düşüncelerini “*En son yaşadığımız uçucu madde kullanımı ile ilgiliydi. Diğer öğrenciler içinde krize dönüşmek üzereydi çünkü aile kabullenmedi durumu, çocuk arkadaşlarını özendirici şekilde davranışlarda bulunuyordu.*” şeklinde ifade etmiştir.

### Liseler Açısından Bulgular

Liselerde ise duygularını kontrol etmekte zorlanma, kayıp, sınav kaygısı, sağlıkla ilgili durumlar, aile içi şiddet, akran şiddeti ve istismar vurgulanan kriz durumlarıdır. Örneğin bir katılımcı (K11) bu konuda “*Burası başarılı öğrencilerin olduğu bir lise. Bir öğrenci yüksek sınav kaygısı sebebiyle kalp ritmiyle ilgili bir rahatsızlık yaşadı ve bunun etkilerini uzun süre üzerinden atamadı.*” açıklamasını yapmıştır.



## Kriz Türlerine Bulgular

### Durumsal Krizler

Bazı katılımcılar ( $n=4$ ) durumsal krizlerle oldukça sık karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Meslekte 16. yılını çalışmakta olan diğer bir katılımcı (K18) ise bu konudaki düşüncelerini “*Şu an üçüncü aydayız ve çok ciddi iki kriz durumu atlattık bile öyle söyleyeyim. Biri sınav girişimi bir diğeri madde, uçucu madde kullanımı.*” şeklinde ifade etmiştir.

### Gelişimsel Krizler

Bazı katılımcılar ( $n=4$ ) ise kriz durumlarıyla ya çok az karşılaştığını ya da dönemden kaynaklı gelişimsel krizler yaşandığına vurgu yapmıştır. Örneğin PDR mezunu ve 8 yıllık mesleki deneyime sahip bir katılımcı (K3) bu konuda “*İlkokullarda 4. Sınıfa geçiş döneminde hafiften hemen ön ergenlik dönemine girdiği için o geçiş zamanları bazen krize neden olabiliyor.*” İfadelerini kullanmıştır.

## Önerilere İlişkin Bulgular

### PDR Lisans ve Lisansüstü Programlarına Yönelik Önerilere İlişkin Bulgular

Katılımcıların yaklaşık beşte ikisi ( $n=9$ ) krize müdahale ile ilgili üniversitede zorunlu bir ders olması gerektiğini belirtmiştir. PDR mezunu 14 katılımcı ise krize müdahalede uygulamaya dönük bir dersin zorunlu olması gerektiğini vurgulamıştır. Katılımcıların beşte biri ( $n=5$ ) ise programlar ve içerik düzenlenirken alan çalışanlarının deneyimlerinden yararlanılması gerektiğini belirtmiştir. Örneğin mesleğinde deneyim sahibi bir katılımcı (K9) bu konudaki düşüncelerini şu şekilde belirtmiştir. “*Bir kere lisans eğitimi içerisinde yas danışmanlığı bir ders olarak mutlaka verilmelidir. Çünkü çok sık rastlıyoruz. İkincisi istismarla ilgili, istismar durumları, istismar durumlarına müdahale ve sonrasında sağaltımla ilgili üniversitelerde artık mutlaka ders olmalıdır. Çünkü gerçekten araştırmalar gösteriyor ki beş çocuktan biri istismara uğruyor.*”

### Milli Eğitim Bakanlığının Politikalarına Yönelik Önerilere İlişkin Bulgular

Katılımcıların yaklaşık beşte ikisi ( $n=9$ ) krize müdahale konusunda hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi gerektiğini belirtmiştir. Örneğin RAM’da görev yapmakta olan bir katılımcı (K23) düşüncelerini şu şekilde ifade etmiştir. Bazı katılımcılar ( $n=5$ ) ise okullarda yeterli sayıda psikolojik danışman olmadığını, ayrıca görev tanımlamalarının tam olarak yapılmadığı için üzerlerinde fazladan yükler bulunduğunu, bu konuda MEB’in düzenleme yapması gerektiğini belirtmişlerdir. Bir katılımcı (K7) bu konudaki düşüncelerini “*Son yıllarda rehber öğretmenlere yönelik yönetmelik değişiklikleri var ve bunlar rehber öğretmenleri mesleğinden uzaklaştıran düzenlemeler. Rehber öğretmenin görevinin tam olarak belirlenemediği ya da anlaşılmadığını düşünüyorum.*” Şeklinde ifade etmiştir.

### Psikolojik Danışman Adayları için Önerilere İlişkin Bulgular

Katılımcıların yaklaşık beşte ikisi ( $n=9$ ) psikolojik danışman adaylarının kendilerini sürekli geliştirmelerinin önemine vurgu yapmıştır. Bazı katılımcılar ( $n=5$ ) ise lisans dönemi bitmeden alan çalışanlarının yanında kendilerini geliştirebileceklerini belirtmiştir. Diğer bazı katılımcılar ise kriz durumlarında sakin kalabilmenin önemine vurgu yapmıştır. Örneğin doktora eğitimi almakta olan bir katılımcı (K1) düşüncelerini “*Ben olsam yapılandırılmış eğitimlerin dışına çıkarım. Örneğin bizim psikiyatri stajımız yok. Hep okullarda oluyor stajımız. Oysa krizin klinik bir boyutunun olduğunu düşünüyorum ve hastanedeki psikiyatrlar bu olaylarla daha çok karşılaşıyorlar. Yanlarında vaka incelemesi oldukça etkili olurdu.*” şeklinde ifade etmiştir.

## Tartışma ve Sonuç

Brock'a (2002) göre krizin kavramsal alt yapısını bilmek, kriz durumlarıyla etkili baş edebilme yöntemlerinin geliştirilebilmesinde önemli bir ön hazırlıktır. Buradan hareketle katılımcılara ilk soru olarak kriz ve krize müdahale kavramlarını kendilerince nasıl tanımladıkları sorulmuştur. Tanımlamaların büyük çoğunluğunun alanyazındaki kriz tanımlamalarıyla örtüştüğü görülmüştür. Alanyazındaki tanımlamalarda ortak olan "başlatıcı olay, yaşam içerisinde ani değişiklikler, bireyin baş edebilme yeterliliklerini aşan durum, denge halinin ortadan kalkması" gibi vurgulamalara katılımcıların ifadelerinde de rastlanmıştır. Örneğin Janosik (1986) krizin 1) başlatıcı olay, 2) baş edebilmede yetersizlik, 3) yaşamın doğal seyrinin bozulması unsurlarından meydana geldiğini ifade etmiştir.

Katılımcıların okullarda en çok karşılaşmış oldukları kriz durumlarının kayba yönelik olduğu görülmüştür. Bunu da sırasıyla ihmal ve istismar, intihar, zorbalık ve aile içi problemler izlemektedir. Elde edilen bu bulgular Lazzara'nın (1999) araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Fakat bahsedilen bu kriz durumlarının okul kademesine göre farklılaştığı katılımcıların ifadelerinden anlaşılmaktadır. Örneğin ilkokullardaki psikolojik danışman ve rehber öğretmenlerin ortaokul veya lisede görev yapanlara göre daha az travmatik veya durumsal krizlerle karşılaştığı söylenebilir. Benzer bir sonucu Jaksec, Dedrick ve Weinberg'in (2000) öğretmenlerin sınıf içerisindeki krize müdahale tutumlarını inceledikleri çalışmada görmek mümkündür. Bu çalışmada katılımcıların bir ders döneminde sınıf içerisinde birden fazla krizle karşılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca ortaokul ve liselerde görev yapmakta olanların ilkokulda görev yapanlara göre daha fazla krize tanıklık ettiği tespit edilmiştir. Ergenlik döneminin fiziksel, bilişsel ve duygusal değişimlerin fazla olduğu bir geçiş dönemi olması (Erikson, 1968) araştırma sonuçlarında ortaya çıkan bu durumun temel nedeni olarak gösterilebilir.

Okullarda karşılaşılan kriz durumları genel olarak değerlendirildiğinde, katılımcıların büyük bir çoğunluğunun genellikle durumsal krizlere vurgu yaptığı ama gelişimsel krizler üzerinde yeterince durmadıkları görülmüştür. Oysa okul dönemlerinin gelişimsel krizlerin fazlaca yaşandığı zamanlar (Kaufman ve Kaufman, 2003) olduğu düşünüldüğünde, gelişimsel krizlere vurgu yapılmaması dikkat çekicidir. Buradan hareketle gelişim döneminden kaynaklı problemlerin bazı katılımcılar tarafından kriz olarak görülmediği sonucuna ulaşılabilir.

Katılımcıların üniversitede program yapıcılara yönelik önerilerine bakıldığında, öncelikle PDR lisans programlarında krize müdahale ile ilgili zorunlu bir dersin olması gerektiğini belirtmişlerdir. Ayrıca içerik düzenlenirken alan çalışanlarının tecrübelerinden faydalanılmasının dersin içeriğini daha işlevsel hale getireceğine vurgu yapmışlardır. Diğer bir öneri ise bu derslerde süpervizyon eğitiminin sağlayacağı fayda üzerinedir. Elde edilen bu sonuçların daha önceki birçok çalışmada (Bischof, 2006; Coke-Weatherly, 2004; Tabasso, 2001) ortaya çıkan krize müdahaleye yönelik bir dersin eksikliğine işaret ettiği görülmektedir. Ayrıca önerilerde dikkat çeken bir diğer nokta ise PDR lisans mezunu katılımcıların uygulamaya dönük zorunlu bir derse vurgu yapmalarıdır.

MEB'e yönelik önerilere bakıldığında katılımcılar sırasıyla; hizmet içi eğitimlerin sayısı artırılmasına, rehber öğretmenlerin ilgilenmesi gereken öğrenci sayısının düşürülmesine, PDR dışındaki lisans programından mezun olan katılımcıların kendilerini geliştirebilecekleri eğitimler düzenlenmesine yönelik önerilerde bulunduğu görülmektedir. Benzer öneriler alanyazında hizmet içi eğitimlerin önemine (Mete-Otlu, 2011) ve psikolojik danışmanların/rehber öğretmenlerin ilgilenmeleri gereken öğrenci sayısının azaltılmasına (Myer, 2001) vurgu yapan çalışmalarla uyumludur. Yine aradan çok uzun bir zaman geçmiş olmasına rağmen Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi ekibi (1993) rehber öğretmenlerin

yönelik hizmet içi eğitimlerin öncelikli gereksinimler içinde olduğunu belirtmesi bu konunun hala önemli olduğunu işaret etmektedir.

Araştırmada katılımcıların psikolojik danışman adaylarına yönelik önerilerine bakıldığında, sırasıyla kendilerini geliştirmelerinin, sakin kalabilmelerinin ve yönetmeliklere bağlı kalmanın önemine vurgu yapıldığı görülmektedir. Alanyazında göreve yeni başlayacak psikolojik danışmanlara krize müdahaleye yönelik önerilerin olduğu bazı araştırmalarda (Kaya ve Yıldırım, 2017) kendini geliştirmenin ve yönetmeliklere hakim olmanın, bu araştırmayla uyumlu şekilde benzer noktalara vurgu yaptığı görülmektedir. Görevinde yeni olan bir psikolojik danışmanın zorluk yaşama ihtimalinin daha yüksek (Güçlü, 2004; Woolfolk Hoy ve Burke Spero, 2005) olduğu dikkate alındığında deneyimli psikolojik danışmanların krize müdahale önerilerinin önemli olduğu düşünülmektedir.

Bu araştırma, bilindiği kadarıyla Türkiye’de okul psikolojik danışmanlarının ve rehber öğretmenlerin krize müdahale deneyimlerinin araştırıldığı az sayıdaki çalışmadan biri olması yönüyle değerli sonuçlar ortaya koymasına rağmen bazı sınırlılıklara sahiptir. Bunlardan birincisi çalışmanın yöntemiyle ilgilidir. Bilindiği üzere görüşmeye dayalı nitel araştırmalarda derinlemesine bilgilere ulaşılmasına rağmen bu bilgilerden yola çıkarak bir genelleme yapılması doğru olmaz.. İleride yapılacak çalışmalarda benzer sorularla hem nitel, hem de krize müdahaleyle ilgili öz bildirim ölçeklerinin kullanıldığı nicel yöntemleri birleştiren karma desenler planlanabilir. Bu çalışmanın bir diğer sınırlılığı katılımcı grubuyla ilgilidir ve görüşmeler sadece MEB’e bağlı kamu kurumlarında çalışan psikolojik danışmanlar ve rehber öğretmenlerle yapılmıştır. Çalışma her ne kadar kamuda çalışanların deneyimlerini yansıtmaları açısından kıymetli olsa da özel okullarda çalışanların deneyimleri hakkında bir bilgi sunmamaktadır. Bu sebeple elde edilen bulguların genişletildiği ve özel eğitim kurumlarında çalışan psikolojik danışmanlar ve rehber öğretmenlerin de dahil edildiği yeni çalışmalarla karşılaştırılması yararlı olacaktır. Son olarak bu araştırma yer alan katılımcılar bir ilde çalışan psikolojik danışmanlar ve rehber öğretmenleri kapsamaktadır Özellikle farklı illerin karşılaştırmalı bir şekilde çalışmaya dahil edilebileceği araştırmalar yapılması faydalı olabilir.

**Kaynakça:**

- Adamson, A. D. ve Peacock, G. G. (2007). Crisis response in the public schools: A survey of school psychologists experiences and perceptions. *Psychology in the Schools*, 44(8), 749-694.
- Akman, Y. ve Gündoğdu, M. (2002). Türkiye-Marmara Depremi Sonrası Gerçekleştirilen Psikolojik Destek Çalışmaları. *Qafqaz Üniversitesi Dergisi*, 1(9), 1-7.
- Aktaş, A.M. (2003). Kriz durumlarında sosyal hizmet müdahalesi. *Kriz Dergisi*, 11, 3, 37-44.
- A.Ü. Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi Ekibi (1993). Rehber Öğretmenleri Bilgilendirme Sempozyumu: Değerlendirme. *Kriz Dergisi*, 1, 3, 166-167.
- Azizoğlu, S , Hovardaoğlu, S . (1995). Krize müdahale merkezine başvuran ve başvurmeyan bireylerin yaşam olaylarının karşılaştırması. *Kriz Dergisi* 3 (1), 232-236. DOI: 10.1501/Kriz\_0000000108
- Bischof, N. L. (2006). *School psychology and crisis intervention: A survey of school psychologists involvement and training*. Indiana University of Pennsylvania.
- Brock, S. E. (2002). Crisis theory: A foundation for the comprehensive crisis prevention and intervention team. In S. E. Brock, P. J. Lazarus, ve S. R. Jimerson (Eds.), *Best practices in school crisis prevention and intervention* (pp 5-18) Bethesda MD: National Association of School Psychologists.
- Boyd-Webb, N. (2007). *Play therapy with children in crisis*. New York: The Guilford Press.
- Caplan, G. (1964). *Principles of preventive psychiatry*. New York: Basic Books.
- Coke-Weatherly A. (2004). *A Survey of Crisis Intervention Training of Mental Health Professionals and Institutions of Higher Learning*. Memphis: The University of Memphis.
- Creswell, J. W. (2013). *Nitel Araştırma Yöntemleri, Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni*, Çev. Ed. Bütün M. ve Demir, S. B. Ankara: Siyasal Kitapevi
- Demirli-Yıldız, A., Sevil-Gülen, Ö. ve Erdur-Baker, Ö. (2018). Kriz, kriz tepkileri ve kriz danışmanlığı. Ö. Erdur-Baker ve T. Doğan (Ed.), *Kriz danışmanlığı* içinde (s. 3-27). Ankara: Pegem Akademi.
- Dokuz Eylül Üniversitesi (t.y). *Rehberlik ve psikolojik danışmanlık anabilim dalı dersler*. <http://debis.deu.edu.tr/DEUWeb/Icerik/Icerik.php?KOD=7094> adresinden alınmıştır.
- Donovan, H. (1995). *The P.L.A.C.E. Crisis Intervention Model: Emotional First-Aid. Guides - Non-Classroom*. Kaynak: Eric-Ebsco.
- Erikson, E. H. (1968). *Identity: Youth and crisis*. New York: Norton.
- Gaziosmanpaşa Üniversitesi (2017). *PDR lisans programı ders içeriği*. [https://egitim.gop.edu.tr/depo/menu/birim\\_10996/baglantilar\\_resimli\\_232/1932894/html\\_icerik/files/pdr%20ders%20i%C3%A7eri%C4%9Fi%202016-2017.docx](https://egitim.gop.edu.tr/depo/menu/birim_10996/baglantilar_resimli_232/1932894/html_icerik/files/pdr%20ders%20i%C3%A7eri%C4%9Fi%202016-2017.docx) adresinden alınmıştır.
- Gökalp, G. ve Yalçınkaya, A.U. (2018). Okullarda kriz ve karar verme. Ö. Erdur-Baker ve T. Doğan (Ed.), *Kriz danışmanlığı* içinde (s. 111-136). Ankara: Pegem Akademi.
- Güçlü, N. (2004). Öğretmenlik mesleğine başlarken yeni öğretmenlerin örgütsel sosyalleşmeleri. Şule Erçetin (Ed.), *İlk Günden Başöğretmenliğe* içinde (s. 17 - 39). Ankara: Asil Dağıtım.
- Jaksec, C.M., Dedrick, R.F. ve Weinbberg, R. B. (2000). Classroom Teachers Ratings of the Acceptability of In-Class Crisis Intervention Services. *Traumatology*, 6, 1, 9-23.
- Janosik, E. H. (1986). *Crisis counseling: A contemporary approach*. Monterey, CA: Jones and Bartlett.
- Kanel, K. (2003). *A guide to crisis intervention* (2nd ed.). Fullerton, CA: Brooks/Cole.
- Karataş, Z. ve Baltacı, H. Ş. (2013). Ortaöğretim kurumlarında yürütülen psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerine yönelik okul müdürü, sınıf rehber öğretmeni, öğrenci ve okul rehber öğretmenin (psikolojik danışman) görüşlerinin incelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 427-460.
- Kaya, M. (2015). *Lise öğrencilerinin yaşadıkları gelişimsel ve travmatik sorunlar: velilerin, öğretmenlerin ve öğrencilerin gözünden*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İnönü Üniversitesi. Malatya

- Kaufman, A. S. ve Kaufman, N. L. (2003). *Essentials of crisis counselling and intervention*. Cana-da: John Wiley ve Sons, Inc.
- Kaya, M., ve Yıldırım, (2017). Liselerde çalışan psikolojik danışmanların okullarda yaşanan kriz durumlarına ilişkin algıları. *İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*, 6(2), 835-857.
- Lazzara, K. C. (1999). *Crisis and the schools: A survey of current response*. Ph.D. University of Kansas.
- Liou, Y. H. (2014). School crisis management a model of dynamic responsiveness to crisis life cycle. *Educational Administration Quarterly* 51(2), 247-289. doi: 10.1177/0013161X14532467.
- Maya, İ. (2014). Kamu ilkokullarında yöneticilerin sergiledikleri kriz yönetimi beceri düzeylerine ilişkin öğretmen görüşleri. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12(23), 209-235.
- Mete-Otlu, B. (2011). *Okul psikolojik danışmanlarının krize müdahalede kullandıkları başa çıkma stratejilerinin incelenmesi: İzmir il örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Meydan, B. (2010). *Psikolojik Danışman Adaylarının İçerik Yansıtma ve Duygu Yansıtma Becerilerine İlişkin Yeterlik Düzeylerinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- Miller, A. K. ve Chandler, K. (2004). *Violence in u. s. public schools. 2000 school survey on crime and safety*. National Center of Education Statistics
- Milli Eğitim Bakanlığı (2002). *Psikososyal müdahale hizmetleri genelgesi*. [https://orgm.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/2015\\_10/08101631\\_psikososyalmdahalehizmetlerigenelgesi.pdf](https://orgm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2015_10/08101631_psikososyalmdahalehizmetlerigenelgesi.pdf) adresinden alınmıştır
- Milli Eğitim Bakanlığı (2018). *Psikososyal destek programı uygulama kılavuzu*. [https://orgm.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/2019\\_09/30111750\\_uygulama\\_kYlavuzu.pdf](https://orgm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2019_09/30111750_uygulama_kYlavuzu.pdf) adresinden alınmıştır.
- Murphy, M.L. (2004). *Crisis Intervention Training for Students in School Counselor Preparation Programs*. Florida: University of Florida.
- Myer, R.A. (2001). *Assessment for crisis intervention: A triage assessment model*. CA: Brooks/Cole.
- Palmisano, V. B. (2007). *A phenomenological exploration of crisis ntervention counseling as experienced bu school counselor*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. University of NewYork at Buffalo.
- Sayıl, I. (1992). Olağanüstü koşullarda krize müdahalenin yeri ve önemi. *Kriz Dergisi*, 1, 1, 4-7.
- Seeger, M. W. (2002). Chaos and crisis: Propositions for a general theory of crisis communication. *Pubic Relations Review*, 28(4), 329-337
- Sözer, Y. (1992). Psikiyatride kriz kavramı ve krize müdahale. *Kriz Dergisi*, 1, 1, 8-12.
- Şenelmiş, H. (2006). Ankara üniversitesi kriz merkezine başvuran yaş olguları üzerine bir çalışma. *Kriz Dergisi*, 14(1) , 1-20 . DOI: 10.1501/
- Tabasso, E.F. (2001). *Crisis intervention: A needs assessment for school psychologists*. Yayınlanmamış doktora tezi. Temple University, Philadelphia.
- Yıldız-Önal, Y. ve Köseoğlu, S. A. (2021). Psikolojik danışmanların yas danışmanlığına ilişkin değerlendirmeleri. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(2), 592-604.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yükseköğretim Kurulu [YÖK]. (t.y). *Rehberlik ve psikolojik danışmanlık lisans programı*. Ankara, [Online]: [http://www.yok.gov.tr/documents/10279/41805112/Rehberlik\\_ve\\_Psikolojik\\_Danis\\_anlik\\_Lisans\\_Programi.pdf](http://www.yok.gov.tr/documents/10279/41805112/Rehberlik_ve_Psikolojik_Danis_anlik_Lisans_Programi.pdf) adresinden alınmıştır.
- Wachter, C. A. (2006). *Crisis in the schools: Crisis, crisis intervention, and school counselor burnout*. ACES Research Grant. Association for Counselor Education and Supervision.
- Woolfolk Hoy, A. ve Burke Spero, R. (2005). Changes in teacher efficacy during the early years of teaching. *Teaching and Teacher Education*. 21, 343-356.

## Summary

### Introduction

When we look at the studies on crisis intervention in Turkey, it is seen that the 17th of August 1999 Marmara earthquake was an important turning point. The deficiencies, irregularities or confusions that occurred in the interventions after the earthquake (Aktaş, 2003) drew attention to the importance of specialization in the response to the crisis. After the earthquake, the Ministry of National Education (MONE) and UNICEF initiated a project centered on the guidance staff. Individuals who are experts in crisis and trauma have provided training to psychiatrists, psychologists, and psychological counselors on treatment techniques in crisis situations (Akman & Gündoğdu, 2002). These studies have created an important source of experience in crisis intervention for the future (Aktaş, 2003). Apart from this, various studies have been carried out in some official and non-governmental institutions and organizations regarding the intervention to the crisis. One of them is the Psychosocial Intervention Unit, which was established in 2002 under the MONE, General Directorate of Special Education Guidance and Counseling Services.

Despite all these developments in crisis and crisis intervention and the policies carried out on psychosocial interventions, it is seen that the competencies of school psychological counselors and guidance teachers in crisis intervention are not at the expected level due to various variables such as the undergraduate program graduated, experience, and whether they have received postgraduate education. For example, in a study (Metem-Otlu, 2011), it was found that the crisis intervention skills of psychological psychology graduates differed significantly compared to guidance teachers graduated from other undergraduate programs. On the other hand, it is an important finding that is emphasized by studies that being a graduate of counseling and psychology programs and is not an adequate criterion for crisis and crisis intervention, and that those who provide guidance services generally lack knowledge and skills on this subject.

In summary, although crisis is a situation that is frequently encountered in school environments, it is seen that limited research has been done on this subject. New research is needed to know the level of competence of the staff working in school guidance services and guidance research centers in crisis and crisis intervention. Therefore, with this study, it is aimed to examine the experiences of psychological counselors and guidance teachers working in different educational institutions and levels in crisis and crisis intervention.

### Method

In this study, phenomenology design, which is one of the qualitative research methods, was used to reveal the crisis intervention experiences of psychological counselors and guidance teachers. Most of the participants are counselors (21), and fewer of them are guidance teachers (4) who are graduates of educational administration and supervision, sociology and education programs and teaching. A semi-structured interview form consisting of 10 questions was used to collect the data. All the interviews were conducted face-to-face at workplaces of the participants. Although each interview showed time difference, it lasted between 15 and 30 minutes on average.

### Findings

It was determined that the participants felt a lack of training on crisis intervention and the participants generally attributed this deficiency to the fact that they did not take a course on this subject during the undergraduate period. It has been concluded that the trainings on crisis intervention are mostly post-vocational trainings. While participants who graduated from undergraduate counseling programs emphasized the lack of practical training, guidance teachers graduated from other undergraduate programs emphasized the lack of a theoretical education. It

has been found that the most common crisis situations in schools are loss, neglect, abuse, and bullying. Another result is that these crisis situations differ according to the school level. It was concluded that the rate of experiencing a traumatic crisis at secondary and high school levels is higher than at primary school. While there are more developmental crises in primary schools, loss, peer bullying and abuse in secondary schools. In high schools, it was stated that loss, difficulty in controlling emotions, and test anxiety cause crisis. It has been concluded that crisis situations in high schools differ according to the type of school. While difficulties in controlling the emotional state cause crisis in vocational high schools for girls, it has been observed that bullying causes crisis in vocational high schools with mixed students. It has been stated that exam anxiety can cause a crisis in high schools that accept students with high exam scores and where academic education is predominant. In addition, it has been determined that situational crises are experienced relatively more in vocational high schools than in other school types.

### **Discussion**

It was seen that the crisis situations that the participants encountered most in schools were for loss. This is followed by neglect and abuse, suicide, bullying and family problems, respectively. These findings are like the results of Lazzara's (1999) study. However, it is understood from the statements of the participants that these crisis situations differ according to the school level. For example, it can be said that psychological counselors and guidance teachers in primary schools face less traumatic or situational crises than those working in secondary or high schools. When the crisis situations encountered in schools are evaluated in general, it is seen that most of the participants generally emphasize situational crises, but they do not emphasize enough on developmental crises. However, considering that school periods are the times when developmental crises are experienced a lot (Kaufman & Kaufman, 2003), it is remarkable that developmental crises are not emphasized. From this point of view, it can be concluded that the problems arising from the developmental period are not seen as a crisis by some participants.

As far as is known, the current study has some limitations, although it has valuable results as it is one of the few studies investigating the crisis intervention experiences of school counselors and guidance teachers in Turkey. The first of these is related to the method of the study. As it is known, although in-depth information is obtained in interview-based qualitative research, it would not be correct to generalize based on this information. In future studies, mixed designs that combine both qualitative and quantitative methods in which self-report scales related to crisis intervention can be planned with similar questions. Another limitation of this study is related to the participant group, and the interviews were only conducted with psychological counselors and guidance teachers working in public institutions affiliated to the Ministry of National Education. Although the study is valuable in terms of reflecting the experiences of those working in the public sector, it does not provide information about the experiences of those working in private schools. For this reason, it would be useful to compare the findings with new studies in which psychological counselors and guidance teachers working in private education institutions are included. Finally, the participants the current study include psychological counselors and guidance teachers working in a province. It may be beneficial to conduct studies in which different provinces can be included in the study in a comparative way.