



## Okul Ortamlarında Kriz ve Krize Müdahale Modellerinin İncelenmesi<sup>1</sup>

<sup>2</sup>Muhammed Ali AĞCA, Kilis 7 Aralık Üniversitesi, [muhammedali.agca@kilis.edu.tr](mailto:muhammedali.agca@kilis.edu.tr), Türkiye, [0000-0001-8598-8887](https://orcid.org/0000-0001-8598-8887)  
Selahattin AVŞAROĞLU, Necmettin Erbakan Üniversitesi, [seloavsar@gmail.com](mailto:seloavsar@gmail.com), Türkiye, [0000-0002-0953-2922](https://orcid.org/0000-0002-0953-2922)  
Nurten SARGIN, Necmettin Erbakan Üniversitesi, [nsargin@erbakan.edu.tr](mailto:nsargin@erbakan.edu.tr), Türkiye, [0000-0003-1899-8908](https://orcid.org/0000-0003-1899-8908)

### MAKALE BİLGİSİ ÖZET

**Geliş :** 22.02.2024

**Kabul:** 31.03.2024

**Makale türü:**  
Derleme

Krizler, bireyler derinden sarsan, yaşamlarını olumlu ya da olumsuz olarak önemli ölçüde etkileyen durumlardır. Krizlerin etkilediği ya da meydana geldiği en önemli ortamlardan birisi de okullardır. Bu çalışmanın temel amacı okul ortamlarında kriz ve krize müdahale modellerinin incelenmesidir. Bu çerçevede ruh sağlığı açısından kriz kavramı incelenerek kuramsal çerçeve sunulmuş, çeşitli kriz durumlarından ve bu krizlerin aşamalarından bahsedilmiş, okul ortamlarında sıklıkla karşılaşılan krizler, okullarda krize müdahale, okullarda psikolojik ilk yardım ve krize müdahale modelleri hakkında bilgiler sunulmuştur. Sonuç olarak okul ortamlarında çeşitli krizlerin meydana gelebileceği ya da yaşanan krizlerin okul ortamını önemli ölçüde etkileyebileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Dolayısıyla okullarda krize müdahalenin sağlıklı şekilde yürütülebilmesi için sadece okul psikolojik danışmanlarının değil tüm öğretmenlerin krize müdahalede aktif olarak görev alması gerekmektedir. Bu nedenle başarılı bir birincil krize müdahale için okul temelli psikolojik ilk yardımda bulunacak öğretmenlerin gerekli niteliklere sahip olması gerekmektedir. Ayrıca ikincil düzeyde krize müdahale edecek uzmanlar; kendi niteliklerini, kriz durumunu ve krize müdahale modellerini çok iyi tanımalı, bu hususları göz önünde bulundurarak krize müdahale etmelidir.

**Anahtar kelimeler:** Kriz, okul ortamlarında kriz, krize müdahale modelleri

**Atıf** Ağca, A. M., Avşaroğlu, S., & Sargin, N. (2024). Okul ortamlarında kriz ve krize müdahale modellerinin incelenmesi. *International Journal of Progression and Development in Education*, 2(1), 43-58. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11080138>

## Examining Crisis and Crisis Intervention Models in School Environments

Muhammed Ali AĞCA, Kilis 7 Aralık University, [muhammedali.agca@kilis.edu.tr](mailto:muhammedali.agca@kilis.edu.tr), Türkiye, [0000-0001-8598-8887](https://orcid.org/0000-0001-8598-8887)  
Selahattin AVŞAROĞLU, Necmettin Erbakan University, [seloavsar@gmail.com](mailto:seloavsar@gmail.com), Türkiye, [0000-0002-0953-2922](https://orcid.org/0000-0002-0953-2922)  
Nurten SARGIN, Necmettin Erbakan University, [nsargin@erbakan.edu.tr](mailto:nsargin@erbakan.edu.tr), Türkiye, [0000-0003-1899-8908](https://orcid.org/0000-0003-1899-8908)

### ARTICLE INFO ABSTRACT

**Received:**  
22.02.2024

**Accepted:**  
31.03.2024

**Article type:**  
Review

Crises are situations that shake individuals deeply and affect their lives significantly, either positively or negatively. One of the most important environments where crises affect or occur is schools. The main purpose of this study is to examine crisis and crisis intervention models in school environments. In this framework, the theoretical framework was presented by examining the concept of crisis in terms of mental health, various crisis situations and the stages of these crises were mentioned, information about the crises frequently encountered in school environments, crisis intervention in schools, psychological first aid in schools and crisis intervention models were presented. As a result, it should be taken into consideration that various crises may occur in school environments or that the crises experienced may significantly affect the school environment. Therefore, for crisis intervention in schools to work healthily, not only school counsellors but also all teachers should take an active role in crisis intervention. Therefore, for successful primary crisis intervention, teachers who will provide school-based psychological first aid should have the necessary qualifications. In addition, experts who will intervene in the crisis at the secondary level should know their own qualifications, crisis and crisis intervention models very well, and should intervene in the crisis by taking these issues into consideration.

**Keywords:** Crisis, crisis in school environments, crisis intervention models

<sup>1</sup> Bu çalışmanın özeti, 20-23 Temmuz 2022 tarihinde düzenlenen VIII. Uluslararası TURKCESS Eğitim ve Sosyal Bilimler Kongresi'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

<sup>2</sup> Sorumlu yazar (Corresponding author)

## OKULLARDA KRİZ

Caplan'ın kriz teorisi, bireyin yaşamındaki krizlerin iç ve dış değişikliklerden kaynaklandığını öne sürmektedir. Bireyin bu iç ve dış değişikliklere uyum sağlamak için problem çözme faaliyetlerine giriştiği ve homeostatik dengeyi yeniden sağlamaya çalıştığı belirtilmektedir. Krizlerin doğası, bu tür değişikliklerin etkisiyle ortaya çıkan uyum zorlukları olarak tanımlanmaktadır. Bu kriz dönemlerinde bireyler uyum sağlama çalışmakta, bu süreçte çeşitli stratejiler ve başa çıkma kaynakları kullanılmaktadır (Poal, 1990).

İç değişiklikler genellikle bireyin fizyolojik veya psikolojik durumunda meydana gelen ani ve belirgin değişikliklerdir. Örneğin, bir hastalık veya travma sonrası ortaya çıkan psikolojik rahatsızlık iç değişikliklere örnektir. Dış değişiklikler ise bireyin çevresindeki faktörlerden kaynaklanan değişikliklerdir. Bu, önemli bir kişinin kaybı gibi kişisel kayıplar veya bireyin uyum yeteneğini aşan büyük gösterilebilir. Örneğin, iş kaybı, evsizlik, doğal afetler gibi dış faktörler arasında ilişkilendirilebilir (Sözer, 1992).

Rapoport (1967) krizi yaratan 3 temel etmeninin var olduğunu öne sürmektedir:

- a) Tehlikeli bir durum veya olay,
- b) Bireyin yaşam amaçlarına yönelik beliren bir tehdit,
- c) Bireyin sahip olduğu başa çıkma mekanizmalarının yetersiz kalması.

### Krizlerin Sınıflandırılması

Her insan yaşamının belirli dönemlerinde krizle karşılaşabilmektedir. Fakat bu krizler her zaman büyük felakete dönüşmeyebilmektedir. Böyle krizler, kişinin kendini tanıması, değiştirmesi ve olgunlaşması yolunda dönüm noktaları olarak görülebilir ve hatta bir şans olarak değerlendirilebilir. Ayrıca krizler çeşitli fırsatları barındırabilmektedir. Örneğin Covid-19 pandemisinin, yarım kalan ve bitirilmek istenilen işlerin tamamlanması için uygun bir fırsat olabileceği ifade edilmiştir (Sargın, 2020). Dolayısıyla kriz, hem kişilik gelişimi için bir fırsat sunarken hem de psikopatolojiye karşı artan savunmasızlığa da yol açabilmektedir (Oberholzer, 1983).

Brammer (1985) krizleri 4 başlık altında sınıflandırmaktadır:

- a) **Normal gelişimsel krizler:** Üniversiteden mezuniyet, orta yaş kariyer değişikliği, emeklilik vb.
- b) **Durumsal krizler:** Kazalar, tecavüz, iş kaybı, ani hastalık ve ölüm vb.
- c) **Varoluşsal krizler:** Amaç, sorumluluk, bağımsızlık, özgürlük ve bağlılık gibi önemli insan sorunlarına eşlik eden iç çatışmaları ve endişeleri içerir.
- d) **Ekosistem krizleri:** Doğal afetler, salgın hastalıklar, savaşlar, göç, ekonomik krizler

Bir başka şekilde krizleri iki başlıkta değerlendirmek mümkündür (Oberholzer,1983):

- a) **Durumsal ve rastlantısal krizler:** Tesadüfi yaşam olaylarının arasında yas, boşanma, iş kaybı veya değişikliği, göç, savaş, doğal afetler, evlilik ve evlilikte bir çocuğun doğumunu saymak mümkündür.
- b) **Gelişimsel krizler:** Gelişimsel yaşam olaylarını yani ergenlik, yetişkinlik, orta yaş veya yaşlılık gibi yaşam dönemlerini kapsamaktadır.

### **Durumsal ve Rastlantısal Krizlerin Aşamaları**

Johan Cullberg'e göre kriz karşısında bireylerin göstermiş oldukları tepkilerin şok, tepki, işleme ve yeniden uyum olmak üzere 4 aşaması bulunmaktadır (Sözer, 1992; akt. Hellstadius vd., 2019).

**Şok:** Gerçek mümkün olduğu kadar uzak tutulmaya çalışılır. Dışarıdan her şey düzgün ve yolunda gibi görünse de aslında her şey karmakarışıktır. Amaçsız aktiviteler ortaya çıkabilir.

**Tepki:** Bu aşamada bireyin gerçekle yüzleşmesi söz konusudur. Bastırma gibi savunma mekanizmaları devreye girer ve bireyde yıkıcı eğilimler görülebilir. Alkol ve madde kullanımına dair sorunlar da sıklıkla bu aşamada görülebilmektedir.

**İşleme:** Bu aşamada birey travmadan uzaklaşmaya başlamaktadır. Bireyin yeniden ilgileri ortaya çıkabilmekte ve gelecek konusunda yeni plânlarda kurabilmektedir.

**Yeniden Uyum:** Bireyin benlik saygısı önceki aşamalara göre daha yüksektir. Ayrıca birey yeni ilişkiler kurmakta ve bu ilişkiler devam ettirilmektedir.

### **Gelişimsel Krizlerin Aşamaları**

Caplan'a (1964) göre kriz karşısında bireylerin göstermiş oldukları tepkilerin 4 aşaması bulunmaktadır:

- 1. Aşama:** Bu aşamada birey, belirli ihtiyaçlarının karşılanmasına tehdit oluşturan bir sorunla karşı karşıya kaldığında, duygusal dengeyi yeniden sağlamak için sahip olduğu problem çözme tekniklerini bir araya getirerek artan gerilim duygularını azaltmaya çalışmaktadır.
- 2. Aşama:** Bireyin sahip olduğu problem çözme becerileri yetersiz kaldığı ve tehdit devam ettiği takdirde, 2. aşamaya geçilir. Bu aşamada gerginlik ve yetersizlik duyguları hâkimdir. Bireyin işlevselliği sekteye uğrar ve birey sorunu çözmek için çeşitli girişimlerde bulunur.
- 3. Aşama:** Gerginlik bir önceki aşamaya göre daha fazladır. Bu durum ise acilen yeni problem çözme yollarının harekete geçirilmesine yol açmaktadır. Sonuç olarak bu aşamanın sonunda bazen krizin üstesinden gelirken bazen de ulaşılmaz görünen amaçların bir kısmından vazgeçilerek teslimiyet duygusu yaşanmaktadır.
- 4. Aşama:** Sorunun devam ettiği ya da sorundan kaçınmanın mümkün olmadığı ve bir önceki aşamada kullanılan çözümlerin yetersiz kaldığı durumlarda, gerginlik katlanılamayacak bir düzeye gelerek kişilik bozukluklarına yol açabilmektedir. Bu aşamada anti sosyal saldırgan davranışlar, depresyon, gerginlik ve intiharlar görülebilmektedir.

### **Okul Ortamlarında Karşılaşılan Kriz Durumları**

Krizler, bireyleri şahsi olarak etkilemekle kalmayıp krize tanıklık eden ya da kriz mağdurları ile aynı ortamda bulunan diğer bireyleri de olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Bu çerçevede çocuk ve ergenlerin yaşamlarının önemli bir boyutunu oluşturan eğitim ortamlarında öğrencilerden birisinin kriz mağduru olması ya da krizin doğrudan eğitim ortamlarında gerçekleşmesi tüm öğrenci ve öğretmenleri etkileyebilmektedir (Yaşar Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019).

Eğitim ortamlarında da çeşitli sebepler nedeniyle birçok kriz durumunun yaşanabildiği bilinmektedir. Okullarda sıklıkla yaşanan kriz durumları şunlardır (MEB Keçiören Rehberlik ve Araştırma Merkezi, 2021):

- Servis kazaları gibi okulla ilişkili gerçekleşen ölümler,
- Fiziksel şiddet durumları (kavgalar, silahlı saldırılar, rehin alma veya cinayet),
- Öğrencilerden birinin ya da bir öğrenci yakının hayatını kaybetmesi,
- İntihar,
- Öğrenci ya da öğretmenlerin maruz kaldığı ya da faili olduğu cinsel şiddet olayları,
- Öğretmenlere yönelik yaşanan saldırılar,
- Okul ve çevresinde madde kullanımı gibi kriz durumları,
- Çeşitli afet durumları

## **KRİZE MÜDAHALE**

Kriz müdahale iki bölümden oluşmaktadır. Birinci derece müdahale veya psikolojik ilk yardım; acil kriz durumlarını ele almayı ve muhtemelen çok sayıda bireye anında yardım etmeyi amaçlamaktadır. Dolayısıyla psikolojik ilk yardımda bulunan bireyler, ilgili eğitimleri almış ve belirli niteliklere sahip kişilerdir. Öte yandan ikinci derece müdahale veya kriz terapisi; krizi çözmeyi amaçlamakta ve genellikle eğitilmiş ruh sağlığı uzmanları tarafından yürütülmektedir (James ve Gilliland, 2013). Dolayısıyla psikolojik ilk yardımda bulunan bireylerin ruh sağlığı uzmanı olması bir şart olarak aranmazken kriz terapisi yürütecek bireylerin ruh sağlığı alanı uzmanı olması (psikolojik danışman, psikiyatrist, psikolog, sosyal hizmet uzmanı) beklenmektedir.

### **Kriz Yönetiminin Aşamaları**

Kriz yönetimi bir süreç olarak görülmektedir. Hiçbir aşamanın birbirinden bağımsız olmadığı vurgulanmaktadır. Bir aşamada yapılması gerekenlerin eksik olması diğer aşamaların etkinliğini zedeleyebileceği ifade edilmektedir. Bu nedenle olası bir kriz durumunda ve sonrasında her aşamanın hassas bir şekilde ele alınması, çalışmaların titizlikle yürütülmesi ve zaman zaman planların gözden geçirilip güncelleştirilmesi büyük bir önem taşımaktadır. Kriz yönetimi dört aşamadan oluşmaktadır (Cronstedt, 2002; MacNeil ve Topping, 2007; Cowan ve Rossen, 2013; FMV Özel Ayazağa Işık İlköğretim Okulu, 2018):

**Önleme (Prevention):** Kriz yönetiminde önlemenin temel maksadı bireylerin yaşamlarına ya da yaşadıkları mekânlara dair oluşması mümkün olan riskleri ortadan kaldırmak veya azaltmaktır.

**Hazırlıklı olma (Preparedness):** Risklerin gerçekleştirilmesi durumunda ortaya çıkması muhtemel olan kriz durumlarına yönelik planların yapılması, kriz durumlarına karşı hazırlıklı olmak için elzemdir. Planların yapılmasında oluşabilecek en kötü ihtimallerin göz önünde bulundurulması önerilmektedir.

**Müdahale (Response):** Kriz durumunun meydana gelmesi halinde, hazırlık aşamasında oluşturulmuş olan planlar doğrultusunda duruma uygun çalışmalar gerçekleştirilmektedir.

**İyileşme (Recovery):** Kriz durumunun sonlanmasının ardından, mümkün olduğunca kriz öncesi duruma dönmek hedeflenmektedir.

### **Okul Temelli Psikolojik İlk Yardım**

Okul temelli psikolojik ilk yardım; okul veya okul dışında meydana gelen bir kriz durumunun hemen sonrasında öğrencilere, öğrencilerin yakınlarına ve okul personeline uygulanan ruhsal, fiziksel, bilişsel ve davranışsal tepkilerin izlenmesini ve yaşanan krizle başa çıkmanın hedeflendiği müdahaledir (Brymer, 2012; NCTSN, 2012a).

Okul temelli psikolojik ilk yardım herhangi bir psikolojik danışmanlık veya psikolojik terapi uygulaması içermediği için yalnızca ruh sağlığı alanında uzman olan bireyler tarafından değil diğer öğretmenler tarafından uygulanabilmektedir. Okul ortamlarında psikolojik ilk yardımda bulunan öğretmenler travma sonrası stresin belirtilerin tanıma, öğrenci ve yakınlarının normallik anlaşışlarını yeniden kazanmada kritik rol oynamaktadır (NCTSN, 2012b).

Psikolojik ilk yardım iletişim ve katılım, güvenlik ve konfor, stabilizasyon, mevcut ihtiyaçlar ve endişeler hakkında bilgi toplama, pratik yardım, sosyal desteklerle bağlantı kurmak, başa çıkmaya dair bilgiler, hizmetlerle bağlantı kurmak olmak üzere 8 temel eylemi içermektedir. Bu eylemlerin temel hedefleri şu şekildedir (James ve Gilliland, 2013):

***İletişim ve katılım:*** Hayatta kalanlar tarafından başlatılan temaslara yanıt vermek ve iletişimi müdahaleci olmayan, şefkatli ve yardımsever bir şekilde başlatmak.

***Güvenlik ve konfor:*** Fiziksel ve duygusal olarak güvenliğini sağlamak ve rahatı artırmak.

***Stabilizasyon (gerekirse):*** Duygusal olarak zor durumda veya yönünü şaşırılmış hayatta kalanları sakinleştirmek ve yönlendirmek.

***Mevcut ihtiyaçlar ve endişeler hakkında bilgi toplama:*** Acil ihtiyaçları ve endişeleri belirlemek, ek bilgi toplamak ve psikolojik ilk yardım müdahalelerini bilgilere göre uyarlamak.

***Pratik yardım:*** Hayatta kalanların acil ihtiyaçlarını ve endişelerini gidermede pratik yardım sunmak.

***Sosyal desteklerle bağlantı kurmak:*** Bireylerin aile üyeleri ve yakınlarıyla kısa veya sürekli temaslarda yardımcı olmak.

***Başta çıkmaya dair bilgiler:*** Stresi azaltmak ve uyumlu işleyişi teşvik etmek için stres tepkileri ve başa çıkma hakkında bilgi vermek.

***Hizmetlerle bağlantı kurmak:*** Hayatta kalanları o anda veya gelecekte ihtiyaç duyabilecekleri hizmetlere yönlendirmek.

### **Krize Müdahalenin Amaçları ve Temel İlkeleri**

Krize müdahalenin temel hedefi, krize maruz kalan kişiyi ve çevresini kendi kendine yardım yönünde desteklemektir. Yardım eden kişinin görevi, kaybedilenin yerini doldurmak veya acı veren gerçeği inkâr etmek değil, üzüntü, acı, öfke gibi duyguları ifade etmesi yönünde danışanı cesaretlendirmek, desteklemek, duygularını paylaşmak şeklinde olmalıdır (Oberholzer, 1983).

Bireyin krize karşı duygusal, zihinsel, fiziksel ve davranışsal tepkilerinin yoğunluğu azaltılmalıdır. Ayrıca bireylerin krizden önceki işlevsellik düzeylerine dönmelerine yardımcı olunmalıdır. Yeni başa çıkma becerileri geliştirmek ve geri çekilme, izolasyon, maddenin kötüye kullanımı gibi etkisiz başa çıkma yollarını ortadan kaldırmak bir diğer önemli hedefdir. Son olarak bireylere, gelecekteki zorluklarla daha etkili bir şekilde baş etmelerinde yardımcı olunmalıdır (CSUCI Counseling Services, 2021).

Krize müdahalenin en önemli ilkesi acil müdahaledir. Kriz müdahalesi mümkün olduğunca hızlı ve kısa süreli olmalıdır. Kriz müdahalesinde sadece bireylerle değil, bireylerin aileleri ve sosyal çevreleriyle de ilgilenilmelidir. Kriz müdahalesinde danışanın güncel sorunlarına yani krize dair sorunlarına odaklanılmalıdır. Kriz müdahalesinin planlamasında çevresel faktörler de önemle göz önünde bulundurulmalıdır. Kriz durumunda olan kişi, bir yandan desteklenmeli bir yandan da durumla yüzleştirilmelidir (Sözer, 1992).

### **Okullarda Krize Müdahale**

17 Ağustos 1999'da Kocaeli'nin Gölcük ilçesinde meydana gelen depremin ardından Millî Eğitim Bakanlığı tarafından Ekim 1999 tarih ve 2505 sayılı Tebliğler Dergisinde yayımlanan Afetlerde Uygulanacak Rehberlik ve Psikolojik Danışma Hizmetleri Yönergesi yürürlükten kaldırılarak çeşitli kriz durumlarının daha geniş çaplı ele alındığı bir yönerge yayınlanmıştır. 2019'da yayınlanan 2739 sayılı bu yönergede Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün, İl Millî Eğitim Müdürlüklerinin, Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinin yanı sıra okul yöneticilerinin, rehberlik servisinin ve öğretmenlerin; yetki, görev ve sorumlulukları detaylı olarak belirtilmiştir. Ayrıca bu yönergede il, ilçe ve okullarda krize müdahale ekiplerinin oluşturulması zorunlu tutulmuştur.

Okul psikososyal koruma, önleme ve krize müdahale ekibi; okul müdürü ya da görevlendirilmiş müdür yardımcısı, okul psikolojik danışmanları/rehber öğretmenler ve her sınıf düzeyinden en az bir sınıf rehber öğretmeninden oluşmaktadır. Her ne kadar başarılı bir kriz yönetimi için krize müdahale ekibinin her bir parçası büyük bir önem arz etse de en önemli sorumluluklardan birisi de psikolojik danışmanlara düşmektedir.

Psikolojik danışmanlar ilk olarak danışan ile krizi ortaya çıkaran tetikleyici olay tanımlanmalıdır. Buna ek olarak danışanın hastaneye yönlendirilmesine ihtiyaç olup olmadığı özellikle intihar riski açısından değerlendirilmelidir. Ayrıca danışan kriz durumu hakkında bilgilendirilmelidir. Bunun yanı sıra danışanın kriz hakkında nasıl hissettiği konuşulmalı ve duygusal boşaltıma izin verilmelidir. Danışanın krizle başa çıkma becerileri ortaya çıkarılmalıdır. Son olarak danışanın krizi başarılı şekilde atlattığı için gerekli görevler tartışılmalıdır (Smith, 1973).

### **Etkili Kriz Çalışanlarının Özellikleri**

Krize müdahalede görev yapan gönüllü veya profesyonellerin bir kısmı daha önce kendilerinin acısını çektikleri krizlerin aynılarını yaşayan insanlarla çalışmayı tercih etmekte ve geçmiş deneyimlerini krize müdahalede kaynak olarak kullanmaktadır. Bu tür uzmanlar veya gönüllüler, kendi sorunlarının çoğunu danışanlarının sorunlarıyla karıştırdıkları için çok büyük zorluklar yaşayabilmektedir. Yardım ilişkisinde duygusal yük taşıyan kişinin, karşı aktarım kurması birçok soruna neden olabilmektedir. Etkili bir kriz çalışanının aşağıda belirtilen özellikleri taşıması beklenmektedir (James ve Gilliland, 2013):

- Dengelilik ve kendine hâkim olmak,
- Yaratıcılık ve esneklik,
- Dayanıklılık ve enerjik olmak,
- Hızlı karar verebilmek,

- Atılganlık ve girişken olmak,
- İyimser olma ve cesaret verebilmek,
- İnsan doğasına karşı olumlu bir bakış açısına sahip olmak,
- Zor durumlarda sakin kalabilmek.

## **KRİZE MÜDAHALE MODELLERİ**

Kriz durumlarında değerlendirme büyük bir öneme sahip olmakla birlikte normal zamanlardaki değerlendirmeye göre oldukça zor olduğu ifade edilmektedir. Zira bazı kriz durumlarında değerlendirme, çok zor koşullar altında yapılabilmekte ve envanter ya da çeşitli anketlerin uygulanmasına olanak tanımamaktadır. Bu nedenle, aşağıdaki adımlar takip edilerek hızlı ve yapılandırılmış bir görüşme yapılmasını önerilmektedir (Greenstone ve Leviton, 1993):

**Aciliyet (1. Adım):** Müdahale genellikle, müdahale edenin krizdeki bireyle karşılaştığı anda başlamaktadır. Müdahale eden derhal durumu değerlendirmeye çalışmalı, kaygıyı hafifletmeli, oluşabilecek çeşitli bozuklukları önlemeye çalışmalı ve bireylerin kendilerine veya başkalarına zarar vermemelerini sağlamalıdır.

**Kontrolü ele almak (2. Adım):** Kontrolü ele almanın temel amacı, kriz anında danışanın dünyasında var olan kaosu yeniden düzenlemeye yardımcı olmaktır. Krize müdahale eden ruh sağlığı uzmanının istikrarlı, destekleyici ve yapılandırılmış bir ortam oluşturabilecek her türlü girişimi yapması önemlidir. Bu noktada krize müdahalede bulunacak uzman, krizdeki kişiyi samimi bir tutumla sakinleştirmeye çalışmalıdır.

**Değerlendirme (3. Adım):** Krize müdahale, genellikle hızlı ve yerinde değerlendirme yapmayı gerektirmektedir. Değerlendirmede bireyin neden ve nasıl kriz durumuna girdiği, hangi soruna acil olarak müdahale edilmesi gerektiği, sorunun çözümünde nelerin engel teşkil edebileceği ele alınmaktadır.

**Krizin durumunun nasıl ele alınacağına karar vermek (4. Adım):** Bu adımda, değerlendirme aşamasında toplanan bilgiler ışığında, müdahale için bir yol haritası belirlenmektedir. Müdahale konusunda danışana seçeneklerin sunulması, müdahalenin başarılı olması için oldukça önemlidir. Gerekli durumlarda danışanı ilgili yerlere yönlendirmek de söz konusu olabilmektedir.

Krize müdahaleye yönelik çok sayıda model geliştirilmiştir. Bu modeller arasından hangi modelin kullanılmasının daha uygun olacağı konusunda aşağıdaki kriterlerin göz önünde bulundurulması yerinde olacaktır (Savi Çakar, 2019):

- Krizin kişiyi nasıl etkilediği,
- Krizin akut ya da kronik oluşu,
- Kriz durumunun aciliyeti,
- Krize müdahalede bulunulacak kişinin kendisine veya çevresindekilere zarar verme durumu,
- Krize müdahale bulunulacak kişinin yaşam tehlikesinin olup olmaması.

Bu bölümde literatürde sıklıkla geçen ve uzmanlarca yaygın olarak kullanılan krize müdahale modellerinden ABC Modeli, Denge / İntrapsişik Model, Bilişsel Davranışçı Model, EMDR Modeli, Psikososyal Değişim Modeli, Roberts'ın Krize Müdahale Modeli ve Eklektik Krize Müdahale Modeli hakkında bilgiler sunulacaktır.

### **ABC Modeli**

Krizlerin önemli bir bölümü belirli bir zamanla sınırlıdır. Bir başka ifadeyle, akut krizlerin çoğu (büyük ölçekli afet olayları istisna olmak üzere) yalnızca birkaç gün veya hafta sürmektedir. Krizin şiddeti, danışanın öznel bakış açısı ve müdahalede bulunan kişinin nesnel bakış açısı göz önünde bulundurularak değerlendirilmektedir (James ve Gilliland, 2013).

Bu modelde stres faktörlerine maruz kalarak işlevselliği zedelenen danışana, kısa süreli görüşmelerle iletişim kurularak müdahalede bulunmaktadır. Modelin ismini aldığı aşamalar şu şekilde sıralanmaktadır (Jones, 1968; Kanel, 2019):

**A** (1. Basamak): Danışanla iletişimi kurma ve geliştirme,

**B** (2. Basamak): Danışanın problemini tanımlama ve terapötik etkileşim kurma,

**C** (3. Basamak): Başa çıkma.

### **Denge / İntrapsişik Model**

Denge / İntrapsişik Model'in odak noktasında krize maruz kalan kişinin duygusal ya da zihinsel istikrar durumunun yani bireyin denge durumunun ne kadar etkilendiği yer almaktadır. Bu temel görüşten hareketle oluşturulan çeşitli modellerde krizin, bireyin denge durumunu sarstığı ve bu denge durumunun krizden önceki döneme döndürülmesi gerektiği vurgulanmaktadır (Erdur Baker ve Doğan, 2020).

### **Bilişsel Davranışçı Model**

Bilişsel terapistler, kriz durumunda terapiye başvuran bireyleri 5 genel kategoride değerlendirmektedir (Dattilio ve Freeman, 2007):

- 1. Ergen gibi davranan bireyler:** Bu tür bireyler, yaş olarak ergen olsalar da olmasalar da genellikle kendi imajlarıyla ilgili bazı önemli yaşam değişiklikleri yaşamaktadırlar. Bağımlılık, kırılma, zayıflık veya özgüven eksikliği gösterebilecek herhangi bir işaret göstermemek için bu bireyler büyük bir gayret göstermektedir. Bu nedenle bu bireyler, herhangi bir yardım talebinde bulunmak için oldukça isteksizlerdir.
- 2. İzole olan bireyler:** Bu bireylerin en belirgin özelliği sosyal temas kurmak için neredeyse tüm motivasyonlarını kaybetmiş olmalarıdır. Dolayısıyla bu bireyler sıklıkla; sosyal beceri eksikliği, reddedilme korkusu, pasiflik ve ilgisizlik gibi sorunlar yaşayabilmektedir.
- 3. Umutsuz bireyler:** Bu bireyler çevresel bir felaket veya psikolojik bir kayıp nedeniyle şok durumuna girmiştir. Bu şokun sonucu olarak da umutsuz bireyler, gerçeklikle temasını kaybedebilmektedir. Bu durumdaki bireyler için terapi, gerçeklikle bağlantının kurulması ve umudun canlandırılması için oldukça önemli bir araçtır.
- 4. Tek seferlik kriz temasında bulunan bireyler:** Bu tür bireyler, diğer kategorideki bireylere göre duygusal olarak daha kararlı olarak değerlendirilmektedir. Bu bireyler acil bir tavsiye ya da



kendilerinin hâlihazırda geliştirmiş olduğu eylem planlarına alternatifler konusunda kendisine tavsiyede bulunması için bir uzman aramaktadırlar. Dolayısıyla bu bireyler için kısa süreli terapiler oldukça uygundur.

- 5. Kronik bireyler:** Bu bireyler, kriz durumunun öncesinde uzun süreli bir terapi geçmişine sahiptir. Bu bireyler, her aradıklarında kendilerini dinleyecek ve o günün krizinde onlara yardım edecek birini aramaktadırlar. Bu bireyler için terapinin amacı ileride de kullanabilecek başa çıkma stratejileri geliştirmelerine yardımcı olmaktır.

Şemalar, bilginin işlenmesini ve yaşam deneyimlerinin anlaşılmasını yönlendiren ve düzenleyen hipotetik yapılardır. Beck şemaların, ruh sağlığı sorunları yaşayan bireylerde sıklıkla gözlenen çeşitli bilişsel çarpıklıkları üreten yapılar olduğunu öne sürmüştür. Bu şemalar, bireyin çeşitli durumlara karşı savunmasızlığını artırmaya veya azaltmaya neden olabilmektedir. Bu şemalar, yaşamın ilk yıllarında oluşmaya başlamakta ve ilerleyen yıllarda yani orta çocukluk döneminde oldukça katılaşılabilmektedir (Beck, 1967, 1976). Kriz durumlarında bu şemaların oldukça aktif bir hale gelebildiği bilinmektedir (Ağca, 2021).

Krize müdahaleye yönelik oluşturulan ve öne çıkan modellerden birisi de Bilişsel Davranışçı Model'dir. Bilişsel davranışçı kuramın ruh sağlığının birçok alanında önemli katkıları olduğu bilinmektedir. Bilişsel davranışçı yaklaşım, krize müdahale hususunda da krize müdahalede bulunan uzmanlara çeşitli yol haritaları sunmaktadır.

Bilişsel krize müdahale 5 aşamadan oluşmaktadır (Dattilio ve Freeman, 2007):

- 1. Aşama:** İlk aşama, danışan ile terapötik ilişkinin geliştirilmesi ve iş birliğinin kurulması aşamasıdır. Krize müdahalede bulunan uzman, danışanın kendisini açmasına imkân sağlayacak, yargılayıcı olmayan bir tutuma sahip olmalıdır. Krize müdahalede bulunan uzmanın, danışana yakından ilgi göstermesi de bir diğer önemli husustur.
- 2. Aşama:** İkinci aşama, kriz durumunun ciddiyetinin değerlendirmesidir. Böyle bir değerlendirme, danışana yönelik ani bir fiziksel tehlikenin olup olmadığı hususunda terapistin fikir sahibi olmasını sağlamaktadır. Bu aşamada; danışanın yaşadığı sorunu tanımlamasını yardımcı olunmakta ve danışanın sahip olduğu şemalar hakkında bilgi toplanmaktadır.
- 3. Aşama:** Üçüncü aşama, danışanın güçlü yanlarını ve kaynaklarını ortaya çıkarmasına ve bunları harekete geçirmesine yardımcı olmayı içermektedir. Güçlü yanların ortaya çıkarılması, çeşitli iç güçler ve kaynakların belirlenmesinin yanı sıra, danışanın yakın çevresinde yardımcı olabilecek kişileri belirleme şeklinde de olabilmektedir.
- 4. Aşama:** Dördüncü aşamada, terapist ve danışan bir eylem planı (iş birliği ve problem çözme) geliştirmek için birlikte çalışmaktadır. Bu iş birliğinin önemli bir yönü, danışanın eylem planına bağlılığını artırmak olarak görülmektedir. Bu aşamada özellikle problem çözme tekniğinin kullanılması önerilmektedir.

5. **Aşama:** Beşinci aşama, yeni fikirlerin ve davranışların test edilmesini içermektedir. Bu aşamada, yeni başa çıkma stratejilerinin ne kadar iyi çalıştığı değerlendirilebilir ve buna göre stratejiler revize edilebilir.

### **EMDR Modeli**

Eye Movement Desensitization and Reprocessing EMDR (Göz Hareketleri ile Duyarsızlaştırma ve Yeniden İşleme) modeli diğer birçok yaklaşıma göre yeni bir yaklaşım olmasına karşı Danışan Merkezli Yaklaşım, Bilişsel Davranışçı Yaklaşım, Psikodinamik yaklaşım gibi alan yazında oldukça iyi tanınan yaklaşımların çeşitli unsurlarından yararlanmaktadır (Shapiro, 1999).

Bu yaklaşım, Travma Sonrası Stres Bozukluğunda yaygın olarak görülen travmatik anıların sürekli bireyin zihninden geçmesi ve diğer strese bağlı semptomlarla ilgili Francine Shapiro'nun klinik deneyimleriyle ortaya çıkmıştır. Bu modelde danışanın travmatik yaşantıya odaklanması sağlanarak çeşitli ritmik göz hareketleri aracılığıyla bu travmatik anının işlenmesi ve dolayısıyla danışanın travmatik anıya duyarsızlaştırması sağlanmaktadır. EMDR prosedüründe danışanlardan, 10-20 kez çok hızlı bir şekilde bir yandan diğer yana hareket ettirilen terapistin parmağını gözleriyle takip etmeleri ve aynı anda travmatik olayı görselleştirmeleri istenmektedir. Bu prosedürün, travmatik anılarla ilgili kaygıyı duyarsızlaştırmaya, TSSB ile ilgili semptomları ve komplikasyonları ortadan kaldırmaya yardımcı olduğu bildirilmektedir (Shapiro, 1989).

### **Psikososyal Değişim Modeli**

Psikososyal Değişim Modeli'nde bireylerin problem davranışa yatkınlığı yani bir başka ifadeyle bireyin söz konusu durumu kriz ya da risk olarak algılamaya yatkınlığı üzerinde durulmaktadır. Problem davranışa yatkınlık yaklaşımının temelinde kişilik sistemi, davranış sistemi ve algılanan çevre sistemi olmak üzere üç sistem yer almaktadır. Bu üç sistem, bireylerin problem davranışa yatkınlığını artırabilmekte veya azaltabilmektedir. Dolayısıyla her sistem hem birey için koruyucu etmenleri hem de risk etmenlerini barındırmaktadır (Erdur Baker ve Doğan, 2020).

- a) **Kişilik sistemi:** Kişilik sistemi bireylerin sahip oldukları tutumları ve beklentileri, kendi iç uyumlarını veya çevreye uyumlarını içermektedir. Ayrıca kişilik sistemi, tüm bu etmenlerin birbirleriyle olan ilişkilerini de kapsamaktadır.
- b) **Davranış sistemi:** Davranış sistemi hem uygun davranışları hem de problem davranışları ihtiva etmektedir. Problem davranışlara örnek olarak madde kullanımı, uygun davranışlara örnek olarak da kişinin kendisine uygun sosyal aktivitelere katılması gösterilebilmektedir.
- c) **Algılanan çevre sistemi:** Algılanan çevre sistemi, yapısal çevre ve sosyal çevre olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bireyin davranışlarını doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen çevresine yapısal çevre ismi verilirken; bireyin sosyoekonomik düzeyini veya eğitim düzeyini içeren bölüme sosyal çevre denilmektedir (Jessor, 2014).

### **Roberts'ın ACT ve 7 Aşamalı Krize Müdahale Modeli**

Roberts tarafından oluşturulan krize müdahale modeli (ACT Modeli) üç temel bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde (A-Assesmet) danışanın sorunu belirlenmekte ve kriz tanımlanmaktadır. İkinci bölümde

(C-Connecting) danışan uygun şekilde yönlendirilmektedir. Son bölümde ise (T-Traumatic) danışanın krize veya travmaya karşı göstermiş olduğu tepkiler ele alınmaktadır. Albert Roberts, krize müdahale sürecini kavramsallaştırırken, danışanların tipik olarak krizin çözülmesi yolunda geçtikleri yedi kritik aşama belirlemiştir. Krize müdahale sürecinde görülen temel ve sıralı aşamalar şu şekildedir (Roberts ve Ottens, 2005; Erdur Baker ve Doğan, 2020):

- 1. Aşama:** Bireyin biyopsikososyal olarak değerlendirilmesi
- 2. Aşama:** Danışan ile danışman arasındaki ilişkinin iş birliğinin kurulması
- 3. Aşama:** Problemin tanımlanması
- 4. Aşama:** Duyguların ve hislerin keşfedilmesi
- 5. Aşama:** Alternatifleri keşfetme ve gerekli durumlarda yeni alternatifler üretme
- 6. Aşama:** Bir eylem planı geliştirme
- 7. Aşama:** İzleme ve anlaşma

### **Eklektik Model**

Eklektik modelin temelinde, kriz durumlarının her birinin kendine özgü farklılıklar barındırdığı ve her bireyin diğer bireylerden farklı olduğu görüşü yer almaktadır. Dolayısıyla krize müdahalede bulunurken, o krize ve duruma uygun hareket edilmesi gerektiği savunulmaktadır. Bunun sağlanması için de eklektik modelde; bilişsel model, psikososyal geçiş modeli gibi birçok modelin çeşitli unsurları bir arada kullanılabilir. Sonuç olarak eklektik modelde, birey hızlı şekilde ve çok yönlü değerlendirilerek, bireyin ve kriz durumunun nitelikleri göz önünde bulundurularak, uygun model veya modeller bir arada kullanılabilir (Kanel, 2019).

## **SONUÇ**

Şiddete dair suçların, travmatik stresörlerin, ruhsal sorunların, doğal afetlerin, kazaların, gelişimsel ve geçişle ilgili stresörlerin krize neden olabileceği anlaşılmaktadır. Krizlerin meydana geldiği ya da krizlerin bireyleri etkilediği en önemli ortamlardan birisi de okullardır. Bu nedenle okullarda krize müdahale ekiplerinin oluşturulması, krize yönelik planların oluşturulması yalnızca yasal bir zorunluluk olarak görülmemeli öğrenci, veliler ve öğretmenlerin ruhsal ve fiziksel sağlıklarının korunması amacıyla bu çalışmalar dikkatle yürütülmelidir. Buna ek olarak kriz durumlarında yalnızca okullarda görev yapan psikolojik danışmanların değil diğer tüm öğretmenlerin de etkili müdahalelerde bulunabilmesi için birincil krize müdahale (psikolojik ilk yardım) eğitimlerinin verilmesi önem arz etmektedir.

Okul psikolojik danışmanlarının okul ortamlarında karşılaşılan kriz durumlarıyla etkili olarak başa çıkabilmesi için psikolojik danışmanlara ve diğer öğretmenlere yönelik hizmet içi eğitimlerin artırılmasının ve okul psikolojik danışmanının ilgilenmesi gereken öğrenci sayısının mümkün olduğunca az olmasının önemi vurgulanmaktadır.

Krizle müdahalede her bir aşamanın oldukça önemli olduğu ancak yaşanabilecek olay veya durumların bir krize dönüşmemesi için özellikle önleme ve hazırlıklı olma aşamaları üzerinde titizlikle durulmasının faydalı olabileceği söylenebilir. Ayrıca krize müdahalede bulunacak uzmanların; yaratıcı, dayanıklı, sakin, hızlı karar verebilen bireyler olması gerektiği anlaşılmaktadır (Mete Otlu ve Aysan, 2017; Çetiner ve İlhan, 2022).

Çeşitli psikoterapi kuramlarından hareketle, kriz danışmanlığına dair çok sayıda modelin oluşturulduğunu söylemek mümkündür. Her bir krize müdahale modelinin, krizin farklı aşama ya da aşamalarına ve krize dair farklı hususlara odaklandığı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla kriz durumunun kendine özgü niteliklerinin göz önünde bulundurulmasıyla hangi krize müdahale model veya modellerinin müdahalede ön planda olabileceği değişebilmektedir. Bu nedenle krize müdahale edecek uzmanın, krize müdahale modellerine hâkim olması ve yaşanan kriz durumunu mümkün olan en kısa sürede analiz ederek hangi model veya modellerin kullanılacağına dair karar vermesi büyük bir önem taşımaktadır.

### **Etik Metni**

Bu makalede dergi yazım kurallarına, yayın ilkelerine, araştırma ve yayın etiği kurallarına, dergi etik kurallarına uyulmuştur. Makale ile ilgili doğabilecek her türlü ihlallerde sorumluluk yazarlara aittir.

### **Yazar Katkı Oranı**

Yazarlar makaleye eşit katkı sağlamıştır.

### **Çıkar Çatışması Beyanı**

Makalenin bir kurum, kuruluş, kişi ile mali çıkar çatışması yoktur.

### **Etik Onay**

Bu araştırma etik onayı gerektirmemektedir.

### **KAYNAKÇA**

- Ağca, M. A. (2021). *Kanser hastalarında otomatik düşünce ve fonksiyonel olmayan tutumların kaygı düzeylerini yordayıcı gücü* (Yüksek Lisans Tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya
- Aktan, C. C. & Şen, H. (2001). Ekonomik kriz: Nedenler ve çözüm önerileri. *Yeni Türkiye Dergisi*, 2(42), 1.
- Beck, A. T. (1967). *Depression: Causes and Treatment*. University of Pennsylvania Press.
- Beck, A. T. (1976). *Cognitive Therapy and the Emotional Disorders*. International Universities Press.
- Brammer, L. M. (1985). *The helping relationship: Process and skills* (3rd ed.). Prentice Hall.
- Brymer M., Taylor M., Escudero P., Jacobs A., Kronenberg M., Macy R., Mock L., Payne L., Pynoos R., & Vogel J. (2012). *Psychological first aid for schools: Field operations guide*, 2. Ed. National Child Traumatic Stress Network. <http://www.nctsn.org/content> adresinden erişilmiştir.

- Butcher, J.N., Stelmachers, A.T. & Maudal, G.T. (1983). Crisis Intervention and Emergency Psychotherapy. İçinde I.D. Weiner (ed.), *Clinical Methods in Psychology*, (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- California State University Channel Islands Counseling & Psychological Services. (2021). *Crisis Intervention*. <https://www.csuci.edu/caps/crisis-intervention.htm> adresinden erişildi.
- Caplan, G. (1964). *Principles of Preventive Psychiatry*. Basic books.
- Cowan, K. C., & Rossen, E. (2013). Responding to the unthinkable: School crisis response and recovery. *Phi Delta Kappan*, 95(4), 8-12. <https://doi.org/10.1177/003172171309500403>
- Cronstedt, M. (2002). Prevention, preparedness, response, recovery-an outdated concept?. *Australian Journal of Emergency Management, The*, 17(2), 10-13.
- Cullberg, J. (1980). *Kris och utveckling. Samt Katastrofpsykiatri och sena stressreaktioner*. Natur och Kultur.
- Çetiner, M. & İlhan, T. (2022). Psikolojik danışmanlar ve rehber öğretmenlerin krize müdahale deneyimlerinin incelenmesi. *Türkiye Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 7(2), 268-282.
- Dattilio, F. & Freeman, A. (2007). *Cognitive-Behavioural Strategies in Crisis Intervention* (3rd ed.). Guilford Press.
- Erdur Baker, Ö. & Doğan, T. (2020). *Kriz Danışmanlığı*. Pegem Akademi.
- FMV Özel Ayazağa Işık İlköğretim Okulu. (2018). *2018-2019 Eğitim Öğretim Yılı Krize Müdahale Planı*. <https://www.fmv.edu.tr/documents/kampusler/ayazaga/ilkokul%20%20ortaokul/pdf/krizmudahaleplani.pdf> adresinden erişildi.
- Garrick, J. & Williams, M. B. (2014). *Trauma treatment techniques: Innovative trends*. Routledge.
- Greenstone, J. L. & Leviton, S. C. (1993). *Elements of crisis intervention*. Brooks/Cole.
- Hellstadius, Y., Malmström, M., Lagergren, P., Sundbom, M. & Wikman, A. (2019). Reflecting a crisis reaction: Narratives from patients with oesophageal cancer about the first 6 months after diagnosis and surgery. *Nursing open*, 6(4), 1471-1480.
- James, R.K. & Gilliland, B.E. (2013). *Crisis intervention strategies*, (7th ed.). Brooks/Cole.
- Jessor, R. (2014). Problem behavior theory: A half-century of research on adolescent behavior and development. İçinde R. M. Lerner, A. C. Petersen, R. K. Silbereisen ve J. Brooks-Gunn (Eds.), *The developmental science of adolescence: History through autobiography*. Psychology Press.
- Jones W. L. (1968). The A-B-C method of crisis management. *Mental hygiene*, 52(1), 87-89.
- Kanel, K. (2019). *A Guide to Crisis Intervention*. USA: Cengage Learning.
- Kaya, M. & Yıldırım, T. (2017). Liselerde çalışan psikolojik danışmanların okullarda yaşanan kriz durumlarına ilişkin algıları. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*. 6(2), 835-857.
- MacNeil, W., & Topping, K. (2007). Crisis management in schools: evidence based. *The Journal of Educational Enquiry*, 7(1).

- Mete-Otlu, B. & Aysan, F. (2017). Coping Strategies School Counselors Use in Crisis Intervention: Izmir City Sample. *Kastamonu Eğitim Dergisi, 25(2)*, 459-478.
- NCTSN. (2012a). National Child Traumatic Stress Network. [https://www.nctsn.org/sites/default/files/interventions/pfa\\_fact\\_sheet.pdf](https://www.nctsn.org/sites/default/files/interventions/pfa_fact_sheet.pdf) adresinden erişilmiştir.
- NCTSN. (2012b). Psychological first aid for schools: Field operations guide, 2nd Edition. National Centers for PTSD. <https://www.nctsn.org/resources/psychological-first-aid-pfa-field-operations-guide-2nd-edition> adresinden erişilmiştir.
- Oberholzer, D. J. (1983). The crisis-identification and intervention. *South African Medical Journal, 64(7)*, 249-251.
- Poal, P. (1990). Introduction to the theory and practice of crisis intervention. *Quaderns de psicologia. International journal of psychology, 10*, 121-140.
- Rapoport, L. (1967). Crisis-oriented short-term casework. *Social Service Review, 41(1)*, 31-43.
- Roberts, A. R. & Ottens, A. J. (2005). The seven-stage crisis intervention model: A road map to goal attainment, problem solving, and crisis resolution. *Brief Treatment and Crisis Intervention, 5(4)*, 329.
- Sargın, N. (2020). Travmatik günler: Corona günleri. <http://www.mhpkecep.org/index.php?sayfa=icerik&icerik=1041> adresinden erişildi.
- Savi Çakar, F. (2019). *Travma Psikolojik Danışmanlığı*. Pegem Akademi.
- Shapiro, F. (1989). Efficacy of the eye movement desensitization procedure in the treatment of traumatic memories. *Journal of traumatic stress, 2(2)*, 199-223.
- Shapiro, F. (1999). Eye movement desensitization and reprocessing (EMDR) and the anxiety disorders: Clinical and research implications of an integrated psychotherapy treatment. *Journal of Anxiety disorders, 13(1-2)*, 35-67.
- Smith, L. L. (1973). *Crisis Intervention theory and practice: a source book*. University Press of America.
- Sözer, Y. (1992). Psikiyatride kriz kavramı ve krize müdahale. *Kriz Dergisi, 1(1)*, 8-12.
- MEB Keçiören Rehberlik ve Araştırma Merkezi. (2021). *Okullarda Kriz ve Krize Müdahale: Okul Yöneticisi ve Öğretmen Kılavuzu*. [https://keciorenram.meb.k12.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/06/15/332646/dosyalar/2023\\_02/01094936\\_11.02.2021.pdf?CHK=44cb9d40e65499c62c3bc793bfd26224](https://keciorenram.meb.k12.tr/meb_iys_dosyalar/06/15/332646/dosyalar/2023_02/01094936_11.02.2021.pdf?CHK=44cb9d40e65499c62c3bc793bfd26224) adresinden erişilmiştir.
- Yaşar Yılmaz, K. & Eldeleklioğlu, J. (2019). Okul Ortamında Krize Müdahale ile ilgili Öğretmen Görüşlerinin İncelenmesi. *Okul Psikolojik Danışmanlığı Dergisi, 2(1)*, 29-45.

## **EXTENDED ABSTRACT**

Caplan's crisis theory suggests that crises in an individual's life are caused by internal and external changes. It is stated that the individual engages in problem-solving activities to adapt to these internal

and external changes and tries to restore homeostatic balance. The nature of crises is defined as adaptation difficulties arising from the impact of such changes. In these crisis periods, individuals try to adapt, and various strategies and coping resources are used in this process (Poal, 1990).

Crises not only affect individuals personally but can also negatively affect other individuals who witness the crisis or who are in the same environment as the victims of the crisis. In this context, in educational environments, which constitute an important dimension of children and adolescents' lives, the fact that one of the students is a victim of a crisis or that the crisis occurs directly in educational environments can affect all students and teachers (Yaşar Yılmaz & Eldeleklioğlu, 2019).

Crisis intervention consists of two parts. First-order intervention, or psychological first aid, aims to address urgent crisis situations and possibly provide immediate assistance to many individuals. Individuals who provide psychological first aid are therefore those who have received relevant training and have certain qualifications. Secondary intervention or crisis therapy, on the other hand, aims to resolve the crisis and is usually conducted by trained mental health professionals (James & Gilliland, 2013). Therefore, while individuals who provide psychological first aid are not required to be mental health professionals, individuals who will conduct crisis therapy are expected to be mental health professionals (psychological counsellors, psychiatrists, psychologists, social workers).

School-based psychological first aid is an intervention that aims to monitor the psychological, physical, cognitive and behavioural reactions of students, their relatives and school staff in the immediate aftermath of a crisis situation that occurs in or outside the school and to cope with the crisis (Brymer, 2012; NCTSN, 2012a).

Since school-based psychological first aid does not involve any psychological counselling or psychological therapy, it can be provided not only by mental health professionals but also by other teachers. Teachers who provide psychological first aid in school settings play a critical role in recognizing the symptoms of posttraumatic stress and restoring students' and relatives' sense of normality (NCTSN, 2012b).

On August 17, 1999, following the earthquake in Gölcük, Kocaeli, the Ministry of National Education repealed the Directive on Guidance and Psychological Counselling Services to be implemented in Disasters published in the Journal of Communiqués dated October 1999 and numbered 2505, and published a directive that addresses various crisis situations more broadly. In this directive numbered 2739 published in 2019, the authorities, duties and responsibilities of the General Directorate of Special Education and Guidance Services, Provincial Directorates of National Education, Guidance and Research Centres, as well as school administrators, guidance services and teachers are specified in detail. In addition, this directive requires the formation of crisis intervention teams in provinces, districts and schools.

The school psychosocial protection, prevention and crisis intervention team consists of the school principal or assigned vice principal, school counsellors/guidance counsellors and at least one class counsellor from each grade level. Although each part of the crisis intervention team is of great

importance for successful crisis management, one of the most important responsibilities falls on psychological counsellors.

Psychological counsellors should first identify the triggering event that brought about the crisis with the client. In addition, it should be assessed whether the client needs to be referred to hospital, especially in terms of suicide risk. The client should also be informed about the crisis. In addition, how the client feels about the crisis should be discussed and emotional discharge should be allowed. The client's skills to cope with the crisis should be revealed. Finally, the necessary tasks for the client to overcome the crisis successfully should be discussed (Smith, 1973).

It is understood that violent crimes, traumatic stressors, mental problems, natural disasters, accidents, developmental and transition-related stressors can cause crises. One of the most important environments where crises occur or where crises affect individuals is schools. For this reason, the formation of crisis intervention teams in schools and the creation of crisis plans should not only be seen as a legal obligation but these studies should be carried out carefully in order to protect the mental and physical health of students, parents and teachers. In addition, it is important to provide primary crisis intervention (psychological first aid) training so that not only psychological counsellors working in schools but also all other teachers can make effective interventions in crisis situations.

It can be said that each stage is very important in crisis intervention, but it may be useful to focus especially on the prevention and preparedness stages in order to prevent possible events or situations from turning into a crisis. In addition, it is understood that the experts who will intervene in the crisis should be creative, resilient, and calm individuals who can make quick decisions.

Based on various psychotherapy theories, it is possible to say that many models of crisis counselling have been developed. It is understood that each crisis intervention model focuses on different stages or phases of the crisis and different aspects of the crisis. Therefore, considering the specific characteristics of the crisis, which crisis intervention model or models can be at the forefront of the intervention may change. For this reason, it is of great importance for the expert who will intervene in the crisis to have a good command of crisis intervention models and to analyse the crisis as soon as possible and decide which model or models to use.