

Sosyal Hizmet Uzmanlarının Krize Müdahale Yaklaşımına Yönelik Algılarının Metaforik Analizi¹

Öz

Bu araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının krize müdahale yaklaşımına yönelik algılarının metaforlar yoluyla anlaşılması amacıyla 119 sosyal hizmet uzmanıyla gerçekleştirilmiştir. Fenomenoloji deseniyle tasarlanan bu nitel araştırmada veriler, Eylül 2022 ve Ocak 2023 tarihleri aralığında; 8 sosyodemografik bilgi sorusu ve krize müdahale yaklaşımına ilişkin boşluk doldurma sorusundan oluşan veri toplama aracı ile yüz yüze veya çevrimiçi toplanmıştır. Veriler, içerik analizi yöntemiyle analiz edilmiştir. Araştırmada krize müdahale yaklaşımına ilişkin 65 geçerli metafor (n=65) üretilmiştir. Metaforlar, “krizi merkezine alan krize müdahale yaklaşımı, acil/anlık müdahale içeren krize müdahale yaklaşımı, kriz yönetimini öğreten krize müdahale yaklaşımı ve doğru mesleki uygulama gerektiren krize müdahale yaklaşımı” olmak üzere 4 farklı kavramsal kategori oluşturmuştur. Araştırma sonucunda, sosyal hizmet uzmanlarının krize müdahale yaklaşımını krize neden olan olaya ve kriz durumuna acil ve doğru müdahaleye vurgu yapan bir yaklaşım olarak algıladığı görülmüştür. Araştırmada sosyal hizmet uzmanları tarafından üretilen metaforlarda kriz müdahalesinin çoğunlukla acil durumlarda kullanılan araçlara benzetilerek adı geçen araçların kurtarıcı ve kolaylaştırıcı özelliklerine dikkat çekildiği ve kamu düzenini sağlayan meslek gruplarına benzetildiği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Hizmet Uzmanı, Krize Müdahale Yaklaşımı, Kriz Müdahalesi, Metafor Analizi.

Gizem Nur SAĞLIK TUĞRUL¹

¹ Arş. Gör., Karabük Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, saglikgizemnur@gmail.com, ORCID: 0000-0002-6296-6471

Ali Fuat ERSOY²

² Prof. Dr., Karabük Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, alifuatersoy@karabuk.edu.tr, ORCID: 0000-0001-7665-6741

Atıf Bilgisi:

Sağlık Tuğrul, G. N. & Ersoy, A. F. (2025). Sosyal hizmet uzmanlarının krize müdahale yaklaşımına yönelik algılarının metaforik analizi. *Akademi Karabük Dergisi (AKADER)*, 9 (2), 14-30.

¹ Bu makale “Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sosyal Hizmet Kuram ve Yaklaşımlarına Yönelik Algılarının Metaforik Analizi” adlı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

A Metaphorical Analysis of Social Workers' Perceptions About Crisis Intervention Approach

Abstract

This research was conducted with 119 social workers to understand their perceptions of crisis intervention approaches through metaphors. Designed using a phenomenological approach, this qualitative research collected data between September 2022 and January 2023 using a data collection tool consisting of 8 sociodemographic questions and a fill-in-the-blank question related to the crisis intervention approach. The data was gathered either face-to-face or online and analyzed using content analysis. A total of 65 valid metaphors (n=65) were generated regarding the crisis intervention approach. The metaphors were grouped into four conceptual categories: "crisis-centered crisis intervention approach," "emergency/instant intervention crisis approach," "crisis management-focused crisis intervention approach," and "crisis intervention approach requiring correct professional practice." The results of the study revealed that social workers perceive the crisis intervention approach as one that emphasizes urgent and correct intervention in the event that causes the crisis and in crisis situations. The metaphors produced by the social workers primarily highlighted the rescuing and facilitating characteristics of tools commonly used in emergencies, and the crisis intervention approach was compared to professions responsible for maintaining public order.

Keywords: Social Worker, Crisis Intervention Approach, Crisis Intervention, Metaphor Analysis.

Gizem Nur SAĞLIK TUĞRUL¹

¹ Res. Asst., Karabük University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Social Work, saglikgizemnur@gmail.com, ORCID: 0000-0002-6296-6471

Ali Fuat ERSOY²

² Prof. Dr., Karabük University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Social Work, alifuatersoy@karabuk.edu.tr, ORCID: 0000-0001-7665-6741

Atıf Bilgisi:

Sağlık Tuğrul, G. N. & Ersoy, A. F. (2025). Sosyal hizmet uzmanlarının krize müdahale yaklaşımına yönelik algılarının metaforik analizi. *Akademi Karabük Dergisi (AKADER)*, 9 (2), 14-30.

“Sıradan sözler sadece bildiğimiz şeyleri bize taşır; yeni şeyleri ise en iyi metaforlardan alırız.”
Aristoteles

1. Giriş

Kriz, bireylerin baş etme mekanizmalarının başarısız ya da yetersiz olduğu yaşam dönemlerini tanımlar (Al-Ma'seb & Alaslawi, 2021, s.579). Parad ve Parad (2006), krizi bireyin veya ailenin normal ya da alışılmış yaşam düzeninde meydana gelen bir bozulma veya çöküş ya da durağan bir durumda meydana gelen bir sarsıntı daha iyiye ya da daha kötüye gidebilecek bir dönüm noktası olarak tanımlamaktadır (ss.3, 5). Bununla birlikte krizin, gelişimsel veya sosyokültürel temelli olaylardan kaynaklanabileceğine vurgu yapan, bireylerin mevcut kaynaklarına dikkat çeken akut duygusal bir sorun olduğu şeklinde tanımlamalar da karşımıza çıkmaktadır (Hoff vd., 2009, ss.3-4). Kriz dendiğinde bireylerin aklına daha çok ölüm, doğal afetler, yoksulluk, cinsel istismar, emeklilik ve ruhsal bozukluklar gelmektedir (Hendricks & Hendricks, 2014; Kanel, 2012). Ancak postmodern yaklaşımlarla birlikte krizin genel geçer bir olgu olarak değil toplumsal, kültürel ve bireysel bağlamlara göre değişen, çok katmanlı ve dinamik bir süreç olarak görülmeye başlandığı bilinmektedir (Dunn, 1998, ss.2, 9; Yıldırım, 2024, s.501).

Psikolojik, sosyal ve ekonomik açıdan ciddi etkiler yaratabilme potansiyeline sahip krizlere, bireylerin yaşamında derin ve kalıcı hasarlar meydana gelmemesi için müdahale edilmesi gerekmektedir (Schaefer & Moos, 1992; Silva vd., 2020, ss.11-12; Pearson & Mitroff, 1993). Bu noktada kendine ait uygulama yöntemleri bulunan “kriz müdahalesi” ön plana çıkmaktadır. Kriz müdahalesi kısaca, bir bireyin veya topluluğun ani ve beklenmedik bir olay sonucu ruhsal, duygusal ya da fiziksel olarak büyük bir stres yaşadığı durumlarda, bu stresle başa çıkabilmesi için yapılan kısa süreli müdahaleleri tanımlamaktadır (Kanel, 2012, ss.14, 18; Parad & Parad, 2006, ss.18, 20; Roberts, 2005). Literatürde öncüleri psikiyatrist Eric Lindemann ve Gerald Caplan olarak kabul edilen kriz müdahalesinin erken gelişimi 1950’li yıllara denk gelmektedir (Knox & Roberts, 2008, ss. 253-254). Bu öncülükte, yangından kurtulan bireylerin gözlemlenmesi, vakalara ilişkin müdahale ve tedavi planlarının oluşturulması, travmatik olayların etkilerinin değerlendirilmesi ve bu sayede olası psikiyatrik risklerin ortadan kaldırılması gibi mesleki uygulamalar etkili olmuştur (Roberts, 2013). Kriz müdahalesinin kapsamının genişlemesine ise savaşlar, askerlerin yaşadıkları sorunlar ve karşılaştıkları zorluklar, yas süreci ve doğal afetler üzerine yapılan araştırmalar ile hükümetlerin afetlere yönelik koruyucu-önleyici hizmetlerin çoğaltılmasını talep etmeleri katkıda bulunmuştur (Mirabito, 2017, ss.118-119). Kriz müdahalesinin olgunlaşma dönemi 1960’lı ve 1970’li yıllara tekabül etmektedir. Bu süreçte, kesintisiz hizmet veren acil psikiyatri klinikleri ile acil durum ve kriz müdahale merkezleri faaliyete geçirilmiş, toplum ruh sağlığı merkezlerinde intihar girişimlerini önlemeye yönelik çalışmalar yürütülmüş ve kriz müdahalesi hizmeti sunan uzmanların eğitim almasını destekleyen yasal düzenlemeler yapılmıştır (Knox & Roberts, 2008, s.254; Parad & Parad, 2006, ss.18-19; Roberts, 2000).

Sosyal hizmet alanında 1960’larda ve 1970’lerde kabul görmeye başlayan krize müdahale yaklaşımı (Mirabito, 2017, s.119); bireylerin krizden önceki işlevselliğine dönmesini sağlamaya, bireyleri güçlendirmeye ve desteklemeye odaklanmıştır (Mavili Aktaş, 2003, ss.38-39; Erbay, 2004, ss.92-93; Payne, 2014; Payne, 2020). Sosyal hizmet alanında kriz müdahalesinin erken dönem gelişimi psikiyatrik sosyal hizmetin şekillenmesi, anksiyete bozukluğu yaşayan bireylere yönelik ev temelli destek sağlanması, askerlerin yeniden topluma kazandırılması ve büyük toplumsal olayların yol açtığı sorunlarla mücadele edilmesi gibi çeşitli unsurları içermektedir. Özellikle 1. Dünya Savaşı, Büyük Buhran ve 2. Dünya Savaşı'nın ardından ortaya çıkan sosyal

sorunların ele alınması, aile içi çatışmaların giderilmesi ve kriz yaşayan bireylerle grup çalışmalarının yürütülmesi bu dönemin önemli uygulamaları arasında yer almıştır. Savaşlar sonrasında sosyal hizmet uzmanları, aile danışmanlık merkezleri ve psikiyatri kliniklerinde kriz müdahalesini de içeren çeşitli yaklaşımlar doğrultusunda hizmet vermeyi sürdürmüştür (Golan, 1978). Ayrıca sosyal hizmet uzmanları, kriz müdahalesinin teorik çerçevesinin oluşturulmasına ve uygulama modellerinin geliştirilmesine önemli katkılarda bulunmuş (Mirabito, 2017, s.119; Yıldırım, 2016) ve bu alanda üç aşamalı (Roberts, 1991) ve yedi aşamalı müdahale modellerini geliştirmiştir (Teater, 2019, s.234).

Payne (2014) ve Payne (2020), krize müdahale yaklaşımının sosyal hizmette zengin geçmişe sahip ve kısa vadeli müdahaleyi hedefleyen bir yaklaşım olduğunu belirtmektedir. Sosyal hizmet, krize neden olabilecek çeşitli durumlarda mikro, mezo ve makro düzeylerde mesleki çalışmalar yürütmeye olanak tanımaktadır (Erbay, 2004, s.88; Mirabito, 2017). Bu bağlamda sosyal hizmet müdahale boyutlarının; kriz öncesi, kriz sırası ve kriz sonrası olmak üzere üç farklı dönemi kapsayan kriz müdahalesinde (Duan & Zhu, 2020) kolaylaştırıcı ve kapsayıcı etkisi olduğunu söyleyebilmek mümkündür. Nitekim Kanel (2012), krizlerin müracaatçılar için fırsata veya tehlikeye dönüşmesinde kişisel kaynaklar, maddi kaynaklar ve sosyal kaynakların etkili olduğunu belirtmekte; bu ise yine sosyal hizmetin çok boyutlu müdahale alanına ve sosyal işlevselliğe atıfta bulunmaktadır. Bunun yanı sıra, sosyal hizmet alanında kullanılan farklı kuram ve yaklaşımlar da kriz müdahalesine katkıda bulunmuştur (Kanel, 2012). Sosyal hizmetin kullandığı kuramlardan biri olan psikanalitik kuram, kriz durumlarında müracaatçıların ego gücünün değerlendirilmesi (Brenner, 1974; Corey, 2009), varoluşçu yaklaşım, varoluş kaygısının kriz dönemlerinde büyümeye neden olabileceği bilinciyle hareket edilmesi gerektiğini (Bugental, 1978, s.77; Sharf, 2010, s.228; May & Yalom, 2005) belirtmektedir. Aynı şekilde hümanistik perspektifler ve birey merkezli yaklaşım da kriz dönemlerinde müracaatçıların güçlerinin keşfedileceğine güven duyulmasının önemini (Bugental, 1978, ss.70-71; Kondrat, 2010) vurgularken bilişsel davranışçı terapiler müracaatçıların bilişleri ve davranışlarının anlamlandırılmasının (Beck, 1991; Sheldon, 2011) kriz müdahalesini kolaylaştıracağını ifade etmektedir. Sistem teorileri, kriz müdahalesinde etkileşim, geribildirim gibi terminolojik kavramlara (Friedman & Allen, 2010) dikkat çekerken; aile sistemleri teorisi ise ailelerin krize sürüklenmesinin altında yatan dinamiklerin anlaşılmasına olanak tanımaktadır (Payne, 2014; Payne, 2020). Tüm bunlara dayanarak sosyal hizmet ve kriz müdahalesinin gelişimi ve doğası gereği birbirinden etkilendiğini ve birbirini tamamladığını söyleyebilmek mümkündür.

Sosyal hizmette kriz müdahalesi; gerontolojik sosyal hizmet, tıbbi sosyal hizmet, ailelerle sosyal hizmet, adli sosyal hizmet, okul sosyal hizmeti, klinik sosyal hizmet ve bağımlılık gibi farklı alanlarda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının bilgi sahibi olması gereken bir alandır (Knox & Roberts, 2008, s.249). Kriz müdahalesi, krize neden olan “şimdi ve buradaki sorunlara” odaklanır ve geçmiş yaşam deneyimlerini veya psikopatolojiyi yalnızca mevcut krizi beslemesi durumunda ele alır. Kriz müdahalesi müracaatçıların; içgörü geliştirmesi, yeni baş etme mekanizmaları geliştirmesi, krizden önceki sosyal işlevselliklerini tekrar kazanması ve güçlendirilmesi gibi tanımlanmış müdahale hedeflerini içermektedir (Mirabito, 2017, ss.123-124; Payne, 2014; Payne, 2020; Teater, 2019, s.244). Krizin genellikle dört veya altı hafta gibi kısa süreli olduğunu varsayan kriz müdahalesi sürecinde (Hepworth vd., 2006; Parad & Parad, 2006, s.26) sosyal hizmet uzmanlarından müracaatçısına kriz durumu boyunca danışmanlık yapma, hedefe yönelik aktif roller üstlenme ve toplum kaynaklarını harekete geçirme gibi farklı görevleri yerine getirmeleri beklenmektedir (Golan, 1978; Erbay, 2004, ss.88-89; Mirabito, 2017,

ss.123-124). Bu durumda sosyal hizmet uzmanlarının krize müdahale yaklaşımını nasıl algıladığı ve bu algının neden önemli olduğunun düşünülmesi gerekir.

Sosyal hizmet uzmanlarının krize müdahale yaklaşımına dair algıları, uyguladıkları müdahaleleri ve bunların etkilerini doğrudan şekillendirebilir. Krizi sadece bireysel bir stres tepkisi olarak gören sosyal hizmet uzmanları, kısa vadeli psikososyal destek ve danışmanlık sunarak bireyin kriz öncesi işlevselliğine dönmesine odaklanır. Ancak, krizin toplumsal ve yapısal boyutlarını da içeren bir algıya sahip olduğunda mikro düzeyde bireysel destek, mezzo düzeyde grup ve topluluk çalışmaları, makro düzeyde ise sosyal politika geliştirme ve savunuculuk gibi kapsamlı müdahaleler gerçekleştirilebilir. Bu yaklaşım, bireylerin ve toplulukların dayanıklılığını artırarak uzun vadeli çözümler sunabilir. Ancak, bireysel yaklaşımların yapısal nedenleri göz ardı etme riski, toplumsal müdahalelerde ise bürokratik engeller gibi zorluklar bulunmaktadır. Bu nedenle sosyal hizmet uzmanlarının krizi çok boyutlu ele alması, etkili ve sürdürülebilir çözümler üretmeleri açısından kritik öneme sahiptir. Bu nitel araştırma, bu perspektiften hareketle sosyal hizmet uzmanlarının krize müdahale yaklaşımına yönelik algılarının metaforlara yansımalarını değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

2. Yöntem

Bu araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının krize müdahale yaklaşımına dair algılarının metaforlar aracılığıyla nasıl ifade edildiğini analiz etmeyi, metaforları kavramsal kategorilere ayırmayı ve bu kategorilerde meydana gelen değişimleri ortaya koymayı amaçlayan, nitel araştırmanın fenomenoloji deseniyle kurgulanmış bir araştırmadır.

Metafor; kavramlara, yaygın anlamlarının ötesinde açık ya da örtük anlamlar yükleyen, bireyin kişisel deneyimlerinden beslenen ve hem çevreyi anlamlandırmada hem de araştırmalarda derinlemesine ifadeler oluşturmada kullanılan sembolik bir anlatım biçimidir (Saban, 2008, s.460; Türk Dil Kurumu, 2022; Aydın, 2010; Yıldırım & Şimşek, 2018). Bu araştırmada, bireylerin deneyimlerine dayanarak dünyayı nasıl algıladıklarını ve yorumladıklarını incelemek amacıyla nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir (Güler vd., 2015; LeCompte & Goetz, 1984). Ayrıca, belirli bir fenomenle ilgili birkaç bireyin ortak deneyimlerinden yola çıkarak bu olgunun özünü ve gerçek doğasını anlamaya imkân tanıdığı için fenomenolojik desen kullanılmıştır (Van Manen, 2016). Araştırmanın etik kurul izni, Karabük Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulunun E-78977401-050.02.04-24653 sayılı kararı ile alınmıştır.

Araştırmada temel amaç, sosyal hizmet uzmanlarının krize müdahale yaklaşımı ile ilgili metafor üretmesi istenmesi suretiyle, ilgili yaklaşıma yönelik algıların yorumlanması olmuştur. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın alt amaçları ise şöyledir:

- Sosyal hizmet uzmanlarının, krize müdahale yaklaşımına yönelik oluşturdukları metaforları belirlemek.
- Sosyal hizmet uzmanlarının, krize müdahale yaklaşımına yönelik oluşturdukları metaforların kavramsal kategorilerini belirlemek.

2.1. Veri Toplama Aracı ve Veri Toplama Süreci

Araştırmanın veri toplama aracı, sosyodemografik bilgi soruları ve bir tamamlama cümlesini içeren iki bölümden oluşmaktadır. Sosyodemografik bilgi soruları kısmında katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve çalışma alanı gibi sorulara yer verilmiştir. Tamamlama cümlesi bölümü ise “*Krize Müdahale*

Yaklaşımı.....gibidir. Çünkü.....” şeklinde bir cümleyi içermektedir. Veri toplama aracı hazırlandıktan sonra, araştırmacılar tarafından elektronik ortama (Google Forms) aktarılmış ve karekod oluşturulmuştur. Veri toplama aracına araştırmanın amacı, metaforların kullanım amacı ve metaforların nasıl olması gerektiğine dair bilgileri içeren yönerge eklenmiştir. Veriler, Eylül 2022 ile Ocak 2023 tarihleri arasında yüz yüze görüşmeler yapılarak ve sosyal medya hesaplarında (Instagram, LinkedIn, WhatsApp, Telegram, e-posta vb.) meslek ve kurum bilgilerine yer veren sosyal hizmet uzmanlarına ulaşılarak toplanmıştır.

2.2. Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubu, 119 sosyal hizmet uzmanından oluşmaktadır. Araştırma katılımcılarına ulaşıırken ölçüt örnekleme ve kolay ulaşılabilir durum örnekleme (Yıldırım & Şimşek, 2018) kullanılmıştır. Çalışma grubuna dahil edilme ölçütleri en az lisans düzeyinde sosyal hizmet diplomasına sahip olmak, Türkiye’deki farklı kurum ve kuruluşlarda sosyal hizmet uzmanı ünvanıyla hizmet sunmak olarak belirlenmiştir. Katılımcılardan 51’i ile yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Yüz yüze iletişim kurulan 51 katılımcının 6’sına veri toplama aracı basılı olarak verilmiş, 45 katılımcıdan ise araştırmacıların daha az atık üretme isteği doğrultusunda veri toplama aracının karekodunun cep telefonu kamerası ile taratılarak katılım sağlanması talep edilmiştir. 68 katılımcı ile ise sosyal medya platformları (Instagram, LinkedIn, WhatsApp, Telegram, e-posta vb.) üzerinden iletişim kurulmuştur. Araştırma, verilerin doygunluğa ulaştığı ve bazı metaforların tekrar etmeye başladığı gözlemlerle 119 katılımcı ile sonlandırılmıştır.

2.3. Verilerin Analizi

Araştırma verileri, metinlerde ya da deşifre edilmiş metinlerde bulunan gizli anlamların ve iletilmek istenen mesajların belirli kategorilere ayrılarak analiz edilmesini sağlayan içerik analiziyle analiz edilmiştir (Franzosi, 2004; Güler vd., 2015). Verilerin analizinde, araştırma verilerine ilişkin çevrim içi Google Forms yanıtları Microsoft Excel tablosu halinde bilgisayara indirilerek numaralandırılmış, basılı haldeki formlar bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Sonraki aşamada, metaforların geçerlilik durumlarına ilişkin değerlendirmeler yapılmış olup doğru doldurulmayan yanıtlar sadece metaforun gerekçesinin olduğu yanıtlar ile metaforun yer aldığı ancak gerekçesinin yer almadığı yanıtlar elenmiştir. Yapılan elemelerden sonra geçerli metaforlar ve gerekçeleri incelenmiştir. Microsoft Excel aracılığıyla metaforları içeren farklı kavramsal kategoriler oluşturulmuş, metaforlar kavramsal kategorilerle eşleştirilmiştir. Kavramsal kategorilerin ve metafor eşleştirmelerinin yapılmasından sonra uzman görüşü alınmıştır. Görüşü alınan uzman grup, Karabük Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü’nde öğretim üyesi olarak çalışan iki “Profesör Doktor” ve bir “Doçent Doktor” unvanlı üç akademisyenden oluşmaktadır.

Uzman değerlendirmesi sonucunda, 2 geçerli metaforun kavramsal kategorilerinde değişiklik yapılmasına karar verilmiş, bu değişiklikler yapılırken uzman grubunun görüş birliği veya çokluğu oluşturmasına dikkat edilmiştir. Bulgular raporlanırken, kavramsal kategoriler ve metaforların son halleri tablolar şeklinde sunulmuş ve yorumlanmıştır.

3. Bulgular ve Yorum

Araştırmanın bu bölümünde katılımcıların sosyodemografik bilgileri, krize müdahale yaklaşımına ilişkin ürettikleri metaforlar ve kavramsal kategoriler aktarılmıştır. Katılımcılar, krize müdahale yaklaşımına ilişkin 65 farklı geçerli metafor üretmiştir. Bu metaforlar; “krizi merkezine alan krize müdahale yaklaşımı”,

“acil/anlık müdahale içeren krize müdahale yaklaşımı”, “kriz yönetimini öğreten krize müdahale yaklaşımı” ve “doğru mesleki uygulama gerektiren krize müdahale yaklaşımı” olmak üzere 4 farklı kavramsal kategoriye ayrılmıştır.

Tablo 1: Katılımcıların sosyodemografik bilgileri

Sosyodemografik bilgiler	Kategori	Kişi Sayısı (n=119)
Cinsiyet	Kadın	65
	Erkek	54
Yaş	20-29 Arası	63
	30-39 Arası	36
	40 ve üstü	20
Eğitim Durumu	Lisans	74
	Yüksek Lisans	33
	Doktora	12
	Çocuk	32
	Sağlık	19
	Engellilik	15
	Kadın	10
Hizmet Alanı	Yoksulluk/Sosyal Yardım	7
	Göç	7
	Aile	6
	Yaşlılık	6
	Suçluluk/Adalet	5
	Hepsi	3
	Afet	2
	Bağımlılık	2
	Gençlik	2
	Şehit ve Gaziler	2
Meslekte Çalışma Süresi	LGBT+	1
	0-9 yıl	91
	10-19 yıl	16
	20 ve üstü	12

Araştırmaya, en az lisans düzeyinde sosyal hizmet eğitimi almış 119 sosyal hizmet uzmanı katılmıştır. Katılımcıların 65’i kadın, 54’ü ise erkektir. Katılımcıların yaş dağılımına bakıldığında 20-29 yaş aralığında, 63 kişi; 30-39 yaş grubunda, 36 kişi ve 40 yaş ve üzerinde 20 kişinin yer aldığı, ortalama yaşın ise 31,5 olduğu görülmektedir. Katılımcılardan 74 kişinin lisans, 33 kişinin yüksek lisans ve 12 kişinin doktora eğitim seviyesine sahip olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların hizmet verdikleri alanlar sırasıyla çocuk (n=32), sağlık (n=19), engellilik (n=15), kadın (n=10), yoksulluk/sosyal yardım (n=7), göç (n=7), aile (n=6), yaşlılık (n=6), suçluluk/adalet (n=5), hepsi (n=3), afet (n=2), bağımlılık (n=2), gençlik (n=2), şehit ve gaziler (n=2) ile LGBT+ (n=1) yer almaktadır. Araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının 91’inin 0-9 yıl, 16’sının 10-19 yıl, 12’sinin ise 20 yıl ve daha fazla çalışma deneyimine sahip olduğu görülmektedir (Tablo 1).

Tablo 2: Krize müdahale yaklaşımına ilişkin geliştirilen metaforların dağılımı

Sıra	Metafor	f	Sıra	Metafor	f	Sıra	Metafor	f
1	İtfaiye	3	23	Boğulmakta olan birini kurtarmak	1	45	Kova	1
2	Kurtarma ekibi	3	24	Camı açmak	1	46	Küçük bir mola	1
3	Su	3	25	Cankurtaran	1	47	Makas	1
4	Çıglık	2	26	Çözüm	1	48	Merhem	1
5	Işık	2	27	Dakik	1	49	Nemlendirici el kremi	1
6	Polis	2	28	Denge	1	50	Onarmak	1
7	Yangın tüpü	2	29	Deprem	1	51	Öğretmenlerimiz	1
8	112	1	30	Derin nefes	1	52	Pamuklara sarmak	1
9	Acil durum çekici	1	31	Dingin sular	1	53	Paramedik	1
10	Acil durum yönetimi	1	32	Direnişe katılmak	1	54	Patlamaya hazır bir bomba	1
11	Acil kurtarma	1	33	Dolu depo	1	55	Saat	1
12	Acil program	1	34	El kitabı	1	56	Sağlıklı beslenmek	1
13	Acil servis	1	35	Hakem	1	57	Savaş	1
14	AFAD	1	36	Hastalık	1	58	Soğuk kanlılık	1
15	Afet	1	37	Hızır reis	1	59	Suni teneffüs	1
16	Ambulans	1	38	İlaç	1	60	Süpürge	1
17	Astım ilacı	1	39	İlaç kullanma takvimi	1	61	Taş düşürmek	1
18	Ateşe yaklaşım	1	40	Kadife	1	62	Uyarı	1
19	Atom	1	41	Kavga	1	63	Ünlem	1
20	Battaniye	1	42	Kemal Derviş	1	64	Yardım eli	1
21	Bayat ekmek	1	43	Kırmızı	1	65	Zincir	1
22	Bir afet anı	1	44	Kolluk kuvvetleri	1			

Tablo 2’de krize müdahale yaklaşımına ilişkin geliştirilen metaforların dağılımı gösterilmiştir. Tablo incelendiğinde, sosyal hizmet uzmanlarının araştırmada toplam 65 metafor ürettiği ve 75 görüş belirttiği görülmektedir. Araştırma katılımcılarının krize müdahale yaklaşımına ilişkin en fazla ürettiği metaforların “itfaiye ($f=3$), “kurtarma ekibi ($f=3$)” “su ($f=3$)”, “çıglık ($f=2$)”, “ışık ($f=2$)”, “polis ($f=2$)” ve “yangın tüpü ($f=2$)” olduğu görülmektedir. Tekrar eden metaforlardaki bu dağılım, sosyal hizmet uzmanlarının kriz müdahalesini hem fiziksel hem de psikososyal bir süreç olarak ele aldığını göstermektedir.

Tablo 3: Krize müdahale yaklaşımına ilişkin metaforların “krizi merkezine alan krize müdahale yaklaşımı” adlı kavramsal kategorideki dağılımı

Kavramsal kategori adı	Metafor	F	
Krize merkezine alan krize müdahale yaklaşımı	Kurtarma ekibi	3	
	Ambulans	1	
	Ateşe yaklaşmak	1	
	Atom	1	
	Battaniye	1	
	Bayat ekmek	1	
	Boğulmakta olan birini kurtarmak	1	
	Çığlık	1	
	Denge	1	
	Deprem	1	
	Dolu depo	1	
	Hastalık	1	
	Işık	1	
	İlaç	1	
	İlaç kullanma takvimi	1	
	Kavga	1	
	Kırmızı	1	
	Kova	1	
	Makas	1	
	Merhem	1	
	Pamuklara sarmak	1	
	Patlamaya hazır bir bomba	1	
	Polis	1	
	Soğuk kanlılık	1	
	Su	1	
	Suni teneffüs	1	
	Süpürge	1	
	Taş düşürmek	1	
	Ünlem	1	
	Zincir	1	
	Toplam	n = 30	f = 32

Tablo 3’te üretilen geçerli metaforlardan “krizi merkezine alan krize müdahale yaklaşımı” adlı kavramsal kategoride yer alan metaforlar, metaforların frekansları ve toplam metafor sayısı gösterilmiştir. Krize müdahale yaklaşımına ilişkin en fazla metaforun üretildiği bu kavramsal kategoride katılımcılar, krizin çeşitli özelliklerine vurgu yapmıştır. Bu vurgulara, krizin birey yaşamını olumsuz etkileyebilecek potansiyelde olması, kriz müdahalesinin mikro, mezo ve makro düzeydeki etkilere odaklanması gibi özellikleri örnek gösterilebilir. Tablo 3 incelendiğinde, bu kavramsal kategoride en sık tekrar edilen metaforun "kurtarma ekibi" ($f=3$) olduğu görülmektedir. Aşağıda farklı metaforlara ilişkin örnek ifadeler yer verilmiştir:

“**Kurtarma ekibi** gibidir. Çünkü nasıl ki enkazdan kurtarma ekipleri kazazedeleri çıkarır, yaklaşım da bireyleri kişisel enkazlardan çıkarır.” (SHU31).

“**Kurtarma ekibi** gibidir. Çünkü enkaz altında olan bireyleri arama kurtarma ekibi kurtarır, krize müdahale de içsel enkazda olan bireyleri kurtarır.” (SHU40).

“**Kırmızı** gibidir. Çünkü kırmızı genelde ikaz ve tehlikeyi gösterir, krize müdahale de krize dikkat çeker.” (SHU7).

“**Bayat ekmek** gibidir. Çünkü kurudur, serttir ama yine de karın doyurur. Krize müdahale de zordur, tatsızdır ama yine de krizi çözer, sonuca ulaştırır.” (SHU52).

“**Hastalık** gibidir. Çünkü hastalıklar gibi kriz de kişinin yaşam kalitesini düşürür.” (SHU26).

Bu kategorideki metaforlar, sosyal hizmette kriz yönetiminin önleyici, düzenleyici, destekleyici, dengeleyici ve iyileştirici olduğunu, kriz yaratan olayı odağına alarak vurgulamaktadır. Metaforların örtülü anlamları ve tamamlama cümleleri incelendiğinde “battaniye (SHU5)”, “kova (SHU42)” ve “patlamaya hazır bir bomba (SHU87)” gibi metaforların krizin çözülmesine yönelik koruyucu ve önleyici tedbirler alınması gerektiğini belirttiği söylenebilir. Örneğin, "battaniye" metaforu, bireyi sararak, koruyarak ve ona güven vererek güvende hissettirmek için atılacak önleyici adımları simgeliyor olabilir. Benzer şekilde krize müdahalenin; “çığlık (SHU57), “çan (SHU71)” ve “ünlem (SHU82)” metaforlarıyla imgelemesi krizin dikkat çekici olduğunu, “zincir (SHU10)”, “depresyon (SHU11)” ve “atom (SHU21)” metaforları ise mevcut krizle bağlantılı krizleri çözmeye odaklanıldığını yansıtıyor olabilir. Krize müdahalenin; kurtarıcı ve destekleyici yönü “kurtarma ekibi (SHU31, SHU40, SHU88)”, “suni teneffüs (SHU67)” ve “ambulans (SHU94)” metaforları ile ifade edilirken; “su (SHU46)”, “merhem (SHU97)” ve “ilaç (SHU51)” metaforlarıyla dengeleyici yönü ifade edilmiştir. Ayrıca "kurtarma ekibi" metaforu, sosyal hizmet uzmanlarının kriz müdahalesinde bir ekip olarak çalıştığını ve birçok farklı beceri ve uzmanlığın bir arada kullanılmasının önemini vurguluyor olabilir. Bu metaforlar, kriz müdahalesinin sadece bireyin içinde bulunduğu krize ve kriz anına değil, sonrasına da odaklandığını ve bireyin yaşama tekrar sağlıklı bir şekilde katılmasını amaçladığını göstermektedir. Katılımcıların bu metaforları, ek olarak, krizin üç aşamada ele alındığını bildiklerine işaret ediyor olabilir.

Tablo 4: Krize müdahale yaklaşımına ilişkin metaforların “acil/anlık müdahale içeren krize müdahale yaklaşımı” adlı kavramsal kategorideki dağılımı

Kavramsal kategori adı	Metafor	f
Acil/Anlık müdahale içeren krize müdahale yaklaşımı	İtfaiye	2
	Su	2
	Yangın tüpü	2
	112	1
	Acil durum çekici	1
	Acil kurtarma	1
	Acil program	1
	Acil servis	1
	AFAD	1
	Afet	1
	Bir afet anı	1
	Cankurtaran	1
	Dakik	1
	Derin nefes	1
	Hızır reis	1
	Kadife	1
	Kolluk kuvvetleri	1
	Küçük bir mola	1
	Nemlendirici el kremi	1
	Paramedik	1
	Polis	1
	Saat	1
	Yardım eli	1
Toplam	n = 23	f = 26

Tablo 4'te, katılımcılar tarafından üretilen geçerli metaforlardan “acil/anlık müdahale içeren krize müdahale yaklaşımı” adlı kavramsal kategoride yer alan metaforlara ilişkin bilgiler aktarılmıştır. Bu kavramsal kategori yaklaşıma ilişkin en fazla metafor geliştirilen (n=23) ikinci kategori olmuştur. Tablo 4 incelendiğinde, kategoride en çok tekrar eden geçerli metaforların “itfaiye (f=2)”, “su (f=2)” ve “yangın tüpü (f=2)” olduğu görülmektedir. Aşağıda örnek katılımcı ifadeleri aktarılmıştır:

“**İtfaiye** gibidir. Çünkü itfaiyeci yangını daha kısa zamanda söndürür. Biraz daha az zarar görmesine katkı sağlar. Su da krize müdahalede aynı şeyi yapar.” (SHU85).

“**Su** gibidir. Çünkü zarar gören bölgeyi önce temiz suyla yıkamak gerektiği gibi kriz anında da ufak çaplı bir temizlik rahatlatma gerekir.” (SHU119).

“**Yangın tüpü** gibidir. Çünkü anında müdahale önemlidir, kriz o an çözülmezse sonrasında sıkıntı verir.” (SHU110).

“**Hızır reis** gibidir. Çünkü sorunları en kısa sürede ve etkili bir şekilde çözer.” (SHU45).

“**Nemlendirici el kremi** gibidir. Çünkü eller kurduğunda bir kremle anlık çözüm bulunur, krizde de öyle. Anlık çözüm bulunur, acildir.” (SHU64).

Bu kategoride yer alan metaforlar, bir önceki kategoriden farklı olarak temelde kriz müdahalesinin aciliyet, hızlilik, etkinlik ve zamanında müdahale gerektirdiğini vurgulamaktadır. “112 (SHU1)”, “acil program (SHU12)”, “yangın tüpü (SHU76, SHU110)” ve “saat (SHU114)” metaforları krizlerin, anında ve etkili müdahale gerektiren olaylar olduğunu ifade ediyor olabilir. “Yardım eli (SHU55)”, “cankurtaran (SHU59)” ve “kadife (SHU95)” metaforları ise bireyin, kriz anında hayata tutunmasını ve rahatlamasını sağlamaya işaret ediyor olup en az zararlar ve derhal kriz halinden kurtarılmasının gerekliliğini yansıtıyor denebilir. Örneğin, “saat (SHU114)” metaforu zamanın kriz müdahalesinde kritik bir faktör olduğunu işaret edebileceği gibi zamanında yapılan müdahalelerin, kriz anının büyümesini engelleyebileceğini ve olası zararları minimuma indirebileceğini vurguluyor olabilir. Bu bağlamda, kriz müdahalesinin etkili olabilmesi için zamanın önemli bir rol oynadığının açıkça ifade edildiği söylenebilir. Benzer şekilde “afet (SHU49)”, “bir afet anı (SHU50)”, “AFAD (SHU56)” ve “itfaiye (SHU30, SHU85)” metaforları, krizin bir doğal afet gibi ani ve yıkıcı olabileceğine, bu yüzden hızlı ve etkin bir müdahale gerektirdiğine dikkat çekiyor olabilir. Bu gibi metaforlar, krizlerin büyüklüğünü ve potansiyel yıkıcılığını anlatırken hızlı ve etkin bir müdahale ihtiyacını da öne çıkarmaktadır. Çünkü krizler de tıpkı bir doğal afet gibi ne zaman ortaya çıkacağı belli olmayan ve etkisi büyük olan olgulardır. Tıpkı doğal afet müdahalelerinde olduğu gibi kriz anlarında da müdahale oldukça hızlı ve planlı olmalıdır. “Kolluk kuvvetleri (SHU84)” ve “polis (SHU112)” metaforları ise metaforada adı geçen meslek elemanlarının ivedilikle olay yerine intikal etmesi gibi sosyal hizmet uzmanlarının da bireylerin kriz anında problemleri hızlı bir şekilde çözmesine, güvenliği artırmasına ve kontrolü sağlamasına odaklanmaktadır. Bu bağlamda düşünüldüğünde, sosyal hizmet uzmanlarının krizin kontrol altına alınmadığı takdirde daha büyük sorunlara yol açabilecek nitelikte olduğunu düşündüğü söylenebilir. Kısacası bu metaforlar kriz müdahalesinin hızlı, planlı, kurtarıcı, düzenleyici ve iyileştirici işlevlerini metaforların örtük anlamları ile ön plana çıkarıyor denebilir.

Tablo 5: Krize müdahale yaklaşımına ilişkin metaforların “kriz yönetimini öğreten krize müdahale yaklaşımı” adlı kavramsal kategorideki dağılımı

Kavramsal kategori adı	Metafor	f
Kriz yönetimini öğreten krize müdahale yaklaşımı	Acil durum yönetimi	1
	Astım ilacı	1
	Çıglık	1
	Çözüm	1
	Dingin sular	1
	Direnışe katılmak	1
	El kitabı	1
	Onarmak	1
	Öğretmenlerimiz	1
	Sağlıklı beslenmek	1
	Uyarı	1
	Camı açmak	1
Toplam	n = 12	f = 12

Tablo 5’te, katılımcılar tarafından üretilen “kriz yönetimini öğreten krize müdahale yaklaşımı” adlı kavramsal kategoride yer alan metaforlara ilişkin bilgiler aktarılmıştır. Bu kavramsal kategoride yaklaşımla ilgili toplam 12 metafor (n=12) üretilmiş ve hiçbir metafor tekrar etmemiştir. Aşağıda metaforlara ilişkin örnek katılımcı ifadeleri aktarılmıştır:

“**Çıglık** gibidir. Çünkü krizin yönetilmesi için gerekli işlemleri herkese duyurmayı amaçlar.” (SHU3).

“**Direnışe katılmak** gibidir. Çünkü kriz içindeki müracaatçının her şeye rağmen direnişine eşlik eder, müracaatçının omuzlarındaki yükü hafifletir.” (SHU113).

“**Astım ilacı** gibidir. Çünkü kişinin sıkıştığı kriz ortamında rahat bir nefes almasına destek olur, krize müdahale de kişiye derin bir oh çektirir.” (SHU115).

Bu kategoride üretilen metaforlar, sosyal hizmetin kriz anlarında bireylere ve topluma destek olma, rehberlik etme ve çözüm üretme sürecini simgeleyen kavramlardır. Örneğin “el kitabı (SHU43)” ve “öğretmenlerimiz (SHU116)” metaforları kriz müdahalesinin sistematik bir süreç olduğunu ve müracaatçılara rehberlik ettiğini vurgulamaktadır. Bu metaforlar, sosyal hizmet uzmanlarının kriz anlarında bireyleri çözüm odaklı düşünmeye nasıl yönlendirdiğini ve krizin çözümlenmesi için doğru adımları nasıl öğrettiğini gösteriyor denebilir. “Dingin sular (SHU48)”, “astım ilacı (SHU115)”, “camı açmak (SHU90)” ve “sağlıklı beslenmek (SHU72)” gibi bazı metaforlar ise krize müdahalenin birey üzerinde iyileştirici etki yarattığına dikkat çekmektedir. Bu metaforlardan, kriz anında sosyal hizmet uzmanlarının sadece problemi çözmekle kalmadığını aynı zamanda bireylerin iyilik hallerinin biyopsikososyal boyutta dengelenmesine de aracı olduğu anlamı çıkarılabilir. Bilindiği üzere kriz, bireylerin yaşam dengesini bozabilen bir durumdur ve ancak doğru müdahaleyle bireylerin yeniden sosyal işlevselliklerini kazanmasına imkan sunabilir. Sosyal hizmet uzmanları, bireylerin iyilik hallerinin artırmak için çeşitli müdahale yöntemleri kullanmakta ve yaşamda yeniden denge kurulmasına profesyonel biçimde yardımcı olmaktadır. Bu kavramsal kategorideki metaforların ortak noktasının; kriz müdahalesinin sadece bir müdahale değil aynı zamanda müracaatçıya rehberlik eden, müracaatçıyı destekleyen, güçlendiren ve krizle başa çıkma kapasitesini artıran bir süreci öğrettiğine yapılan vurgu olduğu söylenebilir.

Tablo 6: Krize müdahale yaklaşımına ilişkin metaforların “doğru mesleki uygulama gerektiren krize müdahale yaklaşımı” adlı kavramsal kategorideki dağılımı

Kavramsal kategori adı	Metafor	F
Doğru mesleki uygulama gerektiren krize müdahale yaklaşımı	Hakem	1
	Işık	1
	İtfaiye	1
	Kemal Derviş	1
	Savaş	1
Toplam	n = 5	f = 5

Tablo 6’da, katılımcıların “doğru mesleki uygulama gerektiren krize müdahale yaklaşımı” adlı kavramsal kategoride yer alan metaforları yer almaktadır. Yaklaşım ile ilgili en az metaforun (n=5) üretildiği bu kavramsal kategoride hiçbir metaforun tekrar etmediği görülmektedir. Aşağıda metaforlara ilişkin tüm katılımcı ifadeleri aktarılmıştır:

“**Hakem** gibidir. Çünkü en doğru müdahaleye dikkat çekerek yapmak için meslek elemanına yetki verir.” (SHU62).

“**Işık** gibidir. Çünkü doğru kriz müdahalesi müdahale insanlara en karanlık zamanlarda bir ışık gibi aydınlık götürür.” (SHU105).

“**İtfaiye** gibidir. Çünkü doğru planlama yapılmazsa ev yanar kül olur, krize doğru müdahale yapılmazsa da birey hayatını kötü geçirir.” (SHU80).

“**Kemal Derviş** gibidir. Çünkü müdahalenin en doğru şekilde uygulanması titizlik gösterilmesi gerekir.” (SHU63.)

“**Savaş** gibidir. Çünkü yanlış müdahale tazminata mahkûm edebilecekken doğrusu ganimetlere götürür.” (SHU6).

26

Bu kategoride üretilen metaforların ortak noktası, kriz müdahalesinin yetki ve doğru yapılandırılma gerektiren bir süreç olması ile hızlı ve doğru müdahale edilmezse ağır sonuçlar doğurabileceğidir. “Hakem (SHU62)” metaforu üzerinden bir değerlendirme yapıldığında, metaforun kriz müdahalesinin yetki alanı ve etik ilkelere dayandığını vurguladığı söylenebilir. Çünkü hakem uygulama yaptığı alandaki kuralları bilen, adil kararlar veren ve değerlendirme yapan bir figürdür. Bu da sosyal hizmet uzmanlarının tıpkı bir hakem gibi kriz anlarında doğru ve etik müdahaleler yapabilme yetkisine sahip olması gerektiğinin düşünüldüğünü gösterebilir. Bu metafor, kriz müdahalesinde sosyal hizmet uzmanlarının büyük bir sorumluluk taşıdığını, aldıkları kararların bireylerin yaşamını doğrudan etkileyebileceğini de örtülü şekilde anlatmaktadır. “İtfaiye (SHU80)” metaforu da önemli bir noktaya temas etmektedir. İtfaiye, yangını söndüren ve kontrol altına alan birim olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla bu metafor, sosyal hizmet uzmanlarının kriz durumlarını etkin ve doğru bir şekilde yönetmeleri gerektiğine dikkat çekmektedir. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanlarının vakaya yanlış veya geç müdahale etmesi durumunda bireyin hayatında telafisi zor olacak hataların oluşabileceğine, yıkıcı sonuçlar doğurabileceğine de vurgu yapmaktadır. Genel olarak kategorideki metaforların kriz yönetiminin doğru stratejiyle uygulanması gerektiğini, aksi takdirde bireyin hayatında ciddi sorunlar yaratabileceğini yansıttığı söylenebilir.

Sonuç

Bu araştırma, sosyal hizmet uzmanlarının krize müdahale yaklaşımına yönelik algılarını metaforlar aracılığıyla analiz etmeyi amaçlamıştır. Araştırma ek olarak kriz müdahalesine yönelik sosyal hizmet uzmanlarının algılarının şekillendirilmesi ve

mesleki müdahale süreçlerinin geliştirilmesi açısından önemli katkılar sunmaktadır. Araştırmaya katılan 119 sosyal hizmet uzmanının ürettiği 65 geçerli metafor, "krizi merkezine alan krize müdahale yaklaşımı, acil/anlık müdahale içeren krize müdahale yaklaşımı, kriz yönetimini öğreten krize müdahale yaklaşımı ve doğru mesleki uygulama gerektiren krize müdahale yaklaşımı" olmak üzere dört kavramsal kategoriye ayrılmıştır.

Bulgular, sosyal hizmet uzmanlarının kriz müdahalesini genellikle hızlı, etkili ve doğru müdahale gerektiren bir süreç olarak algıladığını göstermektedir. Krize müdahale yaklaşımıyla ilgili metaforların büyük bir kısmı acil durum araçları (ambulans, itfaiye, yangın tüpü, suni teneffüs vb.) ve kamu düzenini sağlayan meslek gruplarından (polis, paramedik, AFAD vb.) oluşmaktadır. Araştırmanın bu bulgusu, sosyal hizmet uzmanlarının kriz müdahalesini yalnızca mikro düzeydeki bir destek süreci olarak değil aynı zamanda toplumsal düzeni koruyan ve kolektif sorumluluk gerektiren bir alan olarak gördüklerini ortaya koymaktadır. Araştırmadan elde edilen metaforlar, sosyal hizmet uzmanlarının kriz müdahalesinin etkinliğinin, doğruluğunun ve etik olmasının, müdahale sürecinde kritik bir rol oynadığını düşündüklerini göstermektedir. Özellikle "doğru mesleki uygulama gerektiren krize müdahale yaklaşımı" kategorisinde yer alan metaforlar (hakem, ışık, savaş vb.), kriz yönetiminin yalnızca hızlı değil aynı zamanda etik, bilimsel ve sistematik bir şekilde yürütülmesi gerektiğine vurgu yapmaktadır. Bu vurgu, sosyal hizmetin kriz müdahalesindeki yetkinlik ve uzmanlık gereksinimini yansıtmaktadır. Tüm bunlar, sosyal hizmet uzmanlarının çok yönlü bilgi ve beceri donanımına sahip olmaları ve farklı düzeylerdeki sorunları bütüncül bir bakışla değerlendirmeleri gerektiğine Krize Müdahale Yaklaşımı odağında tekrar dikkat çekmektedir (IFSW, 2014; SHUÇEP, 2020). Diğer bir taraftan "kriz yönetimini öğreten krize müdahale yaklaşımı" kategorisi, sosyal hizmet uzmanlarının kriz sonrası bireylerin güçlenmesine ve krize başa çıkma becerilerini geliştirmeye yönelik yaklaşımları benimsediğini göstermektedir. Bu bağlamda, kriz müdahalesinin yalnızca kısa vadeli bir çözüm üretmekten ibaret olmadığı aynı zamanda bireyin ve toplumun dirençliliğini artırmayı amaçlayan nitelikte algılandığı söylenebilir. Araştırmanın bu sonucu, sosyal hizmet uzmanlarının mikro düzey uygulamaların yanı sıra yapısal sorunlarla da çalışması ve değişim ajanı sistemi içinde yer almasının (Pincus & Minahan, 1973) yansımaları olarak ele alınabilir. Bulgular, sosyal hizmetin kriz müdahalesindeki önemini bir kez daha gözler önüne sermektedir. Krizler, bireylerin sosyal işlevselliklerini ciddi şekilde etkileyebilir ve bu dönemde gerçekleştirilen müdahaleler, bireylerin hayata yeniden uyum sağlamaları için kritik bir rol oynar. Krize müdahale yaklaşımı, bireylerin kriz öncesi sosyal işlevselliklerine geri dönmelerini sağlamak için kısa süreli ve çözüm odaklı bir yöntem sunar. Sosyal hizmet uzmanları, bu yaklaşımla bireylerin yaşadıkları krizleri aşabilmeleri için güçlendirici ve destekleyici bir rol üstlenir. Nitekim, sosyal hizmet uygulamalarının bilgi, beceri ve değer temelini gerektirdiği bilinmektedir (Kirst-Ashman & Hull, 1999). Bilgi temeli kapsamında değerlendirildiğinde sosyal hizmet uzmanlarının kriz ve krize müdahale ile ilgili kuramsal bilgi ve farklı müdahale modellerini bilmeleri, yaklaşımla ilgili güncel literatürü takip etmeleri gerektiği söylenebilir. Beceri temelinde ise sosyal hizmet uzmanlarının bütüncül değerlendirme, ihtiyaç önceliklendirmesi, etkin iletişim ve kaynaklara ulaştırma gibi becerileri mesleki etik ilkeler ve değerleri gözeterek edinmiş olması önemlidir. Araştırma bulgularında sosyal hizmet uzmanlarının krize müdahale yaklaşımıyla ilgili daha çok beceri boyutunu vurgulayan metaforlar ürettikleri söylenebilir. Bu bulgu, sosyal hizmet uzmanlarının kriz müdahalesinin uygulama boyutuna daha fazla önem atfettiğini düşündürmektedir. Ancak, genel bir değerlendirmeye sosyal hizmet uzmanlarının kriz müdahalesini bilgi, beceri ve değer temelleri çerçevesinde algıladıklarını söylemek mümkündür.

Sosyal hizmet uzmanlarının metaforlar üreterek algılama biçimlerini yansıttıkları bulgular doğrultusunda bazı öneriler geliştirilmiştir. Kriz müdahalesinde kullanılan stratejilere yönelik vaka bazlı eğitimler düzenlenmeli ve sosyal hizmet uzmanlarının kriz müdahalesine yönelik mesleki eğitim alma sıklıkları artırılmalıdır. Sosyal hizmet uzmanlarına kriz anında hızlı ve koordineli müdahale etme becerileri öğretilmeli, müdahale sürecince rehber niteliği taşıyacak eğitim modülleri sunulmalıdır. Eğitim modülleri, teorik bilginin yanı sıra simülasyonlar ve vaka çalışmalarlarıyla desteklenerek uzmanların bilgilerini mesleki becerilere dönüştürmelerine olanak tanınmalıdır. Kriz müdahalesinin çok boyutlu doğası göz önüne alınarak sosyal hizmet uzmanlarının ekip çalışması ve çok yönlü müdahale kapasitesi geliştirilmeli, multidisipliner-interdisipliner iş birliği mekanizmaları güçlendirilmeli, afet yönetimi, sağlık hizmetleri ve adli sosyal hizmet gibi farklı uygulama alanlarıyla ortak çalışmalar teşvik edilmelidir. Kriz müdahalesinde bireylerin güçlendirilmesi için anlık müdahalelerle sınırlı kalmayan, kriz sonrası yaşama uyumu destekleyen müracaatçı odaklı politikalar hayata geçirilmelidir. Politika geliştiriciler, kriz yönetiminde sosyal hizmet uzmanlarının rolünü daha etkin hale getirecek ve konumunu güçlendirecek yasal düzenlemeler yapmalıdır. Kriz müdahalesinin sosyal hizmet uzmanı ve müracaatçı etkileşiminde gerçekleşmesinden ve bu çalışmada üretilen krizin yoğun ve yıkıcı doğasına dikkat çeken metaforlardan hareketle sosyal hizmet uzmanlarının duygusal ve psikolojik dayanıklılığını artıracak öz bakımı kapsayan modelleri geliştirilmelidir. Bu modeller doğrultusunda, sosyal hizmet uzmanlarına stres yönetimi, tükenmişlik, merhamet yorgunluğu ve ikincil travmatik stres konulu eğitimler verilmelidir. Kriz sonrası uzmanların deneyimlerini paylaşabileceği profesyonel destek grupları veya süpervizyon mekanizmaları oluşturulmalıdır. Son olarak sosyal hizmet uzmanlarının kriz algıları ve müdahale stratejileri üzerine daha fazla araştırma yapılmalıdır. Bu tür çalışmalar, kriz müdahalesinin sosyal hizmette daha etkin hale getirilmesine katkı sağlayacaktır. Gelecekte yapılacak çalışmalar, farklı sosyal hizmet alanlarında kriz müdahalesinin nasıl algılandığını ve bu algının müdahale süreçlerine nasıl yansıdığını daha derinlemesine inceleyerek, sosyal hizmet uygulamalarını daha ileriye taşıyabilir.

Kaynakça

Al-Ma'seb, H. & Alaslwi, H. A. (2021). Social workers' knowledge and ability in crisis intervention in kuwait—a case of covid-19. *Social work in public health*, 36 (5), 577-587. <https://doi.org/10.1080/19371918.2021.1932665>

Aydın, F. (2010). Ortaöğretim öğrencilerinin coğrafya kavramına ilişkin sahip oldukları metaforlar. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 10 (3).

Beck, A. T. (1991). Cognitive therapy: A 30-year retrospective. *American psychologist*, 46 (4), 368.

Brenner, C. (1974). *An elementary textbook of psychoanalysis*. Anchor Books.

Bugental, J. F. T. (1978). *Psychotherapy and process: The fundamentals of an existential-humanistic approach*. Random House.

Corey, G. (2009). *Theory and practice of counseling and psychotherapy* (8. bs.). Thomson Brooks and Cole.

Duan, L. & Zhu, G. (2020). Psychological interventions for people affected by the COVID-19 epidemic. *The Lancet Psychiatry*, 7 (4), 300. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30073-0](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30073-0)

Dunn, R. G. (1998). *Identity crises: A social critique of postmodernity*. University of Minnesota Press. <http://www.jstor.org/stable/10.5749/j.ctttt1s1>

- Erbay, E. (2004). Sosyal hizmette kriz müdahalesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 15 (1), 85-94.
- Franzosi, R. P. (2004). *Content analysis* (ss.548-565). SAGE Publications.
- Friedman, B.D. & Allen, K.N. (2010). Systems theory. J. R. Brandell (Ed.), *Theory and practice in clinical social work* içinde (2. bs., ss.3-20). SAGE Publications.
- Golan, N. (1978). *Treatment in crisis situations*. The Free Press.
- Güler, A., Halıcioğlu, M. B. & Taşgın, S. (2015). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma* (2. bs.). Seçkin Yayıncılık.
- Hendricks, J. E. & Hendricks, C. S. (2014). *Crisis intervention in criminal justice/social service*. Charles C. Thomas Publisher.
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H. & Larsen, J. A. (2006). *Direct social work practice: Theory and skills* (7. bs.). Brooks/Cole.
- Hoff, I. A., Hallisey, B. J. & Hoff, M. (2009). *People in crisis: Clinical and diversity perspectives*. Routledge.
- IFSW (International Federation of Social Workers). (2014). *Global definition of social work*. Erişim 20 Kasım 2025, <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Kanel, K. (2012). *A guide to crisis intervention*. Thomson Brooks/Cole.
- Kirst-Ashman, K. & Hull, G. H. (1999). *Understanding generalist practice*. Nelson- Hall Publishers.
- Knox, K. & Roberts, A. (2008). The crisis intervention model. N. Coady, P. Lehmann (Ed.), *Theoretical perspectives for direct social work practice* içinde (2. bs., ss.249-274). Springer Publishing Company.
- Kondrat, D. (2010). Person-centred approach. B. Teater (Ed.), *An introduction to applying social work theories and methods* içinde (ss.102-116). Open University Press.
- LeCompte, M. D. & Goetz, J. P. (1984). Ethnographic data collection in evaluation research. D. M. Fetterman (Ed.), *Ethnography in educational evaluation* içinde (ss.37-56). SAGE.
- Mavili Aktaş, A. (2003). Kriz durumlarında sosyal hizmet müdahalesi. *Kriz Dergisi*, 11 (3), 37-44.
- May, R. & Yalom, I. (2005). Existential psychotherapy. R. J. Corsini, D. Wedding (Ed.), *Current psychotherapies* içinde (7. bs., ss.269-298). Thomson Brooks/Cole.
- Mirabito, D. M. (2017). Social work theory and practice for crisis disaster, and trauma. F. J. Turner (Ed.), *Social work treatment: Interlocking theoretical approaches* içinde (6. bs., ss.117-130). Oxford University Press.
- Parad, H. J. & Parad, L. G. (2006). *Crisis intervention book 2: The practitioner's sourcebook for brief therapy* (2. bs.). Fenestra Books.
- Payne, M. (2014). *Modern social work theory* (4. bs.). Palgrave Macmillan.
- Payne, M. (2020). *Modern social work theory* (5. bs.). Bloomsbury Publishing.
- Pearson, C. M. & Mitroff, I. I. (1993). From crisis prone to crisis prepared: A framework for crisis management. *Academy of Management Perspectives*, 7 (1), 48-59. <https://doi.org/10.5465/ame.1993.9409142058>

Pincus, A. & Minahan, A. (1973). *Social work practice: Model and method*. FE Peacock Publication.

Roberts, A. R. (1991). Conceptualizing crisis theory and the crisis intervention model. A. R. Roberts (Ed.), *Contemporary perspectives on crisis intervention and prevention* içinde (ss.3-17). Prentice-Hall.

Roberts, A. R. (2000). An overview of crisis theory and crisis intervention. A. Roberts (Ed.), *Crisis intervention handbook* içinde (2. bs., ss.3-30). Oxford University Press.

Roberts, A. R. (2005). *Crisis intervention handbook: Assessment, treatment, and research* (3. bs.). Oxford University Press.

Roberts, A. R. (2013). Bridging the past and present to the future of crisis intervention and crisis management. V. E. Cree (Ed.), *Social work: A reader* içinde (ss.176-183). Routledge.

Saban, A. (2008). Okula ilişkin metaforlar. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 55 (55), 459-496.

Schaefer, J. A. & Moos, R. H. (1992). Life crises and personal growth. B. N. Carpenter (Ed.), *Personal coping: Theory, research, and application* içinde (ss.149-170). Publishers/Greenwood Publishing Group.

Sharf, R. S. (2010). *Theories of psychotherapy and counseling: Concepts and cases* (5. bs.). Brooks/Cole.

Sheldon, B. (2011). *Cognitive-behavioural therapy: Research and practice in health and social care*. Routledge.

SHUÇEP (Sosyal Hizmet Ulusal Çekirdek Eğitim Programı). (2020). <https://egitim.yok.gov.tr/documentFiles/17594056261.Sosyal%20Hizmet%20Ulus al%20%C3%87ekirdek%20E%C4%9Fitim%20Program%C4%B1.pdf> Erişim 20 Kasım 2025.

Silva, M., Resurrección, D. M., Antunes, A., Frasquilho, D. & Cardoso, G. (2020). Impact of economic crises on mental health care: A systematic review. *Epidemiology and psychiatric sciences*, 29, e7. <https://doi.org/10.1017/S2045796018000641>

Teater, B. (2019). *An introduction to applying social work theories and methods*. McGraw-Hill Education.

Türk Dil Kurumu. (2022). Metafor. *Güncel Türkçe Sözlük* içinde. Erişim 25 Temmuz 2023, <https://sozluk.gov.tr/>

van Manen, M. (2016). *Researching lived experience: Human science for an action sensitive pedagogy*. Routledge.

Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2018). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Anı Yayıncılık.

Yıldırım, S. (2024). Modernizm ve postmodernizm ikileminde kültür ve kimlik olgusu. *Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 12 (24), 501-524. <https://doi.org/10.20304/humanitas.1511839>

Yıldırım, Ş. (2016). Sosyal hizmette krize müdahale yaklaşımının kullanımı krize müdahale. *Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 3 (4), 481-486.