

Şikâyet Yönetiminde Sınıf Öğretmenlerinin Rolünün Belirlenmesi

Determining The Role of Primary School Teachers in Complaint Management

Nida BAYINDIR¹

Atıf:

Bayındır, N. (2024). Şikâyet Yönetiminde Sınıf Öğretmenlerinin Rolünün Belirlenmesi. *Disiplinlerarası Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 8(19), 226-235, DOI: 10.57135/jier.1498765

Öz

Ailenin eğitim sürecindeki yeri ve okulla olan ilişkilerinin odağında öğretmenler bulunmaktadır. Velilerin eğitim sürecine katılımı öğrenci başarısını arttırmakta, öğrencilerin olumsuz davranışlarını azaltmaktadır. Günümüzde gitgide artan bir alışkanlık olan şikâyet, ne yazık ki, velilerin de kullandıkları bir iletişim aracı olmaktadır. Araştırma, veli kaynaklı şikâyetlerin belirlenmesi ve bu şikâyetlerin yönetiminde sınıf öğretmenlerinin üstlendikleri rolü belirlemeyi amaçlanmaktadır. Araştırmanın çalışma grubunu, 2023-2024 Eğitim Öğretim yılında Eskişehir il merkezinde MEB'e bağlı resmi okullarda görev yapan 15 sınıf öğretmeni oluşturmaktadır. Araştırmada kolay ulaşılabilir durum örnekleme kullanılmıştır. Araştırmada nitel araştırma tekniklerinden bireylerin bir olaya veya olguya yönelik bakış açılarını belirlemeye dayanan fenomenolojik desen kullanılmıştır. Veriler, araştırmacının oluşturduğu soruları içeren görüşme formu ile toplanmış ve betimleyici analizle değerlendirilmiştir. Araştırma bulgularına göre; öğretmenlerin velilerden disiplin ve davranış problemleri ile ilgili şikâyetler aldıkları görülmektedir. Bu durumu, yüksek akademik başarı beklentisi izlemektedir. Bunun haricinde saygı ve nezaketten yoksun suçlayıcı tavırların öğretmenleri zora soktuğu, öğretmenlerin her türlü şikâyeti sabırla ve anlayışla dinleyip, çözümler aradıkları, en büyük destekçilerinin ise okul idaresi ve meslektaşları olduğu belirlenmiştir. Bunun yanı sıra öğretmenler şikâyet yönetimi ile ilgili herhangi bir eğitim almadıklarını belirtmişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre, öğretmenlerin toplumsal algı ve beklentileri profesyonelce yönetmeleri, velilerle düzenli görüşmeler yapmaları, şikâyet ve çatışma yönetimi ile ilgili eğitim almaları önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Şikâyet yönetimi, sınıf öğretmeni, şikâyet alışkanlığı

Abstract

Teachers are at the center of parents' place in the education process and their relationship with the school. Unfortunately, complaining, which is an increasing habit today, is also a communication tool used by parents. This study aimed to determine the complaints of parents and the role of classroom teachers in the management of these complaints. The study group of the research consists of 15 primary school teachers working in public schools affiliated to the Ministry of National Education in Eskişehir city center in the 2023-2024 education year. Easy accessibility case sampling, one of the purposeful sampling methods, was used in the study. The data were collected with an interview form including the questions created by the researcher and evaluated with descriptive analysis. According to the findings of the study, it was determined that teachers received the most complaints from parents about discipline and behavior problems, followed by academic achievement expectations, accusatory attitudes lacking respect and courtesy put teachers in difficulty, teachers listened to all kinds of complaints with patience and understanding and sought solutions, and their biggest supporters were the school administration and colleagues. In addition, teachers stated that they did not receive any training on complaint management. According to the results of the study, it is recommended that teachers manage social perceptions and expectations professionally, hold regular meetings with parents, and receive training on grievance and conflict management.

Keywords: Primary school teacher, complaint management, complaint behaviors

¹Prof. Dr., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eskişehir-Türkiye, nida.bayindir@ogu.edu.tr, orcid.org/0000-0001-8329-358X

GİRİŞ

Okul ve aile arasındaki sağlıklı iletişim, öğrenme öğretme sürecini olumlu olarak etkilemektedir. Özellikle ailelerin eğitim sürecine katılmaları, okula yönelik beklentilerini ve ihtiyaçlarını objektif olarak belirlemeleri ve çocuklarının eğitim yaşantısından haberdar olmaları bu süreçte büyük katkılar sağlamaktadır (Erdoğan ve Demirkasımoğlu, 2010). Ailelerin eğitim sürecine katılmaları hem aileler hem de öğretmenler tarafından olumlu bulunmaktadır (Albayrak vd, 2023). Veli okul işbirliğindeki ana rolü öğretmenler üstlenmektedir. Velilerle öğretmenler arasında kurulan iyi bir işbirliği ise okul ile veli arasındaki iletişimi güçlendirmektedir. Velilerin öğrencilerinin durumuyla ilgilenmeleri, bilgilendirici bir iletişim tarzı benimsemeleri, öğretmenle iletişimin sınırlarını bilmeleri beklenen bir durumdur. Ancak günümüzde gitgide artan kötü bir alışkanlık olan şikâyet, bazen, velilerin kullandıkları bir iletişim aracı olmaktadır. Şikâyet, bireylerin memnuniyetsizlik durumlarını gidermek için giriştikleri eylemlerdir (Alabay, 2012). Öğretmene veya okula yönelik şikâyet ise, sunulan eğitim ve öğretim hizmetlerinden memnun olmama durumudur. Başka bir ifadeyle olumsuz geri dönüt sunma durumu veya beklentilerin karşılanmadığının bir göstergesi olmaktadır. Şikâyet; yaşanan tatsızlığın düzeltilmesi için yaşanan durumun öğretmene veya kuruma ifade edilmesi, bilgi edinilmesi ve durumun aksayan yönlerinin düzeltilmesi için fırsat sunan bir araç olarak da ifade edilebilmektedir (Özan, 2015, Özdoğru, 2021, Şenaras ve Çetin, 2018).

Velilerin eğitim sürecindeki yeri ve okulla olan ilişkilerinin odağında ise öğretmenler bulunmaktadır. Eğitimde yaşanan son gelişmeler, toplumun beklentilerini de yüksek seviyelere çıkarmıştır. Velilerin bu beklentileri bazen öğretmenlere ve okulun işleyişine müdahaleye varmakta, yıpratıcı ve suçlayıcı eylemlere dönüşebilmektedir. Kendilerini baskı altında hissedebilen öğretmenler, mesleki performanslarını tam olarak gösterememekte ve bu durumdan olumsuz olarak etkilenmektedirler. Ülkemizde ve Dünyada öğretmenlerin veli yaklaşımlarından olumsuz olarak etkilendiklerine ilişkin yapılan pek çok araştırma (Altun, 2009, Albayrak vd, 2023, Appelbaum, 2009, Aydoğdu ve Kılıç, 2016, Hatipoğlu ve Kavas, 2016 Babayigit, 2018, Ertem ve Gökalp, 2020, Erdoğan ve Demirkasımoğlu, 2010, Genç, 2005, Güven ve Sezer, 2020, Jaksec, 2003, Koç, 2020, Koç, 2018, Lindberg ve Demircan, 2013, May, vd, 2010, Malkoç, 1993, Özdoğru, 2021, Phillips, 2005, Şenaras ve Çetin, 2018, Seligman, 2000, Şimşek ve Tanaydın, 2002, Taşkaya, 2012, Trump & Moore, 2001; Unger, 2014, Tunç ve Gökçe, 2018, Yücel vd, 2023) bulunmaktadır.

Öğretmen, veli ile olan kurumsal iletişimi profesyonel olarak kurmalı ve veli isteklerini dikkate almak durumundadır. Çünkü standartlara uygunluk, şeffaflık, sağlayıcılık ve sorgulayıcılık unsurlarından oluşan hesap verilebilirlik bütün devlet memurlarının sorumlu olduğu bir alandır (Hatipoğlu ve Kavas, 2016). Eğitimde hesap verilebilirlik, formal eğitim sürecinde meydana gelen arz ve beklentilerdeki uyumsuzlukların üstlenilmesi ile ilgilidir (Gündüz ve Göker, 2017). Temel amacı, eğitimde etkililiği ve verimliliği arttırmak olan hesap verilebilirlik eğitimde yeni uygulamaları desteklemek, eğitim paydaşlarını bilgilendirmek ve akademik başarı için işbirlikleri yapmayı kapsamaktadır (Erdağ ve Karadağ, 2017). Ancak okul sisteminin önemli bir paydaşı olan veliler, öğretmenlerden bilgi almanın haricinde öğretmeni sorgulayarak hesap verebilirliğe farklı bir boyut katabilmektedirler (Abdurrezzak ve Uğurlu, 2018, Altunay vd, 2023, Erdağ, 2020, Işık ve Bahat, 2019, Koçak ve Nartgün, 2021).

Bu nedenle öğretmenlerin velilerle ilişkilerinde hesap verilebilirlik açısından dikkat etmeleri gereken pek çok önemli nokta bulunmaktadır. Bu noktalardan biri de şikâyetlerdir. Şikâyetlerin altında yatan nedenlerin başında ise; sınıf işleyişi ve uygulamaları, akademik başarı, davranışlar, çatışmalar, özel ilgi beklentileri ve motivasyon düşüklükleri gelmektedir (Hatipoğlu ve Kavas, 2016). Veli şikâyetleri genellikle ya öğretmenin bir tutumundan kaynaklanmakta ya da sınıfa ilişkin bir işleyişe yönelik olmaktadır. Öğretmenin verdiği not, sınıftaki davranışları kontrol biçimi, sınıftaki diğer öğrenci davranışları, çocuğun sınıftaki yeri, öğretimin niteliği, özel ilgi beklentisi, öğretmenin bir davranışının aleyhte olarak algılanması, öğretme davranışının öğrencide kaygı oluşturmaması, istenen aidatlar, etkinlik giderleri ve öğretmenin yaklaşımları gibi pek çok alan şikâyet konusu olabilmektedir (Koç, 2020).

Şikâyetin bilgi alma veya vermenin ötesine geçerek, kişisel çıkarlara göre yönetilmesi ve kişiselleştirilmesi eğitim sistemine zarar verebilmektedir. Şikâyetin ifade edilmesindeki anlayış, öğretmenin iş verimliliğini ve motivasyonunu olumsuz olarak etkileyebilmekte, öğretmeni, veliyi ve öğrenciyi depresyona sürükleyebilmektedir. Daha genel anlamda ise öğretmenlik mesleğinin mesleki statüsüne zarar verebilmektedir (Akan ve Ulaş, 2023). Öğretmenin veli ile olan iletişim kopukluğu, veliye veya çocuğa karşı ön yargısı, etiketleme davranışı, yanlı davranışı şikâyetin kişiselleşmesine neden olabilmektedir. Özellikle son dönemlerde öğretmenlerden beklenen ve göreceli olarak zorunlu hale gelmiş rol ve görevlerdeki artış velilerin okulu çocuklarının güvenliğinin ve bakımının sağlandığı mekanlar olarak görebilmelerine neden olmaktadır. Bu anlayışla veli, önceliği sürekli kendinde görebilmektedir. Bu durum, zamanla, öğretmenin uygulamalarına müdahale alışkanlığına dönüşmektedir (Köse ve Uzun, 2020, Türk ve Kiroğlu, 2018, Yüksel, 2019).

Velilerin şikâyetlerinin algılanma biçimi ve şikâyet sürecinin nasıl yönetileceğine ilişkin çok az sayıda araştırmaya (Eski vd, 2019, Şenaras ve Çetin, 2018, Özcan, 2015, Türk ve Kiroğlu, 2018, Yüksel, 2019). rastlanmıştır. Var olan araştırmalar ise, daha bireyler arası ilişkilere dayalı araştırmalar olup genelde şahsi şikâyetler (eğitim dışı) üzerinde yoğunlaşmıştır (Alabay, 2012). Halbuki ilkokulda sınıf öğretmeni neredeyse tek muhataptır ve eğitim yaşantıları ile ilgili olarak üzerinde yoğun bir veli baskısı söz konusudur.

Bir baskı grubu olarak veliler, öğretmene farklı şikâyetler iletebilmekte veya öğretmeni şikâyet konusu yapabilmektedirler. (Albayrak vd, 2023, Babayiğit, 2018, Bayraktar ve Kuloğlu, 2023, Büyük ve Bayar, 2023, Güven ve Sezer, 2020, Özdoğru, 2021, Özcan, 2015, Özer vd, 2010, Şenaras, 2017, Şenaras ve Çetin, 2018, Kantos, 2021, Koç, 2020, Özdemir ve Orhan, 2019, Tunç ve Gökçe, 2018, Yücel vd, 2023).

Araştırmanın Amacı

Araştırma, şikâyet yönetiminde sınıf öğretmenlerinin rollerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda aşağıda sorulara yanıt aranmaya çalışılmıştır.

- 1-Öğretmenlerin şikâyet aldıkları durumlar
- 2-Veli şikâyetlerinde izlenen yollar
- 3-Öğretmeni zora sokan şikâyet davranışları
- 4-Şikâyetlerde destek alınan kişi ve kurumlar

YÖNTEM

Araştırma Deseni

Araştırmada, katılımcılardan daha fazla bilgi edinmek için nitel araştırma yöntemlerinden biri olan fenomenolojik çalışma deseni kullanılmıştır. Nitel araştırma, bireyin veya durumun kendisiyle olan bilinmeyenlerini çözüme kavuşturması, içinde bulunduğu sistemin özünü keşfetmek adına oluşturduğu bilgi üretme yolu olarak tanımlanmaktadır (Özdemir, 2010). Nitel araştırmalar algı ve olayların doğal ortamda, gerçek ve bütüncül bir şekilde kendi ortamında incelenmesine imkân tanır. Fenomenolojik desen ise bireylerin bir olay veya deneyime yönelik bakış açısını anlamamaya çalışan nitel araştırma modellerinden biridir (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Bu nedenle sınıf öğretmenlerinin veli şikâyetlerine nasıl baktıkları ve veli kaynaklı şikâyet durumlarını nasıl yönettiklerine ilişkin görüşleri belirlenmek istendiği için durum çalışma deseni tercih edilmiştir.

Çalışma Grubu

Araştırma için seçilen çalışma grubu 2023-2024 Öğretim Yılı'nın 2. Döneminde Eskişehir'de görev yapan 15 sınıf öğretmeninden oluşmaktadır. Çalışma grubu amaçlı örnekleme tekniklerinden kolay ulaşılabilir örnekleme tekniği ile oluşturulmuştur. Amaçlı örnekleme

anlayışı, hata payının daha az olması amacıyla katılımcı grubun belli bir niteliğe sahip olmasını hedefleyen bir anlayıştır. Kolay ulaşılabilirliğin amacı ise, araştırmaya hız ve pratiklik kazandırmak için örneklemin güç ve zor olmayan bir şekilde seçilmesidir. Tablo 1’de görüldüğü gibi katılımcıların 9’u kadın 6’erkek öğretmendir. Öğretmenlerin 3’ü yüksek lisans yapmıştır. Öğretmenlerin 8’i 10-20 yıl arası kıdeme sahiptir. Öğretmenlerin hiçbiri şikâyet yönetimine ilişkin bir eğitim almamıştır.

Tablo 1. Katılımcılara ait demografik bilgiler

Katılımcılar	Cinsiyet	Yaş	Öğrenim durumu	Mesleki kıdem	Kaçıncı sınıfı okuttuğu	Şikâyet yönetimi ile ilgili eğitim alma durumu
Ö1	Kadın	33	Yüksek Lisans	12 yıl	4. sınıf	Hayır
Ö2	Kadın	41	Lisans	22 yıl	2. sınıf	Hayır
Ö3	Kadın	43	Lisans	17 yıl	3. sınıf	Hayır
Ö4	Kadın	37	Lisans	15 yıl	3. sınıf	Hayır
Ö5	Erkek	55	Lisans	29 yıl	1. sınıf	Hayır
Ö6	Erkek	34	Lisans	13 yıl	4. sınıf	Hayır
Ö7	Kadın	32	Lisans	12 yıl	1. sınıf	Hayır
Ö8	Erkek	54	Lisans	30 yıl	2.sınıf	Hayır
Ö9	Kadın	28	Lisans	7 yıl	3. sınıf	Hayır
Ö10	Erkek	43	Lisans	20 yıl	1. sınıf	Hayır
Ö11	Kadın	44	Lisans	19 yıl	2.sınıf	Hayır
Ö12	Erkek	32	Yüksek lisans	12 yıl	1. sınıf	Hayır
Ö13	Kadın	28	Yüksek lisans	6 yıl	4.sınıf	Hayır
Ö14	Erkek	45	Lisans	22 yıl	4.sınıf	Hayır
Ö15	Kadın	40	Lisans	21 yıl	2.sınıf	Hayır

Veri Toplama Araçları

Araştırma amacına uygun olarak yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşmeler, kişilerin bakış açılarını, deneyimlerini ve düşüncelerini ortaya koymaktadır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği, araştırmacının literatür araştırması yaptıktan sonra öğretmenlerin görüşlerini içeren soruları oluşturduğu bir tekniktir (Patton, 2002). Yarı yapılandırılmış görüşme soruları belli bir cevaplama çerçevesi sunan ve esnek cevaplama gerektiren formlardır. Araştırma verileri araştırmacı tarafından hazırlanan bir görüşme formu ile toplanmıştır. Araştırmada kullanılan formun hazırlanmasında 2 alan uzmanına danışılmış 2 sınıf öğretmeni ile ön görüşme yapılarak soruların anlaşılabilirliği hakkında görüş alınmış ve herhangi bir değişiklik yapılmadan forma son hali verilmiştir. Araştırma verileri alınan izinler dahilinde yüz yüze olarak gerçekleştirilmiştir. Her katılımcıya konu hakkında bilgi verilmiş ve araştırmaya gönüllü olarak katılımları sağlanmıştır. Yapılan görüşmeler ortalama 20-25 dakika sürmüştür. Görüşme kayıtları tekrar katılımcı öğretmenlerle paylaşarak katılımcı teyidi alınmıştır.

Verilerin Analizi

Temaların ve kodların hazırlanması, yorumlanmasına imkan sağlaması açısından betimsel analiz tekniği kullanılmıştır. Bu teknikte veriler ayrıntıya inilmeden yorumlanmaktadır (Sönmez ve Alacapınar, 2014). Araştırmanın en önemli ölçütü sonuçlara nasıl ulaşıldığıdır. Nitel araştırmaların en önemli ölçütlerinden biri araştırmacının sonuçlara nasıl ulaştığını açıklamasıdır. Bunun için araştırma güvenilirliğini artırabilmek için alıntılmalara yer verilmiştir. Araştırmada, inandırıcılığı artırmada mümkün olduğunca yargı ve değerlerinden uzak durulmaya çalışılmıştır. Aktarılabilirliği sağlamak için araştırmacı çalışma grubunu amaçlı örneklem yöntemlerinden kolay ulaşılabilirlik yöntemi ile belirlemiş, araştırmada örneklemin belirlenmesindeki izlenecek süreç tanımlanmaya çalışılmıştır. Güvenebilirlik ve

tutarlığı artırmak için veriler önceden oluşturulan temalara göre analiz edilmiş ve görüşme yoluyla elde ettiği veriler yorumlanmadan doğrudan sunulmuştur. Teyit edilebilirlik için elde edilen veriler öğretmenlere tekrar okunarak teyit ettirilmiştir. Katılımcı öğretmenlerin kişisel bilgileri gizli tutulmuş ve Ö1, Ö2, Ö3 şeklinde kısaltmalar kullanılmıştır.

BULGULAR

Bu bölümde sınıf öğretmenleri ile yapılan görüşmelerden elde edilen bulgular, tema ve kodlara ayrılmıştır. Gerekli yerlerde doğrudan alıntılar yapılmıştır. Yapılan betimsel analizle öğretmenlerin karşılaştıkları veli şikâyetlerinin içeriği, nasıl bir yol izledikleri, hangi şikâyetlerin onları zor durumda bıraktığı ve şikâyetler karşısında kimlerden destek aldıkları ana temalar altında düzenlenmiştir.

Tablo 2. Öğretmenlerin veli şikâyetlerindeki rolleri

Tema	Kod	Katılımcı
Şikâyet konuları	Öğrenci performansı ve değerlendirme	Ö3, Ö5, Ö6, Ö9, Ö11
	Disiplin ve davranış kaynaklı	Ö1, Ö2, Ö4, Ö5, Ö7, Ö10, Ö12
	Beklenti ve özel ilgi kaynaklı	Ö7, Ö9, Ö13, Ö14
	Eğitim kalitesi ve beklenti	Ö9, Ö15
	İdari süreçler	Ö14
Şikâyetlerde izlenen yol	Dinleme ve durumu anlamaya çalışma	Ö2, Ö4, Ö7, Ö8, Ö10, Ö12
	İşbirliği yapma ve çözüm arama	Ö4, Ö5, Ö7, Ö9
	Süreci takip edip, geri bildirim verme	Ö6, Ö7, Ö8,
Şikâyetlerdeki travmatik etki	Psikolojik şiddet ve suçlama	Ö11, Ö12, Ö13
	Üst makamlara şikâyet etme	Ö8, Ö11, Ö14, Ö15
	Ayrıcalık talep etme ve aşırı beklenti	Ö4, Ö7
	Öğretmenin işine müdahale	Ö3, Ö6, Ö8, Ö13, Ö14
	Saygı ve nezaket dışı davranışlar	Ö6, Ö8, Ö10, Ö11, Ö14, Ö15
	Fiziksel şiddete meyiletme	Ö4
	Kişisel problemi yayma	Ö12
Şikâyetlerde destek	Okul yönetimi	Ö1, Ö3, Ö5, Ö9, Ö12, Ö13
	Rehberlik birimi	Ö3
	Meslektaşlar	Ö2, Ö6, Ö8, Ö12, Ö14
	Sendikalar	Ö4, Ö5
	Diğer veliler	Ö1, Ö9, Ö10
	Hukuki destek arama	Ö8
	Psikolojik destek alma	Ö15

Tablo 2 incelendiğinde araştırmaya katılan öğretmenlerin veli şikâyetlerindeki rolleri dört tema altında toplanmıştır. Öğretmenlerin velilerden gelen şikâyet konularına yönelik olarak; öğrenci performansı ve değerlendirme, disiplin ve davranış kaynaklı şikâyetler, beklenti ve özel ilgi kaynaklı şikâyetler, eğitim kalitesi ve beklenti ile idare süreçlere yönelik 5 kod belirlenmiştir.

Şikâyetlerde izlenen yollar teması altında, dinleme ve durumu anlamaya çalışma, işbirliği yapma ve çözüm arama, süreci takip edip geri bildirim verme olmak üzere 3 kod belirlenmiştir.

Şikâyetlerdeki travmatik etki teması altında ise; psikolojik şiddet ve suçlama, üst makamlara şikâyet etme, ayrıcalık talep etme ve aşırı beklenti, öğretmenin işine müdahale etme, saygı ve nezaket dışı davranışlarda bulunma, fiziksel şiddete meyiletme ve kişisel problemi yayma olmak üzere 7 kod belirlenmiştir.

Öğretmenlere destek unsuru olarak; okul yönetimi, rehberlik birimi, meslektaşlar, sendikalar, diğer velilerden destek, psikolojik destek birimleri, hukuki destek birimleri olmak üzere 7 kod belirlenmiştir.

Öğretmene yönelik şikâyet konuları teması kapsamında ifade edilen sorunlara ilişkin katılımcı görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

Ö7-Öğrenci eşyalarının kaybolması ve çocuklarının okulda mağduriyet yaşadıklarını düşündükleri için şikâyetler oluyor (Disiplin ve davranış kaynaklı)

Ö3- Öğrencisine özel ilgi bekliyorlar ve bol not vermediğimizde hesap sormak için geliyorlar. (Beklenti ve özel ilgi kaynaklı)

Ö10-Öğrenciden şikâyet etmek için geliyorlar. Kendi çocuğunu evde ders çalışmıyor diye bize şikâyet ediyorlar. (Öğrenci performansı ve değerlendirme)

Ö12-Öğrencilerin birbirine karşı sergiledikleri olumsuz davranışlar, öğrencisinin kendi sınıfı veya başka sınıflardaki öğrencilerle yaşadığı sorunlar konusunda şikâyetler alıyorum. (Eğitim kalitesi ve beklenti)

Ö15-Çocuğunun sınıftaki yerini değiştirmek ve arkadaşını şikâyet etmek için geliyorlar. (Beklenti ve özel ilgi kaynaklı)

Ö14-Çocuğu ile ilgili eksiklikleri söylediğimiz veliler bu durumu kabullenip düzeltmek yerine suçun öğretmende olduğunu düşünüp şikâyet etmeye yöneliyorlar. (İdari süreçler)

Ö4-Çocukların geçimsizliği ve çocuk kavgaları için sıklıkla şikâyete geliyorlar (Disiplin ve davranış kaynaklı)

Öğretmene gelen şikâyetlerde izlenen yol teması kapsamında ifade edilen sorunlara ilişkin katılımcı görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

Ö2-Öncelikle velinin hangi konuda şikâyeti olduğunu sabırla dinliyorum. Öğrencinin durumuyla ilgili kendisine bilgi veriyorum. İzleyeceğimiz yol ve çözüm önerileri konusunda fikir alışverişinde bulunuyorum (Dinleme ve durumu anlamaya çalışma)

Ö1-Birebir görüşmeler yapıyorum. (Dinleme ve durumu anlamaya çalışma)

Ö7-Veliyi dinledikten sonra problemin çözümüne yönelik fikir alışverişinde bulunuyorum. Gerekli araştırmaları yapıyorum. Sonrasında veliyi bilgilendiriyorum. (İşbirliği yapma ve çözüm arama)

Ö4-Veliyle özel olarak konuşacağımız bir bölüme geçip, onu sakinleştirir ve konuşmasını kesmeden dinlerim. Ne istediğini anlayıp, çözüm üretmeye çalışırım. (İşbirliği yapma ve çözüm arama)

Ö12-Veli ile bireysel bir görüşme yapıp şikâyetlerini dinliyorum. Sonuca varamadığımda okul idareme paylaşım desteklerini bekliyorum. (Çözümü takip edip geri bildirim verme)

Öğretmene yönelik şikâyetin yarattığı travma teması kapsamında ifade edilen sorunlara ilişkin katılımcı görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

Ö15-Okul idaresi ile ters düşeceğim şikâyetler olduğunda zora sokabiliyor. (Öğretmenin işine müdahale)

Ö14-Öfkelerini kontrol edememeleri ve nezaketsiz tavırları beni fazlasıyla üzüyor. (Saygı ve nezaket dışı davranışlar)

Ö12-Çoğu zaman sıkıntılarını öğrencilerin önünde dile getiriyorlar. Ve haklı oldukları konusunda ısrarcılar. (Psikolojik şiddet ve suçlama)

Ö11-Sürekli bir suçlama içerisindedir.

Ö8-Bazıları doğrudan okul idaresine şikâyet ediyor. (Üst makamlara şikâyet etme)

Ö7-Velinin benden ve öğrenciden gerçek üstü beklentileri var. Çocuklarından sahip olduğu becerilerinin çok üstünde bir performans bekliyorlar. Bizden sürekli etkinlik, kurs ve çocuğu için ek öğretim veya etkinlik gibi bir şeyler istiyorlar. (Ayrıcalık talep etme ve aşırı beklenti)

Öğretmene ulaşan şikâyetlerde destek alma teması kapsamında ifade edilen sorunlara ilişkin katılımcı görüşlerine aşağıda yer verilmiştir.

Ö3-Veli şikâyetlerinde en büyük desteği çalışma arkadaşarımdan veya rehber öğretmenimizden alırım. (Okul yönetimi, rehber öğretmen)

Ö6-Benzer durumları yaşadıkları için meslektaşarımdan destek alırım. (Meslektaşlar)

Ö9-Okul idaresinden yardım alırım. (Okul yönetimi)

Ö10-Başka velilerden yardım alırım onların bana güveni ve desteği beni mutlu ediyor. (Veliler ve psikolojik destek)

Ortaya çıkan bulgulara bakıldığında öğretmenlere ulaşan veli şikâyetlerinin çoğunluğunun disiplin ve davranış kaynaklı olduğu görülmektedir. Bu durumu öğrenci performansı ve başarıları izlemektedir. Herhangi bir şikâyet durumunda öğretmenler sabırla konuyu dinlediklerini ve olayın anlamaya çalıştıklarını belirtmişlerdir. Şikâyet eden velilerin saygı ve nezaket dışı suçlayıcı davranışları öğretmenleri fazlasıyla yıpratmakta ve strese sokmaktadır. Herhangi bir şikâyet durumunda öğretmenler daha çok okul yönetiminden destek aldıklarını belirtmektedirler. Bunu meslektaşları izlemektedir.

SONUÇLAR ve TARTIŞMA

Araştırmada, ilkokullarda görev yapan öğretmenlerin veli kaynaklı şikâyetlere ve bu şikâyetlerin yönetimine ilişkin görüşleri ortaya konmaya çalışılmıştır. Araştırma bulgularına göre, öğretmenlere ulaşan veli şikâyetleri genellikle disiplin ve davranış kaynaklıdır. Bunu öğrencinin başarısından ve performansından kaynaklanan memnuniyetsizlikler izlemektedir. Disiplin ve davranış kaynaklı sorunların ise genelde çocuklarının diğer çocuklarca mağdur edildiği anlayışından oluştuğu görülmektedir. Arkadaş çekişmeleri, öğrenci malzemelerinin zarar görmesi, sınıftaki yer kavgaları bunlara örnektir. Velilerin öğrencilerin sınıf içindeki iletişimleri ve yaşadıkları çatışmalara dahil olmaları, öğretme ve öğrenme sürecinde öğretmenin sınıfa olan hakimiyetini yetersiz olarak görmeleri veya öğretmeni davranış geliştirme ile ilgili bir uzman olarak görmemeleri anlamına gelebilmektedir. Yapılan araştırmalar (Çayak ve Ergi, 2015, Erdoğan ve Demirkasımoğlu, 2010, Karataş ve Çakan, 2018, Şenaras ve Çetin, 2018, Ünsal ve Görücü, 2023) velilerin çocuklarını koruma içgüdüleriyle öğretme sürecine ve öğretmene müdahale ettikleri yönündedir. Bu şikâyetlerde velinin tutumu öğretmeni yakından etkilemektedir. Saygı ve nezaket dışı davranışlar, öğretmenin işine müdahale ve üst makamlara şikâyet etme en çok karşılaşılan durumlardır. Öğretmen veli ilişkilerinde yaşanan sorunlar öğretmen üzerinde kaygıya, gerginliğe, çaresizliğe ve yalnızlık hissine, motivasyon düşüklüğüne, değersizlik algısına sebep olmakta öğretmenlik otoritesinin sarsılmasına neden olabilmektedir. Velilerin suçlayıcı, hesap sorucu ve sürece müdahaleye varan davranışlarının temelinde öfke, üzüntü ve birikmiş bir haksızlığa uğrama anlayışı yatmaktadır. Temelinde iletişim problemleri olan bu davranışlarda velilerin çocuklarının haksızlığa maruz kaldığı, dışlandığı, öğretmenlerince yeterince ilgi görmediği, akran zorbalığı yaşadığı, ayrımcılık yapıldığı düşünceleri yer almaktadır (Koç, 2018). Bu psikoloji ile şikâyete gelen velilere öğretmenlerin ilk davranışları onları sakin ve sabırlı bir şekilde dinlemek olduğu yönündedir. Öğretmenlerin, çoğu zaman amacı hesap sorma olan velileri anlayışla dinleyip olayı anlamaya çalışmaları profesyonelce bir davranıştır. Halbuki öğretmenler, DMK'nın "İsnat ve İftiralara Karşı Koruma" maddesine göre güvence altındadırlar. Öğretmenlere yöneltilen suçlamaların asılsız olması halinde, merkezde öğretmenin en büyük amirinin, illerde valilerin, isnatta bulunanlar hakkında kamu davası açılabilir. Bunun için veli öğretmen ilişkilerinin sınırlarını belirlenmesi ve öğretmenin bir devlet memuru

olduğunun bilincine varılması gerekmektedir. Öğretmenler, veli şikâyetleri karşısında en büyük destekçilerinin okul yönetimi ve meslektaşları olduğu yönünde görüş bildirmişlerdir. Okul yönetimi, idarecilerin durumu bilmeleri ve mevzuata göre öğretmene destek olmaları açısından değerlidir. Meslektaşlarından destek almaları ise onların benzer durumlarda yaşamış oldukları deneyimlerinden yararlanma isteği olabilmektedir.

Sonuç olarak; velilerin öğretmeni veya okuldaki işleyişi şikâyet etme alışkanlığı kazanmalarının nedenleri, velilerce eğitim sürecinin işleyişinin ciddiye alınmaması, öğretmenlerin mesleki yeterliğine yeterince güvenilmemesi, çocuklarına yönelik aşırı korumacı yaklaşım, sosyal hoşgörüsüzlük, rekabet anlayışı, ayrıcalık talepleri ve öğretmenden görevi olmayan pek şey beklemek olmaktadır. Bunun için her şeyi bilen veli tutumunun bakanlıkça ve kamuoyunca yeniden yapılandırılması, velinin her sorunda öğretmeni sorumlu görme ve şikâyeti kolay bir çözüm yolu olarak görme alışkanlığının önüne geçilmesi, öğretmenin işine karışması ve öğretmeni meşgul edip manevi olarak yıpratması, negatif bir dil kullanarak güvenliği tehdit etmesini engelleyecek yasa ve yönetmeliklerin çıkarılması gerekmektedir.

Bu sonuçlara bağlı olarak, toplumda öğretmenlik algısının belirlenip, öğretmenin yetki, görev ve sorumlulukların yeniden belirlenmesi, öğretmenlerin şikâyetlere karşı takınacakları tutuma ve şikâyetleri nasıl yöneteceklerine ilişkin eğitimler almaları, isnat ve iftiralara karşı adli-idari haklarını öğrenmeleri, veli şikâyetlerine karşı yeni destek mekanizmalarının oluşturulması, veli öğretmen iletişimin kurumsal olarak sınırlandırılması ve iletişim şartlarının belirlenmesi, öğretmenlere zor velilerle baş etme stratejilerinin öğretilmesi, okullarda ön şikâyet bürolarının veya arabuluculuk sisteminin kurulması, velilere şikâyet etmeden önceki hakları ve şikâyete konu olan duruma ilişkin bilgi, belge, delil ve tanık koşulunun getirilmesi, velilere öğrenme ve öğretme süreçlerine nasıl katılması gerektiğine ilişkin eğitimlerin verilmesi, veli görüşmelerinin okul toplantılarından hariç belli bir rutin içinde düzenli olarak yapılması, velilere ulaşacak alternatif iletişim kanalları bulmaları, öğretmenlerin her türlü uygulamalarında hesap verilebilirlik ilkesine göre dürüst ve şeffaf olmaları, çözüm odaklı yaklaşımları benimsemeleri, velilerin toplumsal algı ve beklentilerini profesyonelce belirlemeleri, şikâyet ve çatışma yönetimi ile ilgili eğitimler almaları ve rehberlik servislerinden veli şikâyetlerine yönelik destek alınması önerilmektedir. Şikâyet yönetimi öğretmenlere bir beceri olarak öğretilmelidir. Bunun için öğretmenlerin empati ve anlayış, aktif dinleme, sorun çözme becerileri, sakin kalma ve kendini kontrol etme becerileri, açık iletişim kurma ve geri bildirim alıp doğru değerlendirmeler yapmaları sağlanmalıdır. Bu becerileri öğretmek için seminerler, atölye çalışmaları veya eğitim materyalleri kullanılarak örnek olaylar üzerinden simülasyonlar düzenlemek öğretmenlere pratik yapma fırsatı sunabilmektedir.

KAYNAKÇA

- Abdurrezzak, S., & Uğurlu, C., T. (2018). Eğitimde okulların hesap verebilirliğine yönelik yönetici, öğretmen ve veli görüşleri: Nitel bir araştırma. *Gazi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4(2), 1-19.
- Akan, E., & Ulaş, A., H. (2023). Öğretmenlerin motivasyonunu etkileyen faktörleri ele alan çalışmalara genel bir bakış: Bir meta sentez çalışması. *TEBD*, 21(3), 1453-1472. <https://doi.org/10.37217/tebd.1267657>
- Alabay, M. N. (2012). Müşteri şikâyetleri yönetimi. *Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi*, 8(16), 137-157.
- Albayrak, A., Çakır, A., Çebinoğlu, E., Kömürcü, N., & Çakmak, N., B. (2023). Öğretmenlerin Velilerle Yaşadıkları Sorunlar Üzerine Nitel Bir Araştırma. *International Academic Social Resources Journal*, 8(51),2972-2982. DOI : [10.29228/ASRJOURNAL.70726](https://doi.org/10.29228/ASRJOURNAL.70726)
- Altun S., A. (2009). İlköğretim öğrencilerinin akademik başarısızlıklarına ilişkin veli, öğretmen ve öğrenci görüşlerinin incelenmesi. *İlköğretim Online*, 8(2), 567-586.
- Aydoğdu, F., & Kılıç, D. (2016) Sınıf, okul öncesi ve özel eğitim öğretmenlerinin aile katılımına ilişkin tutumlarının incelenmesi. *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1), 265-274.
- Altunay, K., R., Songül, A., Sezer, Y., Bayram, A., & Emekli, T. (2023). Eğitim örgütlerinde hesap verebilirlik üzerine öğretmen ve yönetici algıları. *Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Dergisi*, 10(101), 3276-3285.

- Appelbaum, M. (2009). How to handle hard-to-handle parents. Thousand Oaks, CA: Corwin. [https://books.google.com.tr/books/about/How to Handle Hard to Handle Parents.html?id=ITM4DQAAQBAJ&redir_esc=y](https://books.google.com.tr/books/about/How%20to%20Handle%20Hard%20to%20Handle%20Parents.html?id=ITM4DQAAQBAJ&redir_esc=y)
- Bayraktar, V., H., & Kuloğlu, E. (2023). Sınıf öğretmenlerinin mobbing algısı. *Ekev Akademi Dergisi*, 96, 120-140.
- Büyük, B., Ç., & Bayar, A. (2023). Öğretmenlere karşı yapılan zorbalıklara ilişkin öğretmen görüşleri. *International Academic Social Resources*, 8,(48), 2561-2569.
- Çayak, S., & Ergi, D., Y. (2015). Öğretmen veli işbirliği ile ilköğretim öğrencilerinin sınıf içindeki istenmeyen öğretmen davranışları arasındaki ilişki. *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi: Teori ve Uygulama*, 6(11), 59-77.
- Erdağ, C., & Karadağ, E. (2017). Okul hesap verebilirliği modelleri: Bütüncül bir çözümleme. *İş Ahlakı Dergisi*, 10, 303-341.
- Erdağ, C. (2020). Öğretmenlerin bireysel hesap verebilirlik eğilimlerinin bireysel ve kurumsal bağlam özellikleri açısından karşılaştırılması. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 15(21), 96-124.
- Erdoğan, Ç., & Demirkasımoğlu, N. (2010). Ailelerin eğitim sürecine katılımına ilişkin öğretmen ve yönetici görüşleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 16(3), 399-431.
- Ertem, H., Y., & Gökalp, G. (2020). Velilerin okul iklimi ve veli katılımı algılarının velilerin eğitim durumu ve çocuklarının öğrenim kademesine göre incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 35(1), 78-91.
- Eski, N., Özben, D., İ., & Günbayı, İ. (2019). BİMER ve CİMER 'e gelen şikâyetler ile ilgili Maarif Müfettişlerinin, İlçe Milli Eğitim Müdürlerinin ve Şube Müdürlerinin Görüşleri: Bir Durum Çalışması. *Çağdaş Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(2), 163-182.
- Genç, S., Z. (2005). İlköğretim 1. kademedeki okul-aile işbirliği ile ilgili öğretmen ve veli görüşleri. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 227-243.
- Göker, S., D., & Gündüz, Y. (2017). Eğitim denetimi sürecinde hesap verebilirlik ve şeffaflık uygulamaları. *Ondokuz Mayıs University Journal of Education Faculty*, 36(1), 83-93.
- Güven, U., & Sezer, B., B. (2020). Velilerin öğretmenler üzerindeki baskılarının öğrenci başarısı üzerine etkisi. *Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(3), 1380-1399.
- Hatipoğlu, A., & Kavas, E. (2016). Veli yaklaşımlarının öğretmen performansına etkisi. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 1012-1034.
- Işık, M., & Bahat, İ. (2019). Hesap verebilirlik bağlamında MEBİM 147 hakkında eğitim yöneticilerinin görüşleri. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 49,50-68.
- Jaksec, C., (2003) The confrontational parent: A practical guide for school leaders. Eye On Education Larchmont, New York. https://etd.ohiolink.edu/acprod/odb_etd/ws/send_file/send?accession=ohiou1407444464&disposition=inline
- Kantos, E., Z. (2021). Öğretmenlik mesleğinin itibarı ile ilgili öğretmen görüşleri. *e- Kafkas Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 8, 682-703.
- Karataş, K., & Çakan, S. (2018). Öğretmenlerin bakış açısıyla eğitim-öğretim sorunları. Bismil ilçesi örneği. *İlköğretim Online*, 17(2), 834-847.
- Koç, M., H. (2018). Veli görüşlerine göre veli öğretmen ilişkisi ölçeğinin geliştirilmesi ve veli öğretmen ilişkisinin incelenmesi. *Milli Eğitim Dergisi*, 47(218), 55-76.
- Koç, M., H. (2020). Zor velilerle baş etme stratejilerine ilişkin sınıf öğretmenlerinin görüşleri. *Trakya Eğitim Dergisi*, 10(2), 394-411
- Koçak, S., & Nartgün, S. Ş. (2021). Öğretmenlerin okul hesap verebilirliğine ilişkin görüşleri, 235-254. https://www.researchgate.net/publication/356812844_Ogretmenlerin_Okul_Hesap_Verebilirli_gine_Iliskin_Gorusleri
- Köse, A., & Uzun, M. (2020). Öğretmenlerin kendini işe verememe nedenleri üzerine fenomenolojik bir çözümleme. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(2), 680-728.
- Lindberg, N., & Demircan, A., N. (2013). Ortaöğretim okullarında aile katılımının değerlendirilmesi: Aile Katılım Ölçeği Veli ve Öğretmen Formlarının Türkçeye uyarlanması. *Cumhuriyet International Journal of Education*, 2(3), 64-78.
- May, D., Johnson, J., Chen, Y., Hutchison, L., & Ricketts, M. (2010). Exploring Parental Aggression toward Teachers in a Public School Setting. *Current Issues in Education*, 13(1) https://www.researchgate.net/publication/47782077_Exploring_Parental_Aggression_toward_Teachers_in_a_Public_School_Setting

- Malkoç, G. (1993). *Aile eğitimi ve eğitimde nitelik geliştirme*. Eğitimde Arayışlar 1. Sempozyumu. İstanbul: Kültür Koleji Yayınları.
- Özan, B., M. (2015). Okullarda şikâyet yönetimi: Vignette tekniği uygulaması. *K.Ü. Kastamonu Eğitim Dergisi*, 23(3), 1127-1146.
- Özdemir, M. (2010). Nitel veri analizi: sosyal bilimlerde yöntem bilim sorunsalı üzerine bir çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 323-343.
- Özdemir, Y., T., & Orhan, M. (2019). Öğretmenlerin öğretmenlik mesleğinin imajı hakkındaki görüşleri. *Trakya Eğitim Dergisi*, 9(4), 824-846.
- Özdoğan, M. (2021). İlkokullarda öğretmen-veli ilişkisinde yaşanan sorunlara ilişkin öğretmen görüşleri. *Uluslararası Temel Eğitim Çalışmaları Dergisi*, 1, 68-76.
- Özer, B., Gelen, İ., & Karamanoğlu, R. (2010). İlköğretim 2. devre öğrencilerinin şikâyet etme davranışlarının öğretmen, öğrenci ve veli görüşleri doğrultusunda değerlendirilmesi. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 425 -457.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods (Third Edition)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. [https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=FjBw2oi8E14C&oi=fnd&pg=PR21&dq=Patton,+M.+Q.+\(2002\).+Qualitative+research+%26+evaluation+methods+\(Third+Edition\).+Thousand+Oaks,+CA:+Sage+Publications.&ots=bym0iFFDwM&sig=XIpBrbwSi8IQBVdZMkazgEO7TL8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=FjBw2oi8E14C&oi=fnd&pg=PR21&dq=Patton,+M.+Q.+(2002).+Qualitative+research+%26+evaluation+methods+(Third+Edition).+Thousand+Oaks,+CA:+Sage+Publications.&ots=bym0iFFDwM&sig=XIpBrbwSi8IQBVdZMkazgEO7TL8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Phillips, S. (2005). Strain of dealing with violent or meddling parents. *Times Educational Supplement*, 4629, 19. https://etd.ohiolink.edu/acprod/odb_etd/ws/send_file/send?accession=ohiou1407444464&disposition=inline
- Seligman, M. (2000). *Conducting effective conferences with parents of children with disabilities*. New York/London: The Guilford Press. <https://www.davidpublisher.com/index.php/Home/Article/index?id=33153.html>
- Şenaras, B. (2017). *İlk ve ortaokullarda veli baskısı*. Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, [Yüksek lisans tezi, Maltepe Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi
- Şenaras, B., & Çetin, Ş. (2018). Okul müdürleri ile öğretmenlerin algılarına göre ilk ve ortaokullarda veli baskısı: nitel bir araştırma. *Milli Eğitim Dergisi*, 220, 157-176.
- Şimşek, H., & Tanaydın, D. (2002). İlköğretimde veli katılımı: Öğretmen-veli-psikolojik danışman üçgeni. *İlköğretim Online*, 1(1), 12-16.
- Sönmez, V., & Alacapınar, .G. (2014). *Örneklendirilmiş Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (3. Baskı). Anı Yayıncılık.
- Taşkaya, S. (2012). Nitelikli bir öğretilerde bulunması gereken özelliklerin öğretmen adaylarının görüşlerine göre incelenmesi. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(33), 283-298.
- Trump, K., S., & More A. (2001). Deal effectively with hostile visitors to the front office. *Inside School Safety*, 6(2), 1 <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0895904814550071>
- Tunç, S., H., & Gökçe, T., A. (2018). Okul yöneticilerinin alo 147 hakkındaki görüşlerinin bilgi uçurma açısından değerlendirilmesi, *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(4) 477-487
- Türk H., & Kiroğlu, K. (2018). Ailelerin sınıf öğretmenlerine uyguladıkları mobbing davranışları. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 18(4), 2357-2389.
- Unger, M., C. (2014). *Principal perceptions of parental aggression (Doctorate Thesis)*. Educational Administration, The Patton College of Education of Ohio University, Ohio. <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=8695&context=dissertations>
- Ünsal, S., & Görücü, Y., D. (2023). Öğretmen motivasyonunu etkileyen öğrenci, veli ve yönetici davranışları. *Kahramanmaraş Eğitim Fakültesi Dergisi*, 5(2), 148-170.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yücel, Ş., İlge, M., Ş., & Aksoy, M. (2023). İlkokul yönetici ve öğretmenlerine veli baskısı konusunda öğretmen görüşleri. *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(8), 991-1005.
- Yüksel, İ. (2019). Okul yönetimleri ve öğretmenlik mesleğine yönelik BİMER'e konu olan şikâyetlerin analizi (Antalya örneği). *Karamanoğlu Mehmetbey Uluslararası Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 19-30.

Determining The Role of Primary School Teachers in Complaint Management

Nida BAYINDIR¹

Cited:

Bayındır, N. (2024). *Determining The Role of Primary School Teachers in Complaint Management*, *Journal of Interdisciplinary Educational Research*, 8(19), 226-235, DOI: 10.57135/jier. 1498765

Abstract

Teachers are at the center of parents' place in the education process and their relationship with the school. Unfortunately, complaining, which is an increasing habit today, is also a communication tool used by parents. This study aimed to determine the complaints of parents and the role of primary school teachers in the management of these complaints. The study group of the research consists of 15 primary school teachers working in public schools affiliated to the Ministry of National Education in Eskişehir city center in the 2023-2024 education year. Easy accessibility case sampling, one of the purposeful sampling methods, was used in the study. The data were collected with an interview form including the questions created by the researcher and evaluated with descriptive analysis. According to the findings of the study, it was determined that teachers received the most complaints from parents about discipline and behavior problems, followed by academic achievement expectations, accusatory attitudes lacking respect and courtesy put teachers in difficulty, teachers listened to all kinds of complaints with patience and understanding and sought solutions, and their biggest supporters were the school administration and colleagues. In addition, teachers stated that they did not receive any training on complaint management. According to the results of the study, it is recommended that teachers manage social perceptions and expectations professionally, hold regular meetings with parents, and receive training on grievance and conflict management.

Keywords: Primary school teacher, complaint management, complaint behaviors

INTRODUCTION

Effective communication between the school and the family positively affects the teaching and learning process. In particular, it enables families to participate in the education process, to determine their expectations and educational needs, to get to know their children better and to be aware of their children's educational life (Erdoğan & Demirkasımoğlu, 2010). The participation of parents in the educational process is perceived positively by both parents and teachers (Albayrak et al., 2023). Teachers play the main role in parents' cooperation with the school. Effective communication between parents and teachers increases the cooperation between parents and the school. It is expected that parents are interested in the situation of their students, adopt an informative communication style, and know the limits of communication with teachers. However, complaining, which is an increasingly negative behavior nowadays, is sometimes a communication tool used by parents. Complaints are actions taken by individuals to resolve their dissatisfaction (Alabay, 2012). A complaint against a teacher or school is a situation of dissatisfaction with the education and training provided. In other words, it is an indication of providing negative feedback or not meeting expectations. A complaint against a teacher or school is a situation of dissatisfaction with the education and educational facilities provided. In other words, it is an indication of providing negative feedback or not meeting expectations. It can also be expressed as a method of expressing the situation to the teacher or institution in order to correct the dissatisfaction experienced, obtaining information and providing an opportunity to correct the negative effects of the situation (Özan, 2015, Özdoğru, 2021, Şenaras & Çetin, 2018).

¹Prof. Dr., Eskişehir Osmangazi University, Faculty of Education, Eskişehir-Türkiye, nida.bayindir@ogu.edu.tr, orcid.org/0000-0001-8329-358X

Teachers are at the center of parents' place in the education process and their relationship with the school. Recent developments in education have raised the expectations of the society to high levels. These expectations of parents sometimes interfere with teachers and the functioning of the school, and can turn into destructive and offensive actions. Teachers who feel under stress cannot perform their professional performance completely and are negatively affected by this situation. Many studies in our country and in the world (Altun, 2009, Albayrak et al, 2023, Appelbaum, 2009, Aydoğdu & Kılıç, 2016, Hatipoğlu & Kavas, 2016 Babayiğit, 2018, Ertem & Gökalp, 2020, Erdoğan & Demirkasımoğlu, 2010, Genç, 2005, Güven & Sezer, 2020, Jaksec, 2003, Koç, 2020, Koç, 2018, Lindberg & Demircan, 2013, May, et al, 2010, Malkoç, 1993, Özdoğru, 2021, Phillips, 2005, Şenaras & Çetin, 2018, Seligman, 2000, Şimşek & Tanaydın, 2002, Taşkaya, 2012, Trump & Moore, 2001; Unger, 2014, Tunç & Gökçe, 2018, Yücel et al, 2023).

Teachers should establish institutional communication with parents in a professional manner and take into account the wishes of parents. This is because accountability, which consists of compliance with standards, transparency, provision and questioning, is an area in which all public officials are responsible (Hatipoğlu & Kavas, 2016).

Teachers should develop professional communication with parents and take their wishes into practice. Because accountability, which consists of conformity to standards, sustainability, provision, transparency and questioning, is an area in which all public officials are responsible (Hatipoğlu & Kavas, 2016). Accountability in education is related to the undertaking of discrepancies in supply and expectations that occur in the formal education process (Gündüz & Göker, 2017). Accountability, whose main purpose is to increase effectiveness and efficiency in education, includes supporting new practices in education, informing educational partners, and collaborating for academic success (Erdağ & Karadağ, 2017). However, parents, who see themselves as one of the elements of controlling the school system, add a different dimension to accountability by questioning the teacher, apart from getting information from teachers (Abdurrezzak & Uğurlu, 2018, Altunay et al, 2023, Erdağ, 2020, Işık & Bahat, 2019, Koçak & Nartgün, 2021).

Therefore, there are many important points that teachers should pay attention to in their relations with parents in terms of accountability. One of these points is complaints. The main reasons underlying complaints are classroom functioning and practices, academic achievement, behaviors, conflicts, expectations for special attention and low motivation (Hatipoğlu & Kavas, 2016). Parent complaints usually stem from either a teacher's attitude or a classroom functioning. The grade given by the teacher, the way he/she controls the behavior in the classroom, the behavior of other students in the classroom, the place of the child in the classroom, the quality of teaching, the expectation of special attention, the perception of a teacher's behavior as unfavorable, the anxiety of the teaching behavior in the student, the requested fees, activity expenses and the teacher's approaches can be the subject of complaints (Koç, 2020). The interpretation and personalization of the complaint beyond receiving or giving information, according to personal interests, damage the education system. This understanding in the expression of complaints can negatively affect the teacher's work efficiency and motivation, and can lead the teacher to depression. More generally, it can damage the professional prestige of the teaching profession (Akan & Ulaş, 2023).

The teacher's failure to communicate with the parent, prejudice against the parent or child, labeling behavior, and biased behavior may cause the complaint to become personal. Especially in recent years, the increase in the roles and roles expected of teachers, which have become relatively obligatory, causes parents to see schools as places where the safety and care of their children are provided. With this understanding, parents always see themselves as the priority. Over time, this situation turns into a habit of interfering with teachers' practices (Köse & Uzun, 2020, Türk & Kiroğlu, 2018, Yüksel, 2019).

There are very few studies (Eski et al, 2019, Şenaras & Çetin, 2018, Özán, 2015, Türk & Kiroğlu, 2018, Yüksel, 2019) on the perception of parents' complaints and how to manage the complaint

process. The existing studies are mostly based on customer relations and generally focused on customer complaints (Alabay, 2012). However, in primary school, the primary school teacher is almost the only respondent and there is intense parental pressure on him/her regarding his/her educational experiences.

As a pressure group, parents can make different complaints to the teacher or make the teacher the subject of complaint (Albayrak et al, 2023, Babayiğit, 2018, Bayraktar & Kuloğlu, 2023, Büyük & Bayar, 2023, Güven & Sezer, 2020, Özdoğru, 2021, Özkan, 2015, Özer et al, 2010, Şenaras, 2017, Şenaras & Çetin, 2018, Kantos, 2021, Koç, 2020, Özdemir & Orhan, 2019, Tunç & Gökçe, 2018, Yücel et al, 2023).

Purpose of the Research

The research aims to determine the roles of primary school teachers in complaint management. In this context, the following questions were tried to be answered.

- 1- Situations where teachers receive complaints
- 2- Procedures for parent complaints
- 3-Complaint behaviors that put the teacher in difficulty
- 4-People and organizations supported in complaints

METHOD

Research Design

In the study, phenomenological study design, one of the qualitative research methods, was used to obtain more information from the participants. Qualitative research is defined as a way of generating knowledge in order to analyze the unknowns of an individual or situation and to discover the essence of the system in which it exists (Özdemir, 2010). Qualitative research allows perceptions and events to be examined in their natural environment in a real and comprehensive way. Phenomenological design is one of the qualitative research models that tries to understand the perspective of individuals towards an event or experience (Yıldırım & Şimşek, 2008). For this reason, a case study design was preferred as it was aimed to determine the views of primary school teachers on how they view parent complaints and how they manage parent complaints.

Study Group

The study group selected for the research consists of 15 primary school teachers working in Eskişehir in the 2nd semester of the 2023-2024 academic year. The study group was formed with the easily accessible sampling technique, one of the purposeful sampling techniques. Purposive sampling is an approach that aims to ensure that the participant group has a certain quality in order to reduce the share of mistake. The purpose of easy accessibility is to select the sample in a way that is not difficult and challenging in order to provide speed and practicality to the research. As seen in Table 1, 9 of the participants were female and 6 were male teachers. 3 of the teachers have a master's degree. 8 of the teachers have a seniority between 10-20 years. None of the teachers received any training on complaint management.

Table 1. Demographic information of the participants

Participants	Gender	Age	Education	Occupational status	Grade	Complaint management
Ö1	Women	33	Master	12 years	4st grade	No
Ö2	Women	41	license	22 years	2st grade	No
Ö3	Women	43	license	17 years	3st grade	No
Ö4	Women	37	license	15 years	3st grade	No

Ö5	Man	55	license	29 years	1st grade	No
Ö6	Man	34	license	13 years	4st grade	No
Ö7	Women	32	license	12 years	1st grade	No
Ö8	Man	54	license	30 years	2st grade	No
Ö9	Women	28	license	7 years	3st grade	No
Ö10	Man	43	license	20 years	1st grade	No
Ö11	Women	44	license	19 years	2st grade	No
Ö12	Man	32	Master	12 years	1st grade	No
Ö13	Women	28	Master	6 years	4st grade	No
Ö14	Man	45	license	22 years	4st grade	No
Ö15	Women	40	license	21 years	2st grade	No

Data Collection Tools

Semi-structured interview technique was used in accordance with the research purpose. Interviews reveal people's perspectives, experiences and thoughts. Semi-structured interview technique is a technique in which the researcher creates questions that include teachers' views after conducting a literature review (Patton, 2002). Semi-structured interview questions are forms that provide a certain answering framework and require selective answering. The research data were collected with an interview form prepared by the researcher. In the preparation of the form used in the research, 2 field experts were consulted, 2 primary school teachers were interviewed for their opinions on the comprehensibility of the questions and the form was finalized without any changes. The research data were collected face-to-face within the permissions obtained. Each participant was informed about the subject and their voluntary participation in the research was ensured. The interviews lasted an average of 20-25 minutes. The interview recordings were shared with the participant teachers again and participant confirmation was obtained.

Data Analysis

Descriptive analysis technique was used to prepare themes and codes and to enable interpretation. In this technique, data are interpreted without going into detail (Sönmez & Alacapınar, 2014). The most important criterion of the research is how the results are reached. One of the most important criteria of qualitative research is to explain how the researcher reached the results. For this reason, quotations were used to increase the reliability of the research. In the research, judgments and values were tried to be avoided as much as possible to increase credibility. In order to ensure transferability, the researcher determined the study group with the easily accessible first method, one of the purposive sampling methods, and the process to be followed in determining the sample in the research was tried to be defined. In order to increase reliability and consistency, the data were analyzed according to the previously created themes and the data obtained through interviews were presented directly without interpretation. For confirmability, the data obtained were re-read and confirmed by the teachers. The personal information of the participant teachers was kept confidential and abbreviations such as T1, T2, T3 were used.

FINDINGS

In this section, the findings obtained from the interviews with primary school teachers are divided into themes and codes. Direct quotations were made where necessary. Through the descriptive analysis, the content of the parent complaints faced by the teachers, what kind of a path they followed, which complaints put them in a difficult situation and who they received support from in the face of complaints were organized under the main themes.

Table 2. Teachers' roles in parent complaints

Thema	Code	Participant
Complaint topics	Student performance and assessment	<i>T3, T5,T6,T9, T11</i>
	Discipline and behavior-related	<i>T1,T2,T4,T5,T7,T10,T12</i>
	Expectation and special interest resources	<i>T7,T9,T13,T14</i>
	Level of education quality and expectation	<i>T9,T15</i>
	Administrative processes	<i>T14</i>
Procedure for complaints	Listening and attempting to understand the situation	<i>T2,T4,T7,T8,T10, T12</i>
	Collaborating and looking for solutions	<i>T4,T5,T7,T9</i>
	Follow the process and give feedback	<i>T6,T7,T8,</i>
Traumatic impact on complaints	Psychological stress and blaming	<i>T11,T12,T13</i>
	Complaining to the authorities	<i>T8,T11,T14,T15</i>
	Demanding exclusivity and extreme expectation	<i>T4,T7</i>
	Interfering with a teacher's work	<i>T3,T6,T8,T13,T14</i>
	Behavior out of respect and kindness	<i>T6,T8,T10,T11,T14,T15</i>
	Tendency to physical violence	<i>T4</i>
Support for complaints	Expanding the personal problem	<i>T12</i>
	School management	<i>T1,T3,T5,T9,T12,T13</i>
	Guidance department	<i>T3</i>
	Counterparts	<i>T2,T6,T8,T12,T14</i>
	Labor Unions	<i>T4,T5</i>
	Other parents	<i>T1, T9,T10</i>
	Finding legal support	<i>T8</i>
	Psychological support	<i>T15</i>

When Table 2 is analyzed, the roles of the teachers participating in the study in parent complaints are categorized under four themes. Regarding the topics of teachers' complaints from parents, 5 codes were identified for student performance and evaluation, discipline and behavior-based complaints, expectations and special attention-based complaints, education quality and expectations, and administrative processes.

Under the theme of the methods followed in complaints, 3 codes were identified: listening and trying to understand the situation, cooperating and seeking solutions, following the process and giving feedback.

Under the theme of traumatic effects of complaints, 7 codes were identified: psychological violence and blaming, complaining to higher authorities, demanding privileges and excessive expectations, interfering with the teacher's work, acting out of respect and courtesy, tending to physical violence and spreading personal problems.

As elements of support for teachers, 7 codes were identified: school administration, guidance unit, colleagues, trade unions, support from other parents, psychological support units, legal support units.

The participant views on the problems expressed under the theme of complaints against teachers are given below.

S7-There are complaints about the loss of students' belongings and because they think that their children are victimized at school (Disciplinary and behavioral reasons)

S3- They expect special attention to their students and when we don't give them enough grades, they come to ask for accountability (Expectation and special attention)

S10-They come to complain about the student. They complain to us that their own children do not study at home. (Student performance and assessment)

S12-I receive complaints about the negative behaviors of students towards each other, the problems that students have with their own class or with students in other classes. (Education quality and expectation)

S15-They come to change their child's place in the class and to complain about their friend (based on expectation and special interest)

T14-Parents who are told about the deficiencies of their children tend to think that the teacher is to blame and complain instead of accepting and correcting the situation. (Administrative processes)

S4 -They often come to complain about children's discord and child fights (Discipline and behavior related)

The views of the participants regarding the problems expressed within the scope of the theme of the way followed in the complaints received by the teacher are given below.

T2-First of all, I listen patiently to the parent about which complaint he/she has. I inform him/her about the student's situation. I exchange ideas about the way we will follow and solution suggestions (Listening and trying to understand the situation)

S1-I conduct one-on-one interviews (Listening and trying to understand the situation)

S7-After listening to the parent, I exchange ideas on how to solve the problem, I do the necessary research, and then I inform the parent (Cooperation and finding solutions).

S4-I go to a section where we can talk to the parent in private, calm him/her down and listen to him/her without interrupting him/her. I understand what you want and try to find a solution (Cooperation and finding solutions)

S12-I have an individual meeting with the parent and listen to their complaints. When I cannot reach a conclusion, I share it with my school administration and wait for their support. (Following the solution and giving feedback)

The participant views on the problems expressed under the theme of trauma caused by complaints against teachers are given below.

S15-It can make it difficult when there are complaints against the school administration (interference in the teacher's work).

S14-Their inability to control their anger and their unkind attitudes upset me a lot. (Behaviors out of respect and courtesy)

Problems expressed under the theme of the path followed in complaints against teachers

S12-Most of the time they express their problems in front of the students. And they insist that they are right (Psychological violence and blame).

S11-They are in a constant accusation.

S8-Some of them complain directly to the school administration (complaining to higher authorities).

T7-Parents have unrealistic expectations from me and the student. They expect their children to perform far above their abilities. They constantly ask us for activities, courses and additional teaching or activities for their child. (Demanding privileges and excessive expectations)

The participant views on the problems expressed within the scope of the theme of receiving support in the complaints received by the teacher are given below.

S3-I get the biggest support from my colleagues or our guidance counselor in parent complaints. (School administration, guidance counselor)

S6-I get support from my colleagues because they have experienced similar situations. (Colleagues)

S9-I get help from the school administration (School administration)

T10-I get help from other parents, their trust and support makes me happy. (Parents and psychological support)

The findings reveal that the majority of parent complaints received by teachers are related to discipline and behavior. This is followed by student performance and achievement. In case of any complaint, teachers stated that they patiently listen to the issue and try to understand the situation. The accusatory behavior of the complaining parents, which is not respectful and courteous, wears teachers down and causes stress. In case of any complaint, teachers state that they mostly receive support from the school administration. This is followed by their colleagues.

RESULTS and DISCUSSION

In this study, the views of primary school teachers on parent complaints and the management of these complaints were tried to be revealed. According to the findings of the study, parent complaints received by teachers are generally based on discipline and behavior. This is followed by dissatisfaction with student achievement and performance. It is seen that discipline and behavioral problems are generally based on the perception that their children are victimized by other children. Examples of these problems include peer conflicts, damage to student materials, and fights over space in the classroom. Parents' involvement in students' communication and conflicts in the classroom may mean that they see the teacher's control of the classroom as inadequate in the teaching and learning process or that they do not see the teacher as an expert in behavior development. Studies (Çayak & Ergi, 2015, Erdoğan & Demirkasımoğlu, 2010, Karataş & Çakan, 2018, Şenaras & Çetin, 2018, Ünsal & Görücü, 2023) show that parents intervene in the teaching process and the teacher with the instinct to protect their children. In these complaints, the attitude of the parent closely affects the teacher. The attitude of the parents in these complaints closely affects the teacher. Behaviors that are not respectful and courteous, interfering with the teacher's work and complaining to higher authorities are the most common situations. Problems in teacher-parent relations can cause anxiety, tension, helplessness, feelings of loneliness, low motivation, perception of worthlessness and undermine the authority of the teacher. Parents' accusatory, accountable and interfering behaviors are based on anger, sadness and an accumulated sense of injustice. These behaviors, which are based on communication problems, are based on parents' beliefs that their children have been subjected to injustice, excluded, do not receive enough attention from teachers, experience peer bullying, and are discriminated against (Koç, 2018). Teachers' first behavior towards parents who come to complain with this psychology is to listen to them calmly and patiently. It is a professional behavior for teachers to listen to parents, whose aim is often to hold them to account, with understanding and try to understand the situation. However, teachers are protected under the article "Protection Against Accusations and Slander" of the Turkish Civil Code. If the accusations against teachers are unfounded, the teacher's immediate supervisor in the center and governors

in the provinces can file a public lawsuit against the accusers. To this end, it is necessary to define the boundaries of parent-teacher relations and to recognize that the teacher is a public servant. Teachers reported that their biggest supporters in the face of parent complaints were the school administration and their colleagues. School management is valuable in terms of administrators knowing the situation and supporting the teacher according to the legislation. Support from colleagues may be the desire to benefit from their experiences in similar situations.

As a result, the reasons why parents get into the habit of complaining about the teacher or the functioning of the school are that parents do not take the functioning of the educational process seriously, do not trust the professional competence of teachers enough, have an overprotective approach towards their children, social intolerance, an understanding of competition, demands for privileges and expecting too much from the teacher that is not their duty. To this end, the ministry and the public should restructure the omniscient parent attitude, prevent the parents' habit of seeing the teacher as responsible for every problem and seeing complaints as an easy solution, and enact laws and regulations that will prevent them from interfering in the teacher's work, keeping the teacher busy, wearing the teacher down emotionally and threatening security by using negative language.

Based on these results, it is recommended that the perception of teaching in the society should be determined and the authority, duties and responsibilities of teachers should be redefined; teachers should receive trainings on their attitude towards complaints and how to manage complaints; teachers should learn their judicial-administrative rights against accusations and slander; and new support mechanisms should be established against parental complaints, institutional limitation of parent-teacher communication and setting conditions for communication, teaching teachers strategies for dealing with difficult parents, establishing pre-complaint offices or mediation systems in schools, informing parents about their rights before filing a complaint and about the situation that is the subject of the complaint, It is suggested that teachers should be required to provide documents, evidence and witnesses, provide training to parents on how to participate in learning and teaching processes, conduct regular parent-teacher meetings in a certain routine apart from school meetings, find alternative communication channels to reach parents, be honest and transparent in all their practices according to the principle of accountability, adopt solution-oriented approaches, professionally identify the social perceptions and expectations of parents, receive training on grievance and conflict management, and receive support from guidance services for parent complaints. For this, teachers need to develop empathy and understanding, active listening, problem-solving skills, the ability to remain calm and self-control, open communication, and the ability to receive feedback and make accurate evaluations. In order to teach these skills, seminars, workshops or simulations based on case studies using educational materials can provide teachers with the opportunity to practice.

REFERENCES

- Abdurrezzak, S., & Uğurlu, C., T. (2018). Administrator, teacher and parent views on the accountability of schools in education: A qualitative research. *Gazi Journal of Educational Sciences*, 4(2), 1-19.
- Akan, E., & Ulaş, A., H. (2023). An overview of studies on the factors affecting teachers' motivation: A meta synthesis study. *TEBD*, 21(3), 1453-1472. <https://doi.org/10.37217/tebd.1267657>
- Alabay, M. N. (2012). Customer complaint management. *International Journal of Management Economics and Business*, 8(16), 137-157.
- Albayrak, A., Çakır, A., Çebinoğlu, E., Kömürcü, N., & Çakmak, N., B. (2023). A Qualitative Research on the Problems of Teachers with Parents. *International Academic Social Resources Journal*, 8(51),2972-2982. DOI : 10.29228/ASRJOURNAL.70726
- Altun S., A. (2009). Examining the views of parents, teachers and students on the academic failures of primary school students. *İlköğretim Online*, 8(2), 567-586.
- Aydoğdu, F., & Kılıç, D. (2016) Investigation of classroom, preschool and special education teachers' attitudes towards family involvement. *Erzincan University Journal of Institute of Social Sciences*, 9(1), 265-274.
- Altunay, K., R., Songül, A., Sezer, Y., Bayram, A., & Emekli, T. (2023). Teacher and administrator perceptions on accountability in educational organizations. *International Research Journal of Social and Human Sciences*, 10(101), 3276-3285.
- Appelbaum, M. (2009). *How to handle hard-to-handle parents*. Thousand Oaks, CA: Corwin. https://books.google.com.tr/books/about/How_to_Handle_Hard_to_Handle_Parents.html?id=ITM4DQAAQB_AJ&redir_esc=y

- Bayraktar, V., H., & Kuloğlu, E. (2023). Primary school teachers' perception of mobbing. *Ekev Academy Journal*, 96, 120-140.
- Büyük, B., Ç., & Bayar, A. (2023). Teachers' views on bullying against teachers. *International Academic Social Resources*, 8,(48), 2561-2569.
- Çayak, S., & Ergi, D., Y. (2015). The relationship between teacher-parent collaboration and primary school students' undesirable teacher behaviors in the classroom. *Journal of Education and Human Sciences: Theory and Practice*, 6(11), 59-77.
- Erdağ, C., & Karadağ, E. (2017). School accountability models: A holistic analysis. *Journal of Business Ethics*, 10, 303-341.
- Erdağ, C. (2020). Comparison of teachers' individual accountability tendencies in terms of individual and institutional context characteristics. *International Journal of Community Research*, 15(21), 96-124.
- Erdoğan, Ç., & Demirkasimoğlu, N. (2010). Teachers' and administrators' views on the participation of families in the education process. *Educational Administration in Theory and Practice*, 16(3), 399-431.
- Ertem, H., Y., & Gökalp, G. (2020). Investigation of parents' perceptions of school climate and parental involvement according to the educational status of parents and their children's education level. *Hacettepe University Journal of Faculty of Education*, 35(1), 78-91.
- Eski, N., Özben, D., İ., & Günbayı, İ. (2019). Opinions of Education Inspectors, District National Education Directors and Branch Managers about complaints to BIMER and CIMER: A Case Study. *Journal of Contemporary Management Sciences*, 6(2), 163-182.
- Genç, S., Z. (2005). Teachers' and parents' views on school-family cooperation at the first level of primary education. *Turkish Journal of Educational Sciences*, 3(2), 227-243.
- Göker, S., D., & Gündüz, Y. (2017). Accountability and transparency practices in educational supervision process. *Öndokuz Mayıs University Journal of Education Faculty*, 36(1), 83-93.
- Güven, U., & Sezer, B., B. (2020). The effect of parents' pressure on teachers on student achievement. *Journal of Kırşehir Faculty of Education*, 21(3), 1380-1399.
- Hatipoğlu, A., & Kavas, E. (2016). The effect of parent approaches on teacher performance. *Journal of Human and Social Sciences Research*, 5(4), 1012-1034.
- Işık, M., & Bahat, İ. (2019). The opinions of education administrators about MEBİM 147 in the context of accountability. *Marmara University Atatürk Faculty of Education Journal of Educational Sciences*, 49,50-68.
- Jaksec, C., (2003) *The confrontational parent: A practical guide for school leaders*. Eye On Education Larchmont, New York.
https://etd.ohiolink.edu/acprod/odb_etd/ws/send_file/send?accession=ohiou1407444464&disposition=inline
- Kantos, E., Z. (2021). Teachers' views on the reputation of the teaching profession. *e- Kafkas Journal of Educational Research*, 8, 682-703.
- Karataş, K., & Çakan, S. (2018). Education-teaching problems from the perspective of teachers. The case of Bismil district. *İlköğretim Online*, 17(2), 834-847.
- Koç, M., H. (2018). Development of parent-teacher relationship scale according to parent views and examination of parent-teacher relationship. *Journal of National Education*, 47(218), 55-76.
- Kantos, E., Z. (2021). Teachers' views on the reputation of the teaching profession. *e- Caucasus Journal of Educational Research*, 8, 682-703.
- Karataş, K., & Çakan, S. (2018). Education-training problems from teachers' perspective. Bismil district example. *Primary Education Online*, 17(2), 834-847.
- Koç, M., H. (2018). Development of parent-teacher relationship scale according to parents' views and examination of parent-teacher relationship. *National Education Journal*, 47(218), 55-76.
- Koç, M., H. (2020). Primary school teachers' views on strategies for coping with difficult parents. *Trakya Education Journal*, 10(2), 394-411
- Koçak, S., & Nartgün, S. Ş. (2021). Teachers' views on school accountability, 235-254.
https://www.researchgate.net/publication/356812844_Ogretmenlerin_Okul_Hesap_Verebilirliğine_Iliskin_Gorusleri
- Köse, A., & Uzun, M. (2020). A phenomenological analysis on the reasons why teachers cannot devote themselves to their jobs. *Kahramanmaraş Sütçü İmam University Journal of Social Sciences*, 17(2), 680-728.
- Lindberg, N., & Demircan, A., N. (2013). Evaluation of family involvement in secondary schools: Adaptation of the Family Involvement Scale Parent and Teacher Forms to Turkish. *Cumhuriyet International Journal of Education*, 2(3), 64-78.
- May, D., Johnson, J., Chen, Y., Hutchison, L., & Ricketts, M. (2010). Exploring Parental Aggression toward Teachers in a Public School Setting. *Current Issues in Education*, 13(1)
https://www.researchgate.net/publication/47782077_Exploring_Parental_Aggression_toward_Teachers_in_a_Public_School_Setting
- Malkoç, G. (1993). *Family education and quality development in education*. 1st Symposium of Searches in Education. Istanbul: Kültür College Publications.
- Özan, B., M. (2015). Complaint management in schools: Application of Vignette technique. *K.Ü. Kastamonu Education Journal*, 23(3), 1127-1146.
- Özdemir, M. (2010). Qualitative data analysis: a study on the methodology problem in social sciences. *Eskişehir Osmangazi University Social Sciences Journal*, 11(1), 323-343.
- Ozdemir, Y., T., & Orhan, M. (2019). Teachers' views on the image of the teaching profession. *Trakya Education Journal*, 9(4), 824-846.

- Ozdođru, M. (2021). Teachers' views on the problems experienced in teacher-parent relationships in primary schools. *International Journal of Basic Education Studies*, 1, 68-76.
- Ozer, B., Gelen, I., & Karamanoglu, R. (2010). Evaluation of the complaining behaviors of primary school 2nd term students in terms of teacher, student and parent views. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 9(2), 425 -457.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (Third Edition). Thousand Oaks, CA: Sage Publications. [https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=FjBw2oi8E14C&oi=fnd&pg=PR21&dq=Patton,+M.+Q.+\(2002\).+Qualitative+research+%26+evaluation+methods+\(Third+Edition\).+Thousand+Oaks,+CA:+Sage+Publications.&ots=bym0iFFDwM&sig=XIpBrbwSi81QBvdZMkazgEO7TL8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=FjBw2oi8E14C&oi=fnd&pg=PR21&dq=Patton,+M.+Q.+(2002).+Qualitative+research+%26+evaluation+methods+(Third+Edition).+Thousand+Oaks,+CA:+Sage+Publications.&ots=bym0iFFDwM&sig=XIpBrbwSi81QBvdZMkazgEO7TL8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Phillips, S. (2005). Strain of dealing with violent or meddling parents. *Times Educational Supplement*, 4629, 19. https://etd.ohiolink.edu/acprod/odb_etd/ws/send_file/send?accession=ohiou1407444464&disposition=inline
- Seligman, M. (2000). *Conducting effective conferences with parents of children with disabilities*. New York/London: The Guilford Press. <https://www.davidpublisher.com/index.php/Home/Article/index?id=33153.html>
- Şenaras, B. (2017). *Parent pressure in primary and secondary schools*. Maltepe University, Institute of Social Sciences, [Master's thesis, Maltepe University]. National Thesis Center
- Şenaras, B., & Çetin, Ş. (2018). Parental pressure in primary and secondary schools according to the perceptions of school principals and teachers: A qualitative study. *National Education Journal*, 220, 157-176.
- Şimşek, H., & Tanaydın, D. (2002). Parental participation in primary education: The triangle of teacher-parent-psychological counselor. *Primary Education Online*, 1(1), 12-16.
- Sönmez, V., & Alacapınar, G. (2014). *Examples of Scientific Research Methods* (3rd Edition). Anı Publishing.
- Taskaya, S. (2012). An examination of the characteristics that a qualified teacher should have according to the views of teacher candidates. *Erciyes University Social Sciences Institute Journal*, 1(33), 283-298.
- Trump, K. S., & More A. (2001). Deal effectively with hostile visitors to the front office. *Inside School Safety*, 6(2), 1 <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0895904814550071>
- Tunç, S., H., & Gökçe, T., A. (2018). Evaluation of school administrators' views on alo 147 in terms of whistleblowing. *Anemon Muş Alparslan University Journal of Social Sciences*, 6(4) 477-487
- Türk H., & Kıröğlu, K. (2018). Mobbing behaviors of families towards primary school teachers. *Abant İzzet Baysal University Journal of Education* 18(4), 2357-2389.
- Unger, M., C. (2014). *Principal perceptions of parental aggression* (Doctorate Thesis). Educational Administration, The Patton College of Education of Ohio University, Ohio. <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=8695&context=dissertations>
- Ünsal, S., & Görücü, Y., D. (2023). Student, parent and administrator behaviors affecting teacher motivation. *Kahramanmaraş Education Faculty Journal*, 5(2), 148-170.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2008). *Qualitative Research Methods in Social Sciences*. Ankara: Seçkin Publishing.
- Yücel, Ş., İlge, M., Ş., & Aksoy, M. (2023). Teachers' views on parental pressure on primary school administrators and teachers. *Journal of Social, Human and Administrative Sciences*, 6(8), 991-1005.
- Yüksel, İ. (2019). Analysis of complaints about school administrations and the teaching profession in BİMER (Antalya example). *Karamanoğlu Mehmetbey International Journal of Educational Research*, 1(1), 19-30.