

**KAMU OKULLARINDA MEYDANA GELEN İLETİŞİM KAYNAKLI
ÇATIŞMA NEDENLERİ VE BU ÇATIŞMALARIN ÇÖZÜMÜNE
YÖNELİK ÖĞRETMEN GÖRÜŞLERİ**

Murat UĞUR¹
Mahmut SEYİTOĞLU²
Esin Gündüz KARAKUZU³
Songül UZUNKAYA⁴

Öz

Bu araştırma kamu okullarında meydana gelen iletişim kaynaklı çatışma nedenleri ve çözüm yollarına ilişkin öğretmen görüşlerini tespit etmeyi amaçlamaktadır. Bu araştırma le ülkemizin eğitim kurumlarında meydana gelen iletişim kaynaklı çatışma nedenlerini belirlemek ve iletişim kaynaklı çatışmanın giderilmesi için gerekli önlemlerin alınmasına yönelik çözüm önerilerinin sunulması beklenmektedir. Araştırmanın çalışma grubu 2021-2022 eğitim öğretim yılında Diyarbakır ili Bağlar ve Yenişehir ilçeleri sınırları içinde kalan kamu okullarında görev yapan öğretmenler oluşturmaktadır. Nitel araştırma yönteminin kullanıldığı bu çalışmada, veriler kamu okullarında görev yapan 20 öğretmenden görüşme tekniğiyle ve hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla toplanmıştır. Elde edilen verilerin analizinde betimsel analiz kullanılmıştır. Araştırma verilerinin sunumunda katılımcılara verilen kodlar kullanılmış ve bazı katılımcılardan doğrudan alıntı yapılarak kodlar desteklenmiştir. Araştırma sonucunda; Kamu okullarında eğitim paydaşları arasında iletişim kaynaklı çatışmaların yaşandığı görülmüştür. Kamu okullarında meydana gelen çatışmaların nedenleri; iletişimdeki yetersizlikler, anlayış farklılıkları, ortak değer ve görüşlerin yokluğu, bireysel farklılıklar ve yeterince birbirlerini tanımama şeklinde ifade edilmiştir. Son olarak okulda meydana gelen çatışmalar için rehberlik hizmetlerinden faydalanılması ve bütünleştirme işbirliği stratejilerine başvurulması gibi çözümler ön plana çıkmaktadır.

Anahtar Kelimeler: İletişim, Öğretmen, Öğrenci, Eğitim Kurumları.

¹ Dökmetaş Ortaokulu, Yenişehir/Diyarbakır/TÜRKİYE soryaz_81@hotmail.com

² İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü, Bağlar/Diyarbakır/TÜRKİYE mahsey@gmail.com

³ Evliya Çelebi Anaokulu, Kayapınar/Diyarbakır/TÜRKİYE esingunduz5221@gmail.com

⁴ Huzurevleri Anaokulu, Kayapınar/Diyarbakır/TÜRKİYE songullsogut@hotmail.com

REASONS OF COMMUNICATION-RESOURCED CONFLICT IN PUBLIC SCHOOLS AND TEACHER'S OPINIONS ON THE RESOLUTION OF THESE CONFLICTS

Abstract

This research aims to determine the opinions of teachers about the causes of communication-based conflicts and solutions in public schools. With this research, it is expected to present solutions to determine the causes of communication-based conflicts in the educational institutions of our country and to take necessary measures to eliminate communication-based conflicts. The study group of the research consists of teachers working in public schools within the borders of Bağlar and Yenişehir districts of Diyarbakır province in the 2021-2022 academic year. In this study, in which the qualitative research method was used, the data were collected from 20 teachers working in public schools using the interview technique and a semi-structured interview form. Descriptive analysis was used in the analysis of the obtained data. In the presentation of the research data, the codes given to the participants were used and the codes were supported by quoting directly from some participants. As a result of the research; It has been observed that there are communication-based conflicts between education stakeholders in public schools. Causes of conflicts in public schools; inadequacies in communication, differences in understanding, absence of common values and views, individual differences and not knowing each other sufficiently. Finally, solutions such as using guidance services and applying integration cooperation strategies for conflicts occurring at school come to the fore.

Keywords: Communication, Teacher, Student, Educational Institutions.

1. GİRİŞ

İletişim olgusu örgütlerin hayat kaynağıdır. Örgüt üyelerinin ilişki kurabilmeleri iletişim sayesinde gerçekleşmektedir. Örgütün ayakta kalma unsurlarından olan işbirliğinin meydana gelmesi iletişime bağlı bulunmaktadır. Örgütler, amaçlarını gerçekleştirmek için çalışırken, sürekli bir etkileşim içindedirler. Bu etkileşim sürecinde taraflar arasındaki ilişkilerde, etkinliklerde anlaşmazlık ve tutarsızlıklar iki taraf arasında kaçınılmaz olarak çatışmayı doğurmaktadır. Kişiler, belirlenen ortak hedeflere ulaşmak için, ihtiyacını tatmin etmek konusunda bir engellenmeyle karşılaştığında, kurum içerisinde yaşanan huzursuzluk ve gerilime bağlı olarak çatışma ortaya çıkmaktadır (Cüceloğlu, 2011). Bu anlamda birey, grup, örgüt ve örgütler arası olmak üzere farklı düzeylerde ele alınan “çatışma” kavramı, dikkat çekici bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır (Büyükalın, 2004). Çatışma, bir örgütte bireyler ve grupların birlikte çalışma sorunlarından kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına ve karışmasına neden olan olaylar dizisi olarak tanımlanabilir (Üngüren, 2008). Çatışma; bireylerin kendi içlerinde, kişilerarası, grup içinde veya gruplar arası düzeylerde amaç, algı, düşünce gibi farklılıkların yaşandığı bir kavram olarak değerlendirilmektedir (Dökmen, 2005). Aynı zamanda çatışma yönetim sürecine etki eden çok sayıda değişkenin olması konuyu daha karmaşık hale getirmektedir (Uslu, 2005). Ayrıca “çatışmayı yönetmek ve olumlu şekilde sonlandırabilmek kurumların en büyük sorunlarından biri haline gelmiştir.

Harary ve Theory’e (1969) göre örgütsel yaşamın gerçeği olan çatışma; yıkıcı etkisiyle bireylerde stres ve depresyona; kurumlarda ise verimlilik kaybı ve işten ayrılma gibi durumlara neden olabilir. Kısaca çatışma, bireysel ve grupsal farklılıkların kaçınılmaz bir ürünü sayılabilir. Bununla birlikte, çoğu çatışmalar iyi yönetildikleri takdirde yıkıcı olmaktan çok, kurumlarda çeşitli davranış biçimleri ve karar alternatiflerinin ortaya çıkarılması açısından esneklik sağlar. Kişilerin zihinsel çabalarını arttırarak yaratıcılığı güçlendirir (Eren, 2010, s.543). İletişim kaynaklı çatışmaların alt ve üst nedenlerinin iyi anlaşılması; çatışmanın olumlu yönlerinin ve ortaya çıkardığı enerjinin örgütsel etkinliğe ulaşmak için veri olarak kullanılabilmesi fırsatını hazırlayacaktır. Toplumsal alanda yaşanan değişimler ile birlikte, örgüt üyelerinin meydana gelen olayları farklı algılamaları, aralarında çatışma yaşamalarına neden olabilmektedir. Algılama farklılıkları, insanların davranış ve düşüncelerinde de farklılığa neden olur. Bu farklı davranış ve düşünceler de potansiyel çatışma niteliğindedir (Baysal ve Tekarslan, 1996; Ertürk, 2000). Tüm kurumlarda olduğu gibi eğitim kurumlarında da, iletişim çok önemlidir. Eğitim kurumlarında okul paydaşları arasında iletişim sürecinde ortaya çıkan birçok çatışma mevcuttur (Ergin ve Birol, 2000). Çatışmanın nedenlerinin başında öğretmenler ile öğrenciler veya veliler arasında iletişim yetersizliği problemi ön plana çıkmaktadır. Problemler ister öğrenciler tarafından olsun, ister öğrenci velisi tarafından kaynaklansın, çözümlenmediğinde daha ileri boyutta (şiddet, kavga vb.) problemlere yol evrilebilmektedir. İletişim kaynaklı meydana gelen çatışma eğitim alanında geri dönüşü olmayan zararlara neden olmaktadır (Güven, 2013). Ayrıca, bu durum toplumda eğitim çalışanlarına ve okula karşı olumsuz yargılar oluşması yanında güvensizliğe de neden olabilmektedir.

İletişim kaynaklı meydana gelen çatışma tarafları psikolojik yönde etkilemektedir (Tek, 2008). Eğitim kurumlarında sağlıklı iletişimin kurulması veya yaşanan çatışmaların iyi yönetilmesi, okul yöneticisi, öğretmen tatmini, veli memnuniyeti ve eğitim politikalarını gelişmesi açısından oldukça önemlidir. Yapılan bu araştırmada, kamu okullarında meydana gelen iletişim kaynaklı çatışma nedenleri ve çözüm yollarına yönelik öğretmen görüşlerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1. Okulda meydana gelen iletişim kaynaklı çatışma ile ilgili görüşleriniz nelerdir? Hangi taraflar arasında meydana gelmektedir?

2. Okulda meydana gelen iletişim kaynaklı çatışmanın nedenleri ile ilgili görüşleriniz nelerdir?

3. Okulda iletişim kaynaklı çatışmaları önlemeye yönelik uygulamalar ile ilgili görüşleriniz nelerdir?

4. Okulda meydana gelen iletişim kaynaklı çatışmalara yönelik çözüm önerileriniz ile ilgili görüşleriniz nelerdir?

2. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada öğretmenlerin kamu okullarında meydana gelen iletişim kaynaklı çatışma nedenleri ve çözüm yollarına ilişkin görüşlerini değerlendirmek amacıyla nitel araştırma yaklaşımı içerisinde durum çalışması deseni kullanılmıştır. Merriam (2013), çalışacak en iyi durumu seçmek için ilk olarak bu duruma yönelik ölçütlerin belirlenmesi ve sonrasında da bu ölçütlere uygun bir durumun belirlenmesi gerektiğini ifade eder. Buna göre kamu okullarında çalışan öğretmenleri belirlenmiş ve bu çalışma gerçekleştirilmiştir. “Diğer araştırma türlerinden ayrılan yönlerinden yola çıkarak, durum çalışmasının ‘nasıl’ ve ‘niçin’ sorularını temel alan, araştırmacının kontrol edemediği bir olgu ya da olayı derinliğine incelemesine olanak veren araştırma yöntemi olduğunu söylemek mümkündür.” (Yıldırım ve Şimşek, 2008).

2.2. Veri Toplama Süreci

Araştırmada kullanılan veri toplama aracı alan yazın bilgileri, uzman görüşleri sonucu derlenen ve araştırmacı tarafından oluşturulmuştur. Nitel araştırma yönteminin kullanıldığı bu çalışmada, veriler kamu okullarında görev yapan 20 öğretmenden görüşme tekniğiyle ve hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla toplanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme yönteminde görüşmeci önceden hazırlamış olduğu soruları sorabilir, ayrıca katılımcının vermiş olduğu cevaplara göre yeni ve detaylı bilgilere yönelik soru sorabilir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2011). Öğretmen Görüşme Formu 4 açık uçlu sorudan oluşmuştur. Araştırmada kullanılan yarı yapılandırılmış görüşme formunda yer alan sorular, eğitim programları ve öğretimi alanındaki üç uzman tarafından incelenmiş, uzman görüşü sonucu uygulamaya geçilmiştir. Kişisel Bilgi Formu araştırmada katılımcıların kişisel bilgileri istenmiştir. Bu amaçla öğretmenlerden cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi ve kıdeme yönelik bilgiler istenmiştir. Çalışmanın yürütülebilmesi için okul yönetimine çalışma hakkında bilgi verilmiş ve okul yönetiminden çalışmanın yürütülebilmesi için izin istenmiştir. Görüşme yapılmadan önce katılımcılara gerekli açıklamalar yapılmış ve gönüllülük esasına dayalı olarak gerçekleştirilecek çalışma için katılımcılardan görüşlerini belirtmeleri istenmiştir. Görüşmeler 11-29.04.2022 tarihleri arasında okul ortamında yapılmıştır. Araştırma süresince katılımcıların soruları rahat bir şekilde cevaplayabilmeleri için araştırmanın başlangıcında amaçtan derinlemesine bahsedilmiştir. Öğretmen görüşmeleri toplam 100 dakika sürmüştür.

2.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmanın çalışma grubu Diyarbakır ili merkez Bağlar ve Yenişehir ilçeleri sınırlarına bağlı ilköğretim kurumlarında çalışan 20 öğretmenden oluşmaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların demografik bilgiler

<i>Değişken</i>	Gruplar	n	%
Cinsiyet	Kadın	9	45,0
	Erkek	11	55,0
Medeni Durum	Evli	7	35,0
	Bekâr	13	65,0
Yaş	20-29 yaş	9	45,0
	30-39 yaş	6	30,0
	40 -49 yaş	5	25,0
Eğitim Düzeyi	Lisan	16	80,0
	Yüksek Lisan	4	20,0
Kıdem	1-9	9	45,0
	10-19	7	35,0
	21 ve üstü	4	20,0

2.4. Verilerin Analizi

Öğretmen ile görüşmeler yapılarak veriler elde edilmiştir. Daha sonra bu veriler araştırmacı tarafından, olduğu gibi bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Bu formlar üzerinden gerekli kodlamalar yapılmıştır. Elde edilen bu verilerin analizinde ise betimsel ve içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizinde temel amaç, toplanan verileri açıklayabilecek kavramlara ve ilişkilere ulaşmaktır. Araştırma verilerinin sunumunda katılımcılara verilen kodlardan yararlanılmış ve bazı görüşlerden doğrudan alıntılar yapılarak yorumlar desteklenmiştir. Bu araştırmada kodların ve kategorilerin elde edildiği öğretmenlerin görüşlerinden bire bir alıntı yapılarak ‘geçerlilik’ sağlanmıştır. Veri seti okunarak anlamlı birimler bulunmuş, kodlamalar yapılmış ve geçici temalar oluşturulmuştur. Kodlama işlemi yapılırken ilgili literatür göz önünde bulundurulmuştur. Veri analizinin son aşamasında elde edilen bulgular açıklanmış, yorumlar ve sonuçlar sunulmuştur. (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2011).

2.5. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenirliği

Çalışmada geçerlik ve güvenilirlik çalışması aşağıdaki maddelere göre sağlanmaya çalışılmıştır.

- Görüşme soruları öğretmenlere gönderilmeden önce uzman görüşüne sunulmuş ve önerilen düzeltmeler yapılmıştır.

- Araştırmacı, araştırma sürecinin her aşamasında varsayımlardan uzak, açık ve şeffaf bir anlayışla ön yargılarını araştırma sürecine katmamaya çaba göstermiştir.
- Çalışma problemi kendi doğal ortamında incelenmiş, araştırma sorularına verilen cevaplar farklı bakış açılarıyla ve döngüsel olarak incelenmiş, araştırma süreci ve toplanan veriler ayrıntılı olarak betimlenmeye çalışılmıştır.
- Öğretmen görüşlerinden doğrudan alıntılara yer verilmiştir.
- Araştırmada toplanan tüm ham veriler gerektiğinde incelenebilmesi için elektronik ortamda saklanmıştır.

3. BULGULAR

Araştırmanın alt problemlerine ilişkin bulgular aşağıda verilmektedir.

1. Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

1. Okulda meydana gelen iletişim kaynaklı çatışmanın tarafları ile ilgili görüşleriniz nelerdir? alt problemine ilişkin katılımcıların verdikleri cevaplar Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Okulda meydana gelen iletişim kaynaklı çatışmanın tarafları

Kodlar	f
1. Öğretmenler ve idareciler arasında	16
2. Öğretmenler ve öğrenciler arasında	15
3. Öğretmenler arasında	11
4. Öğretmenler ve veliler arasında	14
5 Öğretmenler ve iş kur çalışanları arasında	13

Elde edilen bulgular kodlanarak Tablo 2’de sunulmuştur. Tablo 2 incelendiğinde, araştırmaya katılan öğretmenler çatışmaların, en çok “öğretmenler ve idareciler arasında” yaşandığı noktada birleştikleri görülmüştür. Katılımcılara göre *öğretmenler, idareciler, öğrenciler ve veliler arasında iletişim kaynaklı çatışmalar yaşanmaktadır*. Sorusuna ilişkin öğretmenlerin ifadelerinden bazıları aşağıdaki gibidir.

K1: Evet yaşanmaktadır. Öğretmenler arası ve öğretmen idare arasında

K2: Evet. Öğretmenler ile veliler arasında bazen de öğretmenler kendi aralarında

K5: İnsanın olduğu her yerde doğal olarak yaşıyor. Öğrenciler arasında, öğretmenler arasında bazen öğrenci öğretmen veya öğretmen idare arasında.

K6: Evet. Öğretmen ve idare arasında.

K10: Evet yaşanmaktadır. Bu genellikle Öğretmen –Veli çatışması olarak yaşanmaktadır.

K13: Yaşanmaktadır. Bütün gruplar arasında küçük veya büyük çapta yaşanmaktadır.

K16: Evet yaşanmaktadır. Hem öğretmen -öğrenci arasında hem öğrenci – öğrenci arasında hem de öğretmen ve veli arasında yaşanmaktadır.

K20: Evet yaşıyor bu genellikle öğretmen ve öğrenci arasında yaşıyor.

2. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

2. Okulda meydana gelen iletişim kaynaklı çatışmanın nedenleri ile ilgili görüşleriniz nelerdir? alt problemine ilişkin katılımcıların verdikleri cevaplar Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. Okulda meydana gelen iletişim kaynaklı çatışmanın nedenleri

Kodlar	f
1. Yeterince dinlememe	17
2. Farklı değer yargıları	15
3. Ekonomik kaygılar	14
4. Yeterince tanınamaları	13
5 Üçüncü şahısların müdahalesi	9

Görüşmeye katılan öğretmenler iletişim kaynaklı çatışmanın nedenlerini; yeterince dinlememe, farklı değer yargıları, ekonomik kaygılar, yeterince tanınamaları ve üçüncü şahısların müdahalesi şeklinde belirtmişlerdir. Yöneltilen soruya ilişkin katılımcı ifadelerinden bir kaç aşağıdaki gibidir.

K1: Birbirini yeterince dinlememe, anlayamama, kişisel çıkarlar.

K2: Velilerin bilinçsizce tutumları, sözlerinde aşırıya kaçmaları. Okula sık gelip öğretmenleri iyi tanıyamamaları.

K5: Birbirini dinlememe, özellikle sen dili kullanımı, çeşitli değer yargıları ve kimiz zaman saf çıkarlar.

K6: Ders programları, öğrenci rehberliği, sosyal etkinlikler ile ilgili

K8: Öğretmen ve velilerin birbirini yeterince tanıyamaması, aralarındaki ilişkinin resmi boyutta kalması.

K9: Velilerin öğretmenin çalışmalarına müdahale etmek istemesi.

K10: Yaşayış ve anlayış farklılıkları, kurallara uyum becerileri, ekonomik durumun değişmesi, şiddete uğramış veya şahit olmuş olmak, yetişme biçimi.

K11: Farklı sosyoekonomik durum, kültürel farklılıklar, ailenin yaşam biçimi, öğrenci cinsiyeti, değişen dünya düzeni, beklenti ve isteklerin farklılaşması...

K12: Birbirlerini yeterince tanıyamamaları

3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

3. Okulda iletişim kaynaklı çatışmaları önlemeye yönelik uygulamalar ile ilgili görüşleriniz nelerdir? Alt problemine ilişkin katılımcıların verdikleri cevaplar Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. Okulda iletişim kaynaklı çatışmaları önlemeye yönelik uygulamalar

Kodlar	f
1. Okul paydaşlarının iş birliği	18
2. Rehberlik hizmetlerinin aktif kullanılması	14

3. Çeşitli etkinliklerin yapılması	13
4. Eğitici seminerler verilmesi	9
5. Bulunmamaktadır	4

Görüşmeye katılan öğretmenler iletişim kaynaklı çatışmaları önlemeye yönelik uygulamaları; okul paydaşların iş birliği, rehberlik hizmetlerin aktif kullanılması, eğitici seminerler verilmesi ve çeşitli etkinliklerin yapılması şeklinde belirtmişlerdir. Yöneltilen soruya ilişkin kendi ifadelerinden bir kaçı aşağıdaki gibidir.

K3: Okul idaresi ve rehberlik servisinin sürekli veli bilgilendirmeleri.

K4: Karşılıklı anlayış ve kimiz zaman okul idaresi yaptırımları etkili olmakta

K5: Rehber öğretmenlerin yıl içinde yaptıkları seminerler ve öğretmenlerin veliler ile yaptıkları aylık toplantılar.

K6: Okulda iletişim kaynaklı çatışmaları önlemeye ilişkin uygulamalar var. Rehberlik servisleri

K7: Rehberlik servisi – öğretmen – aile işbirliğiyle yapılan çalışmalar, destek sağlanan kurum ve kuruluşlar, empati becerisi kazandırma adına yapılan küçük ve büyük grup çalışmaları

K9: Evet var. İletişim becerileri sunum ve etkinlikleri, sınıf içi ve bireysel yapılan etkinlikler, öğretmenlere yapılan etkinlikler ve gerekli bilgilendirmelerin yapılması, uyum çalışmaları...

K12: Öğrenci tanıma metotları, geziler, etkinlikler, çalışma grupları

K14: Hayır.

K15: İletişim kaynaklı anlaşmazlıklar, dönem dönem yapılan öğretmen ve idareci toplantılarıyla çözülmeye çalışılıyor.

K18: Anlaşmazlıklar durumunda akranlardan fikir alınıp yeniden iletişime geçme.

K19: Rehberlik hizmeti aktif olması için ortam hazırlanır.

4. Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

4. Okulda meydana gelen iletişim kaynaklı çatışmalara yönelik çözüm önerileriniz ile ilgili görüşleriniz nelerdir? alt problemine ilişkin katılımcıların verdikleri cevaplar Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Okulda meydana gelen iletişim kaynaklı çatışmalara yönelik çözüm önerileri

Kodlar	f
1. Seminerler düzenlenmesi	17
2. Rehberlik hizmetinden faydalanılması	16
3. Uzlaşma sağlanması	16
4. Farkındalık sağlama	15
5. Bütünleştirme işbirliği stratejilerine başvurulması	15
6. Aile ile iş birliği yapılması	14

Öğretmenler okulda meydana gelen iletişim kaynaklı çatışmalara yönelik birden fazla çözüm önerisinde bulunmuşlardır. Özellikle aile ile işbirliği çözümü ön plana çıkmıştır. Bulgulara ilişkin katılımcı ifadeler aşağıdaki gibidir.

K1: Adalet ve denetimin herkes için eşit oluşturulması, okul içinde sosyal aktivitelerin arttırılması.

K2: Toplumun genel olarak iyi bilinçlenmesi, öğretmenlere gereken saygınlığın verilmesi. Aile ziyaretleri.

K3: Okuyan empati yapan bir toplum düzeni. Tatbikî eğitimle olacak bu iş. Türkçenin doğru kullanılması da gereklidir.

K4: Dışarıdan bir denetimin olması lazım. İdarenin adalet anlayışının herkes için aynı olması gerekir. Öğretmenlerin düşüncelerini rahatça ifade edebilme olanağı olmalı.

K5: Hayır maalesef herkes kendi düşüncesini kabul ettirmekten başka bir şey düşünmüyor.

K6: Öğretmenlerin veliler ile sürekli etkileşim halinde olmaları, velileri okula katıp onlardan faydalanmaları, okulda yıl içinde yapılan etkinlik ve faaliyetlere katılımlarının sağlanması.

K8: Velilerle yeterli iletişimin kurulması. Öğrencilere sorumluluk duygusunun geliştirilmesi. Rehberlik sevişlerinin yeterli rehberlik hizmetleri vermesi.

K9: Özellikle küçük yaşlarda kazanılan beceriler için ailelerin bilinçlendirilmesi, öğretmenlere verilen eğitim kalitesi yanında sosyal becerilerinin de güçlendirilmeye çalışılması, öğrencilere yapılan çalışmaların çeşitlendirilmesi.

K10: İletişimde gerekli anlayış ve farkındalığı sağlamak, okul kültürünün oluşmasına yardımcı olmak, okumaya ve kendini ifade edebilmeye katkı sağlayan etkinliklere yönelmek, öfke kontrolü sağlamayı öğretebilmek, heterojen gruplara saygı duyma becerisinin kazandırılması.

K11: Eğitici videolar, rehberlik çalışmaları, sınıf içi eğitimler.

K12: Bu konuda çeşitli seminerler düzenlenebilir kişisel gelişim kitapları okunabilir.

K13: Yaşanan iletişim kaynaklı çatışmaların derinleşmeden tarafların bir arada olduğu mini toplantılar düzenlenebilir.

K17: İletişim kaynaklı çatışmalarda özellikle dilek ve şikâyet kutuları konularak kişilerin K: Daha iyi kendilerini anlata bilirler.

K20: Aileler okula çağrılarak bu konuda destek alınabilir.

Literatür incelendiğinde yukarıdaki bulgulara benzer sonuçların elde edildiği bazı çalışmalara rastlanılmaktadır. Bu bağlamda Karip (2003) ve Üngüren (2008) yapmış oldukları çalışmalarında okulda meydana gelen çatışmaların üstesinden gelmek için rehberlik hizmetlerinden faydalanma, taviz verme, uzlaşma, zorlama ve bütünleştirme işbirliği stratejilerine başvurulması gerektiğini ifade etmişlerdir.

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu araştırma, kamu okullarında meydana gelen iletişim kaynaklı çatışma nedenleri ve çözüm yollarına yönelik öğretmen görüşlerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Öğretmenler üzerinde gerek okul içinde gerekse sınıf içerisinde iletişimi sekteye uğratacak problemlerin ortadan kaldırılması, iletişimin daha sağlıklı kurulmasına olanak tanır. Aynı zamanda doğru iletişim konusunda yöneticilerin, öğretmenlerin, ailelerin ve toplumun işbirliği ile doğru iletişimin nasıl olacağı, nasıl yaşama dâhil edileceği düşünülmelidir. Görüşmeden elde edilen

verilerden yola çıkılarak, okullarda kaçınılmaz olarak bütün taraflar arasında küçük veya büyük çapta iletişim kaynaklı çatışmaların yaşandığı görülmüştür. Benzer sonuçlar alan yazındaki bazı araştırmalarda da saptanmıştır. Wayne vd. (2004) öğretmen ve veliler denklemindeki çatışmanın iki yönlü ortaya çıktığını ifade etmektedir. Benzer şekilde Frone vd. (1992) tarafından yapılan çalışmada da öğretmen ve öğrenciler arasında çatışmanın meydana gelmesinin tüm eğitim paydaşlarını etkilediği sonucuna varmıştır. Bu bağlamda, okulda çatışma hangi taraflar açısından meydana gelirse gelsin olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Aynı zamanda okul içerisinde huzursuzluk, iletişim sorunlarının şiddete dönüşmesi ve amacın dışında hareket etmesine neden olabilmektedir. Bir diğer bulguda ise okullarda kaçınılmaz olarak bütün taraflar arasında küçük veya büyük çapta iletişim kaynaklı çatışmaların yaşandığı sonucuna ulaşılmıştır. Benzer sonuçlar alan yazındaki bazı araştırmalarda da tespit edilmiştir. Wayne vd. (2004) öğretmen ve veliler denklemindeki çatışmanın iki yönlü ortaya çıktığını ifade etmektedir. Benzer şekilde Frone vd. (1992) tarafından yapılan çalışmada da öğretmen ve öğrenciler arasında çatışmanın meydana gelmesinin tüm eğitim paydaşlarını etkilediği sonucuna varmıştır. Bu bağlamda, okulda çatışma hangi taraflar açısından meydana gelirse gelsin olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Öğretmenlerle yapılan görüşmelerde okulda meydana gelen iletişim kaynaklı çatışmanın nedenlerinden tarafların birbirlerini yeterince dinlememeleri ön plana çıkmaktadır. İlgili literatüre göz atıldığında bulgulara benzer sonuçların elde edildiği çalışmalara rastlanılmaktadır. Baykal ve Kovancı (2008), Ertürk (2009), Gülşen ve Gökyer (2012), Şimşek ve Çelik (2008), yapmış oldukları çalışmalarda okulda meydana gelen çatışma nedenlerini iletişimdeki yetersizlikler, anlayış farklılıkları, ekonomik yetersizlikler, ortak değer ve görüşlerin yokluğu, bireysel farklılıklar ve yeterince birbirlerini tanımama şeklinde bulmuşlardır. Bu sonuçlar, Aksoy (2005) tarafından yapılan çalışmanın sonucuyla paralellik göstermektedir. Buna göre, rehberlik hizmetlerin aktif kullanılması, eğitici seminerler verilmesi ve gereken çözümlerin devreye sokulması ile çatışmanın çözüleceği sonucuna varmıştır. Sonuç olarak bulgulardan hareketle öğretmenlerle yapılan görüşmelerde okulda meydana gelen iletişim kaynaklı çatışmanın nedenlerinden tarafların birbirlerini yeterince dinlememeleri ve değer anlayışlarının farklılıkları ön plana çıkmaktadır. Yine tüm paydaşların öncelikli olarak okulda ortaya çıkan çatışmaların nedenlerini derinlemesine irdelenerek çözüme kavuşturması gerekmektedir. Burada önemli olan bu çatışma nedenlerini okulun ortak amaçları çerçevesinde okulun faydasına yönlendirebilmektir. Bu doğrultuda aşağıdaki önerilerde bulunmuştur:

- Bu çalışmada elde edilen bulgular; farklı örneklemelerden elde edilecek nicel bulgularla karşılaştırılarak bilgi birikiminin artması sağlanabilir.
- Öğretmenlerin çözüm önerileri incelenerek, iyileştirme çalışmaları için alternatifler oluşturabilir.
- Okul, veli ve öğrenci yeterliklerinin artırılması için çözüm önerileri geliştirilebilir.
- İletişim yeterliklerin geliştirilebilmesi için yerel aktörlerin neler yapabileceği konusunda istişareler yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Aksoy, A. (2005). *Örgütsel Çatışma*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Baykal, K. ve Kovancı, A. (2008). *Yönetici ve astlar arasındaki anlaşmazlıkların çözümüne yönelik bir araştırma. Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi, 3 (3), 21-38*
- Baysal, A. C. ve Tekarslan, E. (1996). *Davranış Bilimleri*, İstanbul: Avcıol Basım Yayın.

Büyükalın, F.S. (2004). *İletişim, Sınıf Yönetimi*, Ankara: Asil Yayınları.

- Cüceloğlu, D. (2011). *Yeniden İnsan İnsana*, (42. Basım), İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Dökmen, Ü, (2005), İletişim Çatışmaları ve Empati, 33. Baskı, Sistem Yayıncılık, İstanbul
- Eren, E. (2010). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, 4. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- Ergin A. ve Birol, C. (2000). *Eğitimde İletişim*, Ankara: Anı Yayıncılık, 224.
- Ertürk, M. (2009). *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon. (Genişletilmiş 4.Baskı). İstanbul: Beta Basım A.Ş.*
- Harary, F ve Theory, G. (1969). *University of Michigan*, Addison Wesley Publishing Company.
- Frone, M. R., Russell, M., ve Cooper, M. L. (1992). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing A Model of The Work-Family Interface. *Journal of Applied Psychology*, 77: 65–78.
- Gülşen, C. ve Gökyer, N. (2012). *Türk Eğitim Sistemi ve Okul Yönetimi. (2.Baskı)*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Güven, B. (2013). *Etkili İletişim*, Ankara: Pegem Yayınları.
- Şen, İ. (2007). *İlköğretim okullarında yöneticilerin öğretmenlerle iletişiminde yaşanan sorunlar*, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Şimşek, M. Ş. ve Çelik, A. (2008). *Çağdaş Yönetim ve Örgütsel Başarım*. Konya: Eğitim Kitabevi Yayınları.
- Tek, İ. (2008). *Okul Yöneticilerinin İletişim Becerisi ile Çatışmayı Yönetme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, İstanbul Kadıköy İlçesi Örneği, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Yedi Tepe Üniversitesi, İstanbul.
- Uslu, H. (2005). *Bir İletişim Biçimi Olarak Karikatür*, Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 6 (2), 36-41.
- Üngüren, E. (2008). Örgütsel çatışma yönetimi üzerine konaklama işletmelerinde bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, The Journal of International Social Research*, 1(5), 880-909
- Wayne, J.H., Musisca, N., Fleeson, W., (2004), Considering the Role of Personality in the WorkFamily Experience: Relationships of the Big Five to Work-Family Conflict and Facilitation, *Journal of Vocational Behavior*, 64(1): 108-230.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2011). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri. (3. Baskı)*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Merriam, S. B. (2013). *Nitel Araştırma Desen ve Uygulama İçin Bir Rehber (3.bs.)*. Ankara: Nobel Yayıncılık