



Araştırma Makalesi

Okul yönetimleri ve öğretmenlik mesleğine yönelik BİMER'e konu olan şikayetlerin analizi (Antalya örneği)

Analysis of complaints that are subject to BİMER for school management and teaching profession (Antalya case)

Research Article

İbrahim Yüksel*¹

Karamanoğlu Mehmetbey
Uluslararası Eğitim
Araştırmaları Dergisi

Temmuz, 2019
Cilt 1, Sayı 1
Sayfalar: 19-30
<http://dergipark.gov.tr/ukmead>

* Sorumlu Yazar

Makale Bilgileri

Geliş : 09.05.2019
Kabul : 30.06.2019

Özet

Bu araştırmanın temel amacı Milli Eğitim Bakanlığı İletişim Hattı ALO 147, BİMER ve CİMER'e Antalya İlinden yapılan şikâyetlerin analizi ve değerlendirilmesini yapmaktır. Antalya İl Milli Eğitim Müdürlüğü ARGE (Araştırma Geliştirme Birimi) tarafından söz konusu şikâyetlerin analizi ve bu konuda çözüm önerilerini içeren sunu 2018-2019 Eğitim-Öğretim yılı başında tüm okullara resmi yazıyla gönderilerek tüm personelin bilgilendirilmesi ve bu konularda yaşanan şikâyetlerin azaltılması amaçlanmaktadır. İletilen şikâyetlere bakıldığında en çok şikâyetin Temel Eğitim kademesinden ve veliler tarafından yapıldığı ve özellikle okul temizliği, güvenliği ile bağlı konularının ön sıralarda yer aldığı görülmektedir. Şikâyetlerin artmasına neden olarak öne çıkan temel unsurun ise yönetici ve öğretmenlerin veliyle sağlıklı iletişim kuramamalarından kaynaklandığı anlaşılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: alo 147, BİMER (CİMER), şikâyet

Abstract

The main purpose of this study is to analyze and evaluate the complaints made from Antalya Province to the Ministry of National Education Communication Line ALO 147, BİMER (Prime Ministry Contact Center) and CİMER (Presidential Contact Center). The analysis of the complaints and, the presentation prepared by Antalya Provincial Directorate of National Education R & D (Research and Development Unit), which include possible solution samples will be sent to all schools at the beginning of the academic year 2018-2019, aiming to inform all the staff and reduce the complaints on these issues. Considering complaints made, it is seen that the most complaints come from the Primary Education level and made by parents especially the school cleaning, safety and donation issues are at the forefront. It is understood that the main factor that caused the complaints to increase is that the managers and teachers cannot communicate well with the parents.

Keywords: alo 147, BİMER (CİMER), complaint

Karamanoğlu Mehmetbey
International Journal of
Educational Research

July, 2019
Volume 1, No 1
Pages: 19-30
<http://dergipark.gov.tr/ukmead>

* Corresponding author

Article Info:

Received : 09.05.2019
Accepted : 30.06.2019

¹ Ministry of National Education. e-mail iyüksel56@hotmail.com

GİRİŞ

Eğitim birçok işlevinin yanında toplumdaki yeni kuşaklara değerleri ve ideolojiyi aşilayarak onları siyasi düzene bağlı, uyumlu vatandaşlar haline getirme işlevine de sahiptir. Toplumsal ve kültürel değerlerin yanı sıra devletin dayandığı temel felsefe, ideoloji ve ilkelerin çeşitli ders ve etkinliklerle aktarılması görevi resmi olarak okullara ve dolayısıyla da öğretmenlere verilmiştir. Öğretmenlerin bu görevlerini yerine getirirken yasal sorumluluklarının yanı sıra uymaları beklenen mesleki etik ilkelerde söz konusudur.

Eğitim kurumlarının fiziki altyapısı önemli olmakla birlikte eğitimin en önemli unsurunun öğretmen olduğu tartışma götürmez bir gerçektir. Bu noktada da öğretmenlerin mesleklerini yerine getirirken öğrenciyle, veliyle, okul yönetimi ve toplumla ilişkilerinde dikkat ededeği etik ilkelerin neler olacağı, görev ve sorumluluklarının nerede başlayıp nerede biteceği konuları gündeme gelmektedir. Eğitim-öğretim faaliyetleri sırasında velilerle, öğrencilerle, meslektaşlarla, diğer paydaşlarla vs. sürekli bir etkileşim içerisinde olunması nedeniyle zaman zaman çatışmaların yaşanması kaçınılmaz olmaktadır. Bu çatışmalar yerinde uygun müdahalelerle çözüme kavuşturulamadığında üst makamlara şikâyet olarak iletilmekte ve bu durum da soruşturmalara, mahkemelere vs. neden olmaktadır. Bu tür çatışmaların neler olduğunun tespit edilerek ve bu şikâyet konularının üst makamlara şikâyet konusu olmaktan çıkarılıp zaman ve enerjinin soruşturmalara, mahkeme süreçleriyle harcanması yerine eğitim-öğretim etkinliklerinin daha verimli olarak gerçekleştirilmesine harcanması çok daha isabetli olacaktır.

Bu çalışmada öncelikle öğretmenlik meslek ahlakı ve öğretmenlerden beklenen davranışlarla ilgili bilgiler verilecektir. Daha sonra Antalya Milli Eğitim Müdürlüğü ARGE biriminin hazırlamış olduğu BİMER şikâyetlerinin azaltılmasıyla ilgili sunumdaki veriler ve çözüm önerilerine değinilecektir. Son bölümde ise ortaya konulan öneriler değerlendirilerek kendi çözüm önerilerimiz sıralanarak çalışma sonlandırılacaktır.

Öğretmenlik meslek ahlâkı tartışmaları

Günümüz toplumlarında çeşitli alanlarda yaşanan etik problemler eğitim alanında da kendini göstermekte ve çeşitli problemlere, şikâyetlere, soruşturmalara vs. neden olmaktadır. Eğitimin etiği belirleme, şekillendirme veya tersi etiğin eğitimi belirleme, şekillendirme yönündeki ilişkinin varlığı eğitimin önemini artırmaktadır. Öğretmenlik mesleği sadece bilgi aktarmaya değil etik boyutun vurgulanmasını da önemsemek durumundadır.

Öğretmenler ve eğitim yöneticileri genellikle rol ve ilişkilerine yönelik değerleri, etik kodları bilmelerine rağmen, uygulamada birçok etik ikileme karşı karşıya kalırlar. Genelde bu ikilemin nedeni korumacı geçmişle, değişimi gerektiren gelecek arasında aracılık görevi yapan eğitimin işlevleri arasındaki karşıtlık olduğu söylenebilir. Öğretmenler uygulamada kaynakların paylaşımında, öğrencilerle ve ailelerle uygun olmayan tartışmalar yaşama, meslektaşlarla ilişkilerden kaynaklanan etik sorunlar vb. birçok sorunla karşılaşılırlar (Demirpolat ve Aslan, 2014, s. 188.; Uzun ve Elma, 2012, s. 281).

Eğitimde meslek ahlâkı öğretmenden beklenen davranış ve tutumları belirleyen ilke ve standartlardır. Her meslekte olduğu gibi gelecek kuşakları yetiştirme görev ve sorumluluğuna sahip öğretmenlik mesleğinde de meslek ahlâkı ilkelerinin olması kaçınılmazdır. Son yıllarda bu konuda hem akademik çalışmaların arttığına hem de yasal düzenlemelerin hazırlanmakta olduğu görülmektedir.

Eğitim biliminin ve etik disiplininin [meslek etiği] temeli insandır. Bu eğitim ve etiği birbirine yaklaştıırır. Bu yüzden etik, eğitimin her kademesine müdahale edebilir. Aynı şekilde eğitimin de etiği belirleme şeklinde müdahale etme durumu söz konusudur. Her insan attığı her adımda yaptığı her eylemde etik temelli bir tutum sergilemelidir. Günümüzde eğitim-öğretim alanındaki tartışmaların önemli bir boyutunu da eğitimcilerin etik tutumları oluşturmaktadır (Aydın, 2015, s. 44-48).

Öğretmenlik mesleğinin etik olarak nitelendirilmesinde, öğretmen ve öğrenci ilişkisinin eşitsiz bir ilişkiye dayanması ile öğretmenin eğitim-öğretim sürecini planlama ve uygulama aşamalarında belli tercihlerde bulunabilmesi ve bu tercihlerin açık ya da örtük istendik sonuçları taşımasının etkili olduğu söylenebilir.

Öğretmenin eğitim-öğretim sürecindeki bu baskın ve belirleyici rolü kamuoyuna yansıyan örneklerde görüldüğü üzere maalesef zaman zaman istismar edilmekte (cinsel taciz olayları, öğrenciye şiddet uygulama vb..) ve etki olarak çeşitli tartışmalara neden olabilmektedir. İşte bu nedenlerle öğretmenlik mesleği etiği ile ilgili tartışmalar ve bu konu da yapılan çalışmaların son yıllarda artarak devam etmekte olduğunu görmekteyiz.

Öğretmenlik mesleği ve etik arasındaki ilişki diğer mesleklere oranla daha fazla bir ilişki içinde olduğu söylenebilir. Çünkü eğitimciler geleceğin öğretmenlerini, doktorlarını, siyasetçilerini vs. kısaca gelecek kuşakları yetiştirdikleri için etik sorumlulukları çok daha önem arz etmektedir (İlgaz ve Bilgili, 2006, s. 204).

Meslek etiğini temel alan öğretmenlerin kendi öğrencileriyle beraber aslında tüm toplum için birçok yararları vardır. Çünkü öğrencileriyle meslek etiği çerçevesinde ilişkilerini devam ettiren, onlara doğru örnek olan ve onları da etik davranışlar sergilemeleri konusunda yüreklendiren öğretmenler aslında dürüst, güvenilir, huzurlu bir toplumun da temelini atmaktadırlar. Toplumun huzur ve güveninin sadece yasalarla sağlanamayacağı eğitimle bu durumun sağlanmasının daha kalıcı olacağı hemen herkesin üzerinde ittifak ettiği bir durumdur.

Öğretmenler ve idareciler etiği gerçekten içselleştirememişlerse, bu konuda öğrencilerine pek de katkıları olacağı söylenemeyecektir. Öğretmenlerin uygulamadığı veya inanmadığı değerleri kendi öğrencilerine aktarmaya çalışmaları öğrenciler üzerinde pek de etkili olmayacaktır. Bu bağlamda öğretmen adaylarının ve fiilen öğretmenlik görevi yürütenlerin

gerekli ve yeterli eğitimi almaları ve meslek etiğini kendilerine rehber edinmeleri büyük önem taşımaktadır (Karataş, 2013, s. 312).

Etik, hayatın her alanında önemlidir. Ancak söz konusu eğitim kurumları olduğunda etik kavramı daha da bir önem kazanmaktadır. Okulun öğrencilerin iyi, dürüst, ahlâklı bireylerin yetiştirilmeleri için var olduğu kabul edilir. Aileler, sivil toplum örgütleri, hükümetler vb. okulların erdemli insanlar yetiştirmedeki aracılık rolünü yadsıyamazlar. İnsanların eğitimden öncelikli beklentileri daha çok çocuğun ahlâkî olarak yetiştirilmesidir (Uğurlu, 2009, s.203).

Son yıllarda kamu yönetimi üzerinde yapılan çalışmalarda etik konusuna daha fazla yer verilmektedir. Bunun nedeni, kamuda yolsuzluk ve bozulmanın yaygınlaştığı yolundaki algının geniş bir oranda medyada, kamuoyunda sürekli konuşuluyor olması denebilir. Yapılan çalışmalarda durum tespitinin yanında neler yapılabileceği konusunda öneriler de sıralanmaktadır.

Eğitim bir kamu hizmeti olarak kabul edilir ve okullarda öğretim konusunda uzman olan öğretmen ve diğer görevlilerce yerine getirilmektedir. Okullar modernizmle birlikte bürokratik bir yapıyla dönüşmeye başlamış, ulus devletlerin ortaya çıkması, sanayileşme ve kentleşmenin bu süreçte hem olumlu hem olumsuz etkileri olmuştur (Aydın, 2015, s. 7).

Eğitim hizmetlerinin büyük oranda devlet tarafından verilmesi, artan bürokratik yapı vb. bu alanda da bozulmalara ve etik ihlallere yol açmakta bu durumda çeşitli şikâyetlere neden olmaktadır. Ayrıca hemen ifade etmek gerekir ki sadece devlet tarafından verilen eğitim hizmetlerinde bir etik ihlaller yoktur, özel sektör tarafından verilen eğitim hizmetlerinde de farklı etik ihlaller, farklı şikâyetler söz konusu olmaktadır.

Eğitim hizmetlerinin en önemli özelliklerinden birisi hizmetten yararlananlar hizmeti sunan arasında büyük bir dengesizlik olmasıdır. Öğrenciler özellikle anaokulu, ilkokul, ortaokul kısımlarında liseye nazaran çok daha pasif durumdadırlar. Veliler öğretmene güvenmek, istediği şekilde çocuğunun yetiştirilmesini isterler ve bu nedenle öğretmenlerin isteklerine (ek kaynak aldırma, ek derse/kursa yönlendirme vb.) uymak zorunda hissederler. Bu durumda bazen istenmeyen durumların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir.

Çocukları için her şeyin en iyisini isteyen ebeveynler eğitimcilerce yönlendirildikleri her türlü kursa, etüde, özel derse, ek çalışmalara vs. gereksiz olsa bile sorgulamadan uyma eğiliminde olmaları etik sorunlara neden olabilir. Büyük yatırım maliyetleri olan özel okullar, kurslar, etüt merkezleri tek gelir kaynağı olan öğrenci sayılarını artırmak ve var olan öğrencilerden daha fazla para kazanabilmek için etik dışı ilişkilere, davranışlara, yol ve yöntemlere sapabilmektedirler. Örneğin, kılık-kıyafet konusunda velileri zorlayarak fahiş fiyatlarla (sadece kendi okullarında bulunan öğrenci kıyafetlerini) almaya zorlamak, ek kaynak aldırma, ek sosyal-kültürel etkinlikler için ücret talep etme vb. sayılabilir.

Öğretmen-öğrenci ilişkisi bakımından eğitime baktığımızda oldukça geleneksel bir yapı sergilediği söylenebilir. Ancak son birkaç yüzyılda başlayan insan haklarıyla ilgili gelişmeler sonucu öğrenci ve velilerin hakları ile ilgili düzenlemelerle geleneksel anlayıştan farklılaşmaların başladığını söyleyebiliriz. Son yıllarda eğitime bakışta yaşanan değişimler, engelli bireylerin eğitim süreçlerine katılım oranlarının gittikçe artması, okullaşma oranlarının artması, sınıflarda ve okullarda öğrenci sayılarının artması, özel sektörün eğitimdeki payının artması vb. nedenler eğitim alanında etik tartışmaların sürekli gündemi işgal etmesine, farklı şikayetlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Eğitim alanının ticari boyutunun son yıllarda artması ise diğer sorunlara ekonomik kaygıların da katılmasına bu alanda da problemlerin yaşanmasına neden olmaktadır.

Eğitim, farklı düşünürlerce, farklı felsefi görüşlerce birçok tanımla yapılsa da kısaca “çevre ayarlaması yoluyla bireyin davranışlarının istendik yönde değiştirme ve değerlendirme süreci olarak tanımlanabilir” (Sönmez, 1998, s.39). Eğitimi Aydın da şöyle ifade etmektedir: “Eğitim genel olarak bireyde istenen davranışları kazandırma olumlu davranış değişikliği yaratma sürecidir (Aydın, 2015, s. 5).

Eğitimin amacı insan yetiştirmektir. Burada asıl amacın insani değerler bakımından yetiştirmek olduğu herkesçe kabul edilir. Yine eğitimin bireyi belli bir meslek açısından yetiştirmeyi ve hayatını kazanmasını sağlamayı da amaç edindiğini görmekteyiz. Fakat pratikte bu durumun asıl amaç konumuna geçtiğini, insani değerler bakımından yetiştirmenin ise maalesef ikincil kaldığını hatta neredeyse ortadan kalktığını görmekteyiz (Türkeri, 2015, s. 36).

Günümüzde eğitimin daha çok akademik yanına ağırlık verilmekte, ahlâkî, manevi ve erdemli yaşamla ilgili davranışlar çok da önemsenmemekte olduğu söylenebilir. Ancak herkes başka insanlardan ahlâkî incelikler beklemekte, negatif davranışlardan, bozulma vs. olduğundan şikâyet etmekte kimse kendine bakmayı düşünmemektedir. Oysa eğitime sadece bir meslek kazanma, para kazanma aracı olarak bakmanın yanında ahlâkî değerlerin, erdemli bir yaşamın kurallarının da aktarılması süreci olarak bakmak gerekmektedir. Aksi takdirde yaşadığımız sorunların çözümü pek de kolay olmayacaktır (Türkeri, 2015, s. 38).

Mesleklerin birçoğu günümüzde her bakımdan teşkilatlanmış alanındaki faaliyetleri düzenlemek ve mesleği korumak üzere kurulmuş derneklere, odalara, vs. sahiplerdir. Bu kuruluşlar mesleğin nasıl icra edileceğini, meslek mensuplarının çeşitli konularda nasıl davranmaları gerektiğini vs. tüzüklerinde belirlemişlerdir. Meslek örgütlerince kurallara uymayan üyelere, yaptırım olarak teşkilattan ihraç etmek veya daha ileri giderek meslekten men etmek şeklinde farklı birçok ceza uygulanabilir. Meslek teşkilatından ihraç edilenler teşkilatın kendilerine sağladığı hak ve imtiyazlardan mahrum kalırlar. Ayrıca üyenin ihracını gerektiren durum hukuki olarak ceza gerektiriyorsa hukuk sistemi de devreye girerek gerekli yaptırımı uygulamaktadır.

Karataş, meslek etiği kapsamında öğretmenlerden beklenen etik davranışları şöyle sıralamaktadır: Başkalarının fikirlerine değer vermek, davranışlarında saygılı olmak, farklılıklara karşı önyargısız olmak, her öğrencinin başarabileceğine inanmak, çocuk haklarının korunması gerektiğine inanmak, insan haklarına saygı göstermek, demokratik tutum ve davranışlara sahip olmak, yerel ve evrensel değerlerin gelişmesini desteklemek, toplumsal, mesleki etik değerleri benimsemek ve bunlara uygun davranmak, bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili yasal ve ahlâkî sorumlulukları bilmek, davranışlarında tutarlı ve dürüst olmak, engelli haklarına saygı duymak, insanlara karşı kırıcı olmamak, resmiyete ve gizliliğe uymak, mesleki sırları kimseyle paylaşmamak, dedikodudan uzak durmak, deneyim ve bilgilerini meslektaşlarıyla paylaşmak, sorumluluklarını yerine getirmek, topluma karşı sorumluluk bilinci duymak, adil tutum ve davranışlara sahip olmak, söz ve eylemlerinde tutarlı ve dürüst olmak (Karataş, 2013, s. 309).

Ayrıca eğitimin hem politik hem mesleki bir süreç olması eğitim politikaları ve standartların belirlenmesini zorlaştıran unsurlardan biri olmaktadır. Ülkemiz eğitim politikalarının hükümetlere hatta aynı hükümetlerde bakanlara göre sürekli değişmesi, etkili bir eğitim, yönetim sistemi olmaması, öğretmenlere yeterli rehberlik verilmemesi, etkili ve verimli hizmet içi eğitimlerinin eksik olması, öğretmen yetiştirme müfredatlarının içeriklerinin yetersiz olması, alan dışından çok fazla öğretmen atamalarının yapılması, etkili bir denetim sisteminin olmaması, öğretmen yetiştirme politikalarındaki yanlışlıklar vb. bunların nedenleri olarak sayılabilir (Ateş, 2012, s. 9).

Herhangi bir meslek alanında olduğu gibi eğitim alanında da etik ve etik ilkeler söz konusudur. Başta adalet olmak üzere, tarafsızlık, eşitlik, profesyonellik, yolsuzluk yapmamak, hizmette sorumluluk, dürüstlük, saygı, hoşgörü vb. bu ilkelerden bazılarıdır. Eğitimde ilkeleri oluşturmada karşılaşılan ilk sorun herkesi kapsayacak şekilde bu ilkelerin düşünülmemesidir. Öğretmen için ayrı, idareci için ayrı, öğrenci için ayrı, veli için ayrı etik ilkelerin oluşturulması her grubun görev ve sorumlulukları farklı olduğu için başlangıçta normal görülebilir. Fakat böyle bir durum belirlenen ilkeleri sadece mevzuatla ilgili prosedürel işlem kurallarına dönüştürür. Bunun adına etik demek var olan durumu değiştirmez. Eğitimin herkesi ilgilendiren bir alan olması nedeniyle bu konuda amacımız etik değer üretmek olduğuna göre oluşturulacak ilkelerin herkesi kuşatacak şekilde düzenlenmesi gerekir. Basit işleyiş kurallarını etik ilkeler olarak saptamak sadece kuralcılık olacağından pratikte bunların çok işe yarayacağı şüphelidir (Türkeri, 2015, s.60).

Bu konuda yapılan çalışmalardan 2015/21 sayılı genelge Milli Eğitim Bakanlığı İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğüne hazırlanmış olup "Eğitim-öğretim Hizmeti Verenler İçin Mesleki Etik İlkeler" başlığıyla yayınlanmış ve yürürlüğe girmiştir. Genelgede öğretmenlerin öğrencilerle, velilerle, meslektaşlara ve okul yönetimine ve topluma yönelik ilişkilerde dikkat edecekleri etik ilkeler 4 ana başlıkta sıralanmaktadır (<http://www.etik.gov.tr>).

Eğitimde etik ilkeler konusunda Batı toplumlarında özellikle Amerika Birleşik Devletleri'nde çeşitli kuruluşlar tarafından eğitimcilerin uymaları beklenen davranış standartları olarak çeşitli ilkeler oluşturulmuştur. Örneğin ABD'nin Missouri eyaletinin öğretmen yetiştirme programları için belirlemiş olduğu standartlar arasında meslek etiği önemli bir yer tutmaktadır. Belirlenen bu standartlarda öğretmenlerin meslek etiğini uygulamalı olarak öğrenmeleri ayrıca öğretmenler kadar eğitim yöneticilerinin de etik ilkeleri davranışlarına yansıtmaları gerektiği ve etik bir bakış açısına sahip olmaları gerektiği vurgulanmaktadır (Karataş, 2013, s. 312).

Yine benzer etik ilkeler ülkemizde de yukarıda ifade edildiği gibi hem kamu kurumlarınca oluşturulmuş hem de sivil toplum kuruluşları, meslek örgütleri, yazarlar, araştırmacılar vs. tarafından da oluşturulmuş ve bu konuda bir standarda ulaşılmaya çalışılmaktadır. Hızlı değişen koşullar nedeniyle bu konuda temel ilkeler değişmez olmakla birlikte yeni ortaya çıkan durumlara göre etik ilkelerin sürekli güncellenmesi kaçınılmaz olmaktadır.

Meslek etiği konusu öğretmen yetiştirme programlarının en önemli unsurlarından biri olması gerekirken ülkemizde maalesef son yıllarda bazı gelişmelerle beraber eğitim fakültelerinin müfredatları incelendiğinde meslek etiğine yönelik derslerin yetersiz olduğu görülmektedir. Bu konuda müfredatların gözden geçirilerek meslek etiği konusuna gereken önemin verilmesi gerekmektedir. Öğretmen adaylarına meslek etiğinin sadece teorik olarak verilmesi tek başına yeterli olmayacaktır. Bu sürecin pratik uygulamalarla desteklenmesi durumunda ve meslek etiğinin gerekliliği konusunda bilinçlenmeleri halinde çok daha etkili olacaktır (Koç, 2015; Karataş, 2013, s. 313).

Öğretmen adaylarına meslek hayatları boyunca karşılaşılabilecekleri etik problemlerle ilgili verilecek teorik ve pratik eğitim sayesinde karşılaşılabilecekleri etik ikilemleri adil bir şekilde çözüme kavuşturmaları sağlanabilir. Aksi halde yani öğretmen adaylarına meslek etiği konusunda yeterli donanım sağlanamaması durumunda ise meslek hayatları boyunca karşılaşılabilecekleri etik sorunlar karşısında bocalayacaklar ve doğru kararlar vermeleri çok kolay olmayacaktır. Bu durumda çeşitli çatışmalara, problemlere ve şikâyetlere neden olacaktır.

Öğretmenlik meslek etiği ilkeleri Aydın tarafından; profesyonellik, hizmette sorumluluk, adalet, eşitlik, sağlıklı ve güvenli eğitim-öğretim ortamının sağlanması, yolsuzluk yapmamak, dürüstlük-doğruluk ve güven, tarafsızlık, mesleki bağlılık ve sürekli gelişme, saygı ve kaynakların verimli ve etkin kullanımı olarak ifade edilmiştir (Aydın, 2015, s. 58-68).

Görüldüğü üzere çeşitli meslek örgütlerince veya akademisyenler tarafından öğretmenler için hazırlanan meslek ahlâkı ile ilgili uymaları beklenen etik kurallar bakanlıkça hazırlanan ilkelerle büyük oranda benzerlik taşımaktadır. Eğitimde etik tartışmalarının temelini ise hiç şüphesiz öğrenciler oluşturmaktadır. Öğrenciler eğitim sisteminin varlık nedeni olarak sistemin en önemli temel taşı olarak ele alınmalı ve müfredatlar öğrenciye göre ilkesi doğrultusunda hazırlanmalıdır. Eğitim sisteminin

amacı da her türlü uygulamalarıyla öğrencilerin haklarını kullanmalarını ve sorumluluk bilincine sahip birey olmalarını sağlayacak ortamlar yaratmak olmalıdır.

Aydın, çocuk hak ve sorumluluklarını genel olarak şöyle sıralamaktadır: Öğrenme hak ve özgürlüğü, her türlü ayrımcılıktan ve tacizden korunma hakkı, kabul edilmiş standartlar ve politikalar dışında her türlü önyargı ve kişisel uygulamalardan uzak bir şekilde, uygun biçimde ve adil olarak değerlendirilme hakkı, yasal sınırlar içinde düşüncelerini özgürce açıklayabilme hakkı, gizli, mahrem bilgilerinin uygunsuz biçimde açıklanmasından korunma hakkı, her türlü öğrenci kuruluşlarına üye olmak ve öğrencilerin yönetime katılmasını sağlayan uygulamalara katılma hakkı, okuldaki bütün akademik çalışmalara yetenekleri ve kapasitesi ölçüsünde katılma hakkı, öğrenme özgürlüğünü sağlayıcı çevre ve koşulların oluşturulmasına, sağlanmasına saygı göstermek ve bu konuda sorumluluk almak, sınıflarda akademik standartların korunmasında sorumluluk almak, topluma hizmet etmek, başkalarını taciz ve ayrımcılıktan koruma yükümlülüğü, kendisine ve başkalarına saygı gösterme yükümlülüğü ve başka insanların iyiliği için kendini sorumlu hissetme (Aydın, 2015, s. 141-142).

Örgütsel etik olarak belirlenen kurallar yasal bir çerçevede bütün personelde aynı davranışların yerleştirilebilmesi için örgütün topluma karşı hizmette bulunurken uymak zorunda olduğu kurallar olarak ifade edilebilir. Aydın okullar için örgütsel etik ilkeleri şöyle sıralamaktadır: Bütün vatandaşlara, eşit, sorumlu ve saygılı bir hizmet sunmak, şeffaf ve kolaylıkla ulaşılabilir bir yönetim sağlamak, yalnızca görev karşılığı ücret kabul etme, hediye vs. kabul etmemek, okulundaki etik dışı çıkar ilişkilerini açıklamak ve ilgililere bildirmek, yasa ve düzenlemelere uymak ve bunları herkese aynı şekilde uygulamak, kayırma, taraflı davranma, korumacılık gibi her türlü uygunsuz davranışı ve bu yöndeki baskıyı reddetmek, okulun tüm kaynaklarını (para, zaman, ekipman vb.) etkili bir biçimde kullanmak, görev gereği sahip olunan bilgileri kişisel çıkar için kullanmamak, hizmet sunulan herkesle insan hak ve onuruna yakışır bir davranış ve iletişim içinde olmak, hizmette kalite ve sürekli iyileştirmeyi sağlamaya çalışmak, insanın gelişimini ve öz değerini her şeyin önüne almak (2015, 171-172).

Öğretmenlik mesleği ile ilgili yapılan çalışmalarda meslek etiği ilkeleri oluşturulmaya çalışılmış bu konuda sorunların tespit edilmesine gayret edilmiştir. Yine benzer çalışmalarda öğretmenlik mesleğinde etik olarak görülmeyen davranışların da neler olduğu ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu çalışmalara örnek olarak aşağıda bir kaç sıralanacaktır.

Bu çalışmalardan birinde Gözütok öğretmenlikte etik olmayan davranışları en fazla olumsuz görülenden en az olumsuz görülene göre aşağıdaki maddeleri sıralamıştır; Okula ait parayı, araç-gereci, veli olanaklarını kişisel amaçlı kullanma, öğrencisiyle cinsel yakınlık kurma, öğrenciyle ilişkilerde ayırım yapma, öğrenci değerlendirmesinde yanlı davranma, okula içkili gelme, küfürlü konuşma, okulda kaba ve saygısız davranma, öğrencilerin sırlarını başkalarına anlatma, meslektaşlarıyla ilgili dedikodu yapma, yalan söyleme, öğrencilerinin haklarının çiğnenmesine duyarsız kalma, öğrencilere fiziksel ceza verme, kavga etme, ders süresini özel işleri için kullanma, öğrenciye karşı baskıcı davranma, derste ideolojik görüşünü yansıtmak, öğrencilerle laubali ilişkiler kurma, kararlarında tutarsız davranma, hasta olmadığı halde rapor alma, öğretime ilişkin sorunları başkalarına yıkma, işinde özensiz olma, mesleğini sevmediğini belli etme, kendisini sadece dersten sorumlu tutma, öğrenci veya veliden hediye kabul etme, öğrenci ve velilere bir şeyler satma, öğrencinin göreceği yerde sigara içme, yönetmeliklere aykırı davranma, kahvehaneye gitme, öğrencilere fiziksel olmayan ceza verme, öğrencisine özel ders verme (2015).

Araştırmanın amacı

Eğitim kurumlarında büyük zaman ve emek kaybına neden olan şikâyetlerin analiz edilerek bu şikâyetleri en aza indirmeyi amaçlaması açısından önemli çalışma olup, araştırmanın temel problemi okullarda veli, öğrenci ve diğer paydaşlarla yaşanan çatışmaların nasıl şikâyet konusu olmadan çözüme kavuşturulabileceğidir. Çünkü eğitim kurumlarında zaten yoğun olan iş yüküne bir de bu çatışmaların yerinde çözülememesi nedeniyle soruşturmalar veya mahkeme süreçlerine gidilmesi sonucu ortaya çıkan iş yükü, moral ve motivasyon kaybı eğitimde çok kıymetli olan zamanın heba edilmesine ve verimliliğin düşmesine neden olmaktadır. Yapılan çalışmalarda genel olarak yaşanan bu çatışmaların büyük bir çoğunluğunun sağlıklı iletişim sağlanamamasından kaynaklandığı ortaya çıkmaktadır. Bu çatışmaların sebepleri ilgili paydaşlarla paylaşarak sorunların yasal soruşturmalarla dönüştürülmeden çözümleri sağlanarak eğitim için harcanması gereken zamanın gereksiz soruşturmalarla geçirilmesi engellenerek, verimliliğin ve çalışma ortamının daha huzurlu olmasının temini açısından çalışma önem arz etmektedir.

YÖNTEM

Araştırmanın yöntemi Antalya İl Milli Eğitim Müdürlüğü Araştırma Geliştirme birimince hazırlanan "BİMER Şikayetleri Çözüm Önerileri Projesi 13/09/2018 Tarihli Özel Gündem Maddeli Öğretmenler Kurulu Bilgilendirme-Tavsiye Ve Görüş Alma Toplantısı" başlıklı sunumu temel alınarak, bu konuda yapılan şikayetler analiz edilmiştir. Araştırmanın istatistikî verileri bahsedilen sunumdan elde edilmiş olup tablolar aynen alınarak kullanılmıştır.

Araştırmanın modeli

Araştırmada meslek ahlâkı ilkeleri konusunda eğitim alanındaki paydaşların bakış açılarını anlamak ve bu konuda var olan sorunları tespit etmek için Antalya İl Milli Eğitim Müdürlüğü Araştırma Geliştirme Birimince hazırlanan "BİMER Şikâyetleri Çözüm Önerileri" başlıklı çalışmadan yararlanılmıştır. İlgili çalışmada BİMER şikâyetlerinin Antalya ilini ilgilendiren kısımları eğitim kademelerine göre, temel şikâyet konularına göre, eğitimin hangi paydaşlarından geldiği gibi çeşitli kriterlere göre sınıflandırılması yapılmıştır. Daha sonra ise bu konuda yapılan çalışmalara da kısaca değinilmiştir. Sonuç ve öneriler kısmında ise sorunların azaltılması, önlenmesi için neler yapılabileceği konusunda görüş ve önerilere değinilmiştir.

Çalışma grubu

Araştırmanın çalışma grubunu Antalya’da yaşayan veli, öğrenci, idareci ve öğretmenler oluşturmaktadır. Çalışmamızda bizi ilgilendiren grup ise elbette herhangi bir konuda eğitim alanıyla ilgili problemlerini yerinde çözemeyerek BİMER’e başvurmak zorunda kalan eğitim paydaşları (Veli, öğrenci, öğretmen vb.) olmaktadır.

Veri toplama araçları

Veri toplama aracı olarak Antalya İl Milli Eğitim Müdürlüğü Araştırma Geliştirme Biriminin hazırlamış olduğu “BİMER Şikâyetleri Çözüm Önerileri” başlıklı çalışmada eğitim paydaşlarınca BİMER’e ulaştırılan şikâyetlerden oluşturulan istatistikî veriler temel alınmıştır.

Verilerin analizi

Çalışmada Antalya İl Milli Eğitim Müdürlüğü Araştırma Geliştirme Birimince hazırlanan tablolar temel alınarak ilgili sonuçlar analiz edilmiştir. Veriler daha önce alanda yapılan çalışmalarla birlikte değerlendirilmiş, karşılaştırma yapılarak yorumlanmıştır.

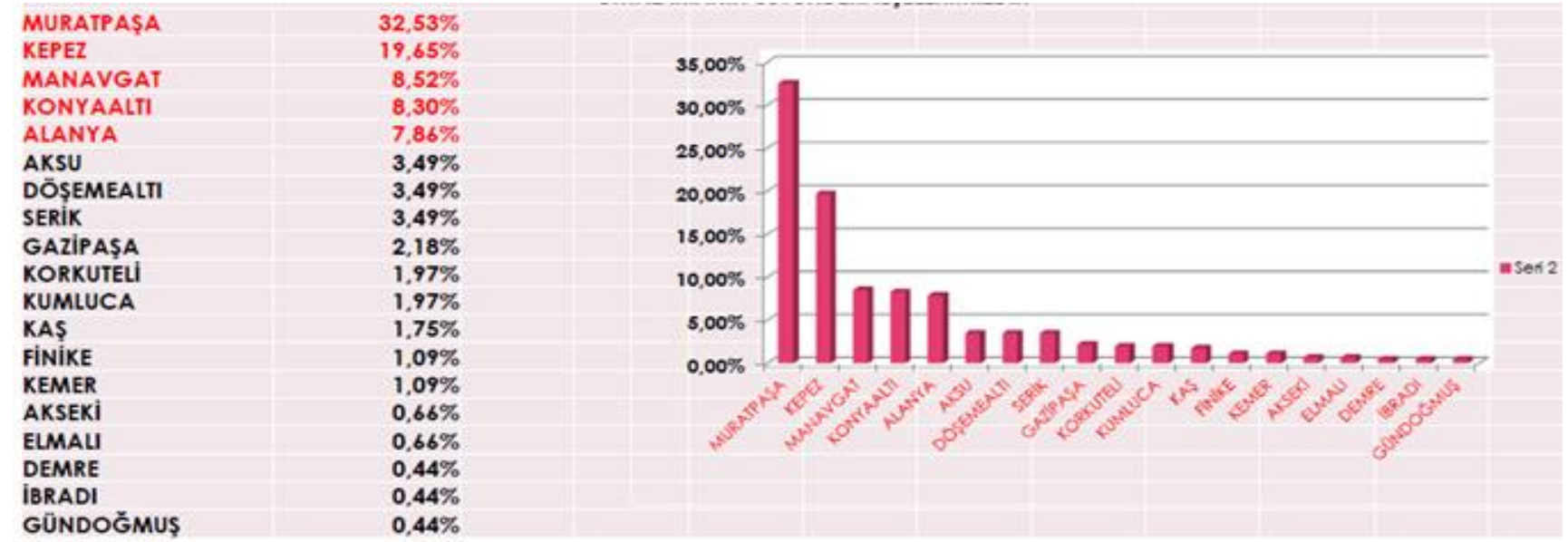
BULGULAR

Antalya il milli eğitimle ilgili BİMER, CİMER ve Alo 147’ye ulaşan şikâyetlerin analizi

Bu bölümde Antalya İl Milli Eğitim Müdürlüğüne ulaşan BİMER şikâyetlerinin ilçelere göre, kurumlara göre, şikâyetleri yapan kişilere göre dağılımlarına yer verilecektir. Söz konusu şikâyetlerle ilgili Milli Eğitim Müdürlüğünce hazırlanan tablolardan yararlanılacaktır.

Tablo 1.

İlçe Milli Eğitim Müdürlüklerine Yapılan Şikâyetlerin Yüzdesi (Resmi ve Özel Okullar/Kurumlar)



Not: İlçelerin ortalaması 5,33 olduğu için bu ortalamanın üzerinde olan ilçeler kırmızıyla belirtilmişlerdir.

Tablo 1 incelendiğinde en yüksek şikâyet ortalamasına Antalya ilinin en büyük nüfusa sahip merkez ilçelerinden sosyo-ekonomik düzeyi diğerlerine göre nispeten daha yüksek olan Muratpaşa (% 32,53) ilçesinin ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Bunu sırasıyla Kepez (19,65), Manavgat (8,52), Konyaaltı (8,30), Alanya (7,86), Aksu (%3,49), Döşemealtı (3,49), Serik (3,49), Gazipaşa (2,18), Korkuteli (% 1,97), Kumluca (% 1,97), Kaş (%1,75), Finike (% 1,09), Kemer (% 1,09), Akseki (% 0,66), Elmalı (% 0,66), Demre (% 0,44), İbradı (% 0,44) ve Gündoğmuş (% 0,44) ilçeleri takip etmektedir.

Tablo 2.

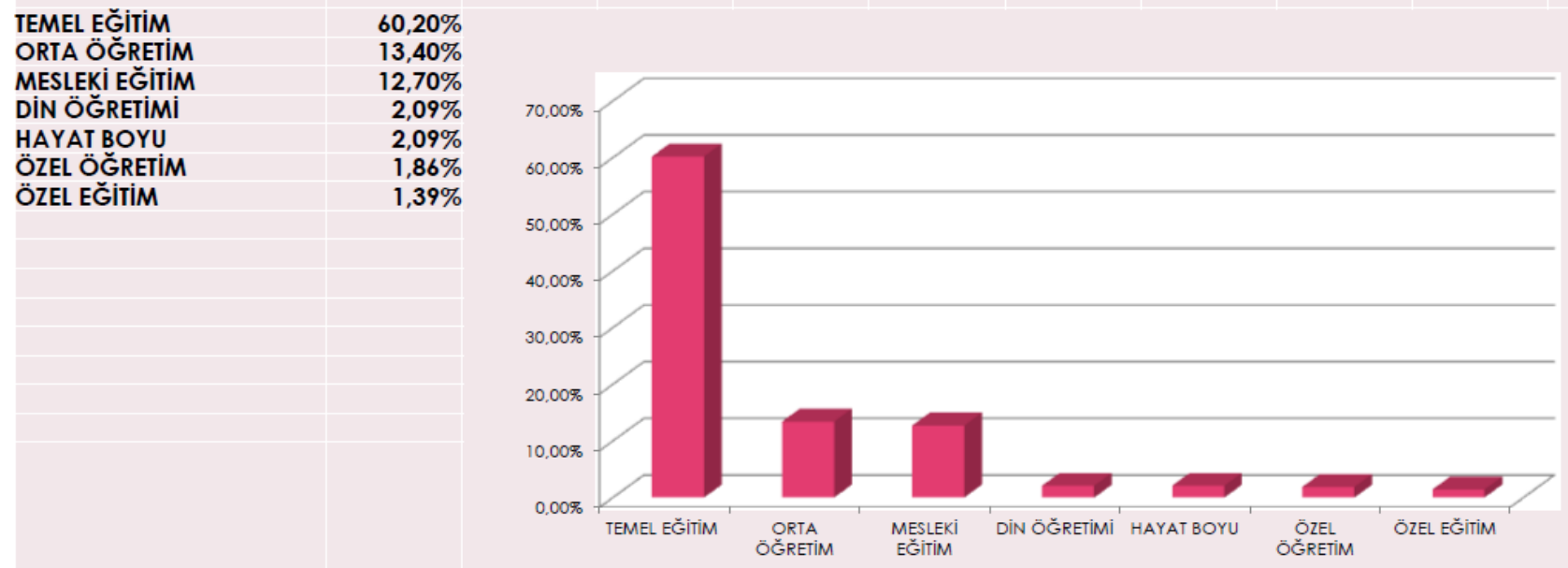
İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri Şikâyet Yüzdeleri (Resmi Kurumlar/Okullar)



Tablo 2 incelendiğinde en yüksek şikayet ortalamasına ilk tablodakine benzer bir sonucun yaklaşık olarak ortaya çıktığı görülmektedir. Ve ilk sırada yine Muratpaşa (% 29,70) ilçesinin ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Bunu sırasıyla Kepez (20,90), Manavgat (8,60), Konyaaltı (7,90), Alanya (7,20) ve diğer ilçeler takip etmektedir.

Tablo 3.

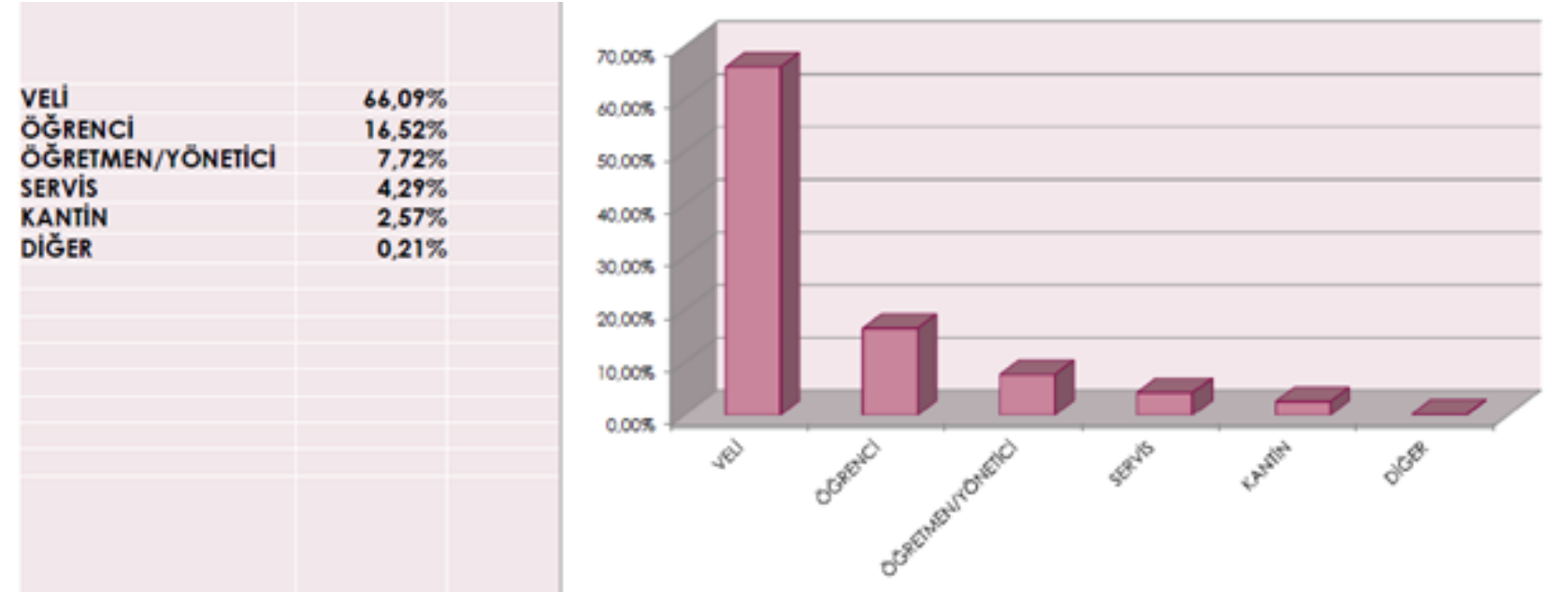
Şikayetlerin Eğitim-Öğretim Kademelerine Göre Dağılımları



Tablo 3'de verilen bulgular incelendiğinde yapılan şikayetlerin % 60,20'sinin Temel Eğitim kademesinden geldiği görülmektedir. Bunu sırasıyla Ortaöğretim (% 13,40), Mesleki Eğitim (% 12,70), Din Öğretimi (% 2,09), Hayat Boyu Öğretim (%1,86) ve Özel Eğitim (1,39) kademeleri takip etmektedir.

Tablo 4.

Şikayetlerin Paydaşlara Göre Dağılımları



Tablo 4'deki veriler incelendiğinde yapılan şikayetlerin büyük bir çoğunluğunun veliler tarafından (%66,09) yapıldığını görmekteyiz. Bunu sırasıyla ise öğrenciler (%16,52), Öğretmen ve Yöneticiler (% 7,72), Servisçiler (%4,29), Kantinciler (%2,57) ve Diğerleri olarak (%0,21) takip etmektedir.

(Not: Tablolar Antalya İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nün 2018-2019 Eğitim-Öğretim Yılı başında Eylül ayında okullara gönderdiği resmi yazı ekinde yer alan sunudan aynen alınmıştır.)

Şikayetlerle ilgili olarak il milli eğitim müdürlüğünce yapılan değerlendirmeler

Yapılan incelemelerde "Bazı okul yöneticilerinin gelen şikâyet taleplerini hiç dinlemeden, şikâyet taleplerini değerlendirmeden doğrudan Bimer şikâyet hattına yönlendirdiği, bu tutumun şikâyetlerin oldukça artmasına sebep olduğu... (git şikâyet et, Bimer'e başvur benim sorunum değil gibi....)" (Antalya MEM 2018, s. 10) görülmüştür.

Yine yapılan başvurularda "Bimer'e yapılan şikâyet başvurularının cevaplanması esnasında yapılan üslup hataları ve polemik oluşturulacak cümlelerin ikinci bir başvuruya sebebiyet verdiği, ayrıca bazen de soruşturma açılmayacak iken yeni bir soruşturma açılmasına sebep olduğu... (örn: Senin çocuk da bunu hak ediyor gibi)" benzer şekilde "Öğretmenlerin ve idarecilerin kurumsal kimliğini unutup duygusal ve kişisel yaklaşımlarla yapmış oldukları yorumların özellikle veli görüşmelerinde problemin daha da büyümesine hatta inceleme ve soruşturma safhasına geçmesine sebebiyet verdiği şeklinde (Çocuğunuzun psikolojisi bozuk, sizinle mi uğraşacağım..." gibi) (Antalya MEM 2018, s.10) iletişim hatalarının olduğu görülmüştür.

Okul öncesi ve ilkökul öğrenci velilerinin okul heyecanları ve bu konudaki hassasiyetleri nedeniyle iletişimde daha özenli olunmasının şikâyetleri azaltacağı ifade edilmiştir. *“Özellikle Anaokulu, ilkökul 1.2. sınıf öğrenci ve velileri ile iletişim süreçlerinde; Okul heyecanını ilk kez yaşayacak öğrencilere eşlik eden velilerin beklentilerinin daha hassas olmasından dolayı, veliler ve öğrenciler ile iletişime geçilirken eğitim-öğretimin ruhuna uygun kelimelerin kullanılmasının süreç boyunca şikâyetlere yansıyan konuların azalmasına yardımcı olacağı kanaatini oluşturmuştur. Ayrıca Anaokullarında, ana sınıflarında ve uygulama okullarında öğrenci karşılarken ve teslim ederken daha hassas davranılması önerilmektedir”* (Antalya MEM 2018, s. 11).

Velilerin şikâyetlerine bakıldığında özellikle okulların fiziki altyapı ve temizlik konusunda ciddi bir yığılma olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu konuda *“Eğitim-Öğretim süreci başlamadan önce tüm hazırlıkların yapılması, bahçe, lavabo temizliğinin yapılması, sınıfların hazır hale getirilmesi, kantin, yemekhane gibi ihtiyaçların karşılanacağı yerlerin hazır bulundurulması, okulun açıldığı ilk gün velilerin ve öğrencilerin doğru ve yerinde yönlendirilmesinin önemli olduğu, süreç boyunca şikâyetlerden anlaşıldığı anlaşılmıştır. Bütün bu süreçlerin öğrenci velilerince de gözlenmekte olduğu bu konulardaki gerekli hassasiyetin gösterilmesinin mevcut şikâyetlerin azaltılmasına katkı sağlayacaktır. Özellikle tuvaletlerin temizliği konusunda ciddi bir başvurunun yapıldığı görülmüştür. Toplam şikâyetlerin %19’u temizlik(genellikle lavabo-tuvalet) üzerine yapılmıştır”* (Antalya MEM 2018, s. 11).

Şikâyet konularından dikkat çekenlerden biriside genellikle bağış adı altında farklı gerekçelerle para toplanması olmuştur. *“Özellikle Anaokulu, ilkökullar ve meslek liselerinde velilerden ciddi bir şekilde değişik adlarda para toplandığı yönünde çok fazla şikâyet yer almıştır. Bu konuda; (kayıt-temizlik-klima-aidat-modül-personel-halk oyunları-beden eğitimi öğretmeni) parası adları altında velilerimizden talep edilen paralar zaman zaman ciddi mağduriyetlere sebep olmaktadır. Hatta Anaokullarında bu mağduriyetlerden ötürü okulu yarım bırakan öğrencilerimiz olduğu iddia edilmektedir. Ayrıca para toplanan okullarımızın genellikle sosyo-ekonomik düzeyi yüksek olan okullardan oluştuğu da gözlemlenmektedir. Bu şikâyetler toplam şikâyetlerin %24’ünü oluşturmaktadır”* (Antalya MEM 2018, s. 11).

Yine şikâyetlerde ilkökullarda sınıf öğretmeni belirlenmesi süreçlerinde ve kayıt bölgesi dışından öğrenci kayıtları konusunda problemler olduğu görülmektedir. *“İlkokul 1.sınıfında öğrenci sınıf seçimi ve öğretmen seçimi yapılırken haksızlık yapıldığı iddiaları da oldukça fazla yer kaplayan şikâyetler arasında yer almıştır. Bu iddiaların azaltılması için kura çekimi yöntemi ile öğrenci-öğretmen eşleşmesi yapılması önerilmektedir. Ayrıca İlkokul 1.sınıfta görevlendirilecek öğretmenlerin mümkün olduğu sürece kadrolu öğretmenler arasından seçilmesi ve zorunlu olmadığı sürece değişikliğe gidilmemesi, özellikle öğrenci velilerinin sık sık öğretmen değişikliğinden rahatsız oldukları ve bu hususta şikâyet taleplerinde bulunduğu görülmüştür. Kayıt bölgesinde yer almadığı halde okullara kaydı yapılan öğrencilerden kaynaklı sınıf mevcutlarının kalabalık olması velilerin şikâyetlerine sıkça yansımıştır”* (Antalya MEM 2018, s. 12-13).

Ortaokul sonrası liseye geçiş sisteminde yaşanan sık değişiklikler velilerin bu konuda şikâyetlerine neden olmaktadır. *“TEOG sistemi konusunda; özellikle açık liseye yerleştiği için örgün eğitime yerleşme isteğini belirten, uzak okula yerleşmeden kaynaklı veya nakil talebi konularından kaynaklı şikâyetlerin çok fazla olduğu süreç boyunca tespit edilmiştir (yaklaşık şikâyetlerin %9)”* (Antalya MEM 2018, s. 13).

Okullarda paydaşlar arası ilişkilerin düzeyinin iyi ayarlanamaması, dedikodu çarkına mani olunamaması sorunlara neden olmaktadır. *“Okullarımızda idareci, öğretmen, veliler ile zaman zaman ise öğrenciler ile yapılan dedikoduların zaman sonra şikâyet malzemesi olarak kullanıldığı, ilişkiler bozulduğunda bu dedikoduların şikâyetlere malzeme yapıldığı, kurumsal yapının zedelendiği ve çoğu zaman ise işlerin içinden çıkılmaz bir hal aldığı gözlenmiştir. Ayrıca dedikodu atmosferinden kaynaklı olarak sürekli bir şikâyet sarmalları oluşturulduğu gözlemlenmiştir”* (Antalya MEM 2018, s. 13).

Okullarda öğrenciyle iletişim sınırlarının korunması konusunda, hakaret ve şiddet olaylarıyla ilgili oldukça fazla şikâyet söz konusu olmaktadır. *“İncelenen başvurular arasında en çok yer alan konuların başında öğrenciye darp ve hakaret yer almaktadır. Şikâyetlerin Yaklaşık %32 si bu iddiaları taşımaktadır. Öğrenciler ile iletişim sınırlarının korunmadığı, birçok yönetici ve öğretmenin öğrenciler ile özel hayatlarını paylaşması veya ortak etmesi sonucu öğrenci-öğretmen arasındaki ilişki düzeyinin yıpratılmasına sebep olduğu ve bu süreçlerin çoğu zaman olumsuz sonuçlar doğurduğu bir zaman sonra da şikâyetlere konu olduğu gözlenmiştir. Ayrıca facebook-whatsapp.. vb sanal ortamlarda yaşanan bazı olumsuzlukların da şikâyetlerde yer aldığı gözlenmiştir”* (Antalya MEM 2018, s. 14).

Okullarda personelin görev ve sorumluluklarına uygun davranmadıkları, görev paylaşımında adil davranılmadığı vb. konularda şikâyetler ortaya çıkmaktadır. *“Okullarda, gerek taşeron eli ile gerekse okul aile birliği kanalı ile çalıştırılan personellerin kendilerini diğer çalışanlardan farklı hissetmeleri, görevleri olmadıkları halde (özellikle anaokullarında) öğretmen görevi üstlenerek öğretmenin yerine sınıfa girmeleri, veliler ile iletişime geçtikleri, öğretmenlerimizin işlerini yaptıkları ve onların adına veliler ile öğrenciler hakkında fikir beyan ettikleri, şikâyetlerden izlenmiştir. Ayrıca iş paylaşımında personel arasında eşit dağılım yapılmadığı iddiaları da süreç boyunca izlenen şikâyetler arasında yer almıştır. Öğrenci yaralanmalarında veliye haber verilmesi gerektiğinde ve ambulans çağrılması durumlarında bu tutumda bulunulmaması süreç boyunca şikâyetlere konu olan sorunlar arasında yer almıştır.”* (Antalya MEM 2018, s. 14).

Meslek Lisesi öğrencilerinin staj süreçleriyle ilgili sorunlar yaşandığı görülmektedir. Yine özel eğitim ihtiyacı olan öğrencilerin randevu taleplerinin Rehberlik Araştırma Merkezlerince geç verildiği yönünde şikâyetler bulunmaktadır. *“Özel Eğitim kurumlarında işletmelere giden meslek liselerindeki stajyer öğrencilerimizin özel eğitim öğrencilerinin engelleri ile alay ettikleri, özel eğitime ihtiyaç duyan öğrencilerimiz hakkında yeterince bilgi sahibi olmadan işletmelerde görev aldıkları şikâyetlere konu olmuştur. Ayrıca işletmelerde staj yapan öğrencilerimizin ücretlerinin zamanında ödenmediği, bazı şikâyetlerde ise stajyer için söz*

verilen kurumlardan zamansız bir şekilde vazgeçilmesi (özellikle turizm bölgesindeki) sonucu işletmelerin mağdur edildiği yer almaktadır" (Antalya MEM 2018, s. 15).

Okulda paydaşların birbirine destek olarak eğitim-öğretim faaliyetlerinde bulunmaları gerekirken tam tersi diğer paydaşları kullanarak şikâyet ettirdikleri ve bunun da çok ciddi zaman ve emek kaybına neden olduğu görülmektedir. "Bazı öğretmen ve idarecilerimizin veli ve öğrenciyi kışkırtarak şikâyet ettirdikleri, bazı şikâyetlerin konuları arasında gözükmiştir. Bazı Okul yöneticilerinin veliler ile öğretmenleri, bazı öğretmenlerin ise idareciler ile velileri karşı karşıya getirmiş oldukları gözlemlenmiştir. Ayrıca bazı şikâyetlerde ise öğrencilerin kullanıldığı izlenmiştir" (Antalya MEM 2018, s. 15).

Bazı öğretmen ve idarecilerin öğrencilere iyi örnek olmadıkları yanlış davranışları öğrencilerin önünde sergiledikleri görülmektedir. "Bazı yönetici ve öğretmenlerimizin müdür odasında, okul içinde veya öğrencilerin giriş yaptığı okul bahçesi önünde sigara içtikleri iddiası ile ilgili şikâyetler tarafımızca izlenmiştir. Bazı öğretmenlerimizin derse geç kalmayı alışkanlık haline getirdiği ve sürekli olarak cep telefonları ile sınıf içinde meşgul oldukları şikâyetlere yansıyan konular arasında yer almıştır" (Antalya MEM 2018, s. 16).

Özel öğretim kurumlarıyla ilgili şikâyetlere bakıldığında ise, "şikâyetlerin başında sigortasız öğretmen çalıştırıldığı veya kaçak şekilde özel öğretim kursu çalıştırıldığı, ilgili mevzuat çerçevesinde öğretim verilmesi gereken ders sayılarına uyulmadığı iddiaları yer almaktadır. Ayrıca kazanılan devlet desteğinin de öğrenciye iade edilmediği şikâyetler arasında zaman zaman yer aldığı görülmüştür" (Antalya MEM 2018, s. 17).

Servis hizmetleriyle ilgili şikâyetlerde ise "Taşıma kapasitesinin üstünde öğrenci taşındığı en çok şikâyet alan konular arasında yer aldığı izlenmiştir. Zaman zaman güzergâh dışına çıktıkları ve öğrencileri sabah alırken ve akşam bırakırken veli ile yeterince iletişime geçemedikleri şikâyetler arasında yer alan konulardan olduğu görülmüştür" (Antalya MEM 2018, s. 17).

Okul kantinleri ile ilgili şikâyetlere bakıldığında ise "Okul kantinlerine yönelik şikâyetler genellikle okul yöneticileri ile kantinciler aralarındaki anlaşmazlıktan kaynaklı olduğu gözlenmiştir. Zaman zaman da kantinlerimizde yasaklı madde satışı yapıldığına yönelik şikâyetlerde yer almıştır" (Antalya MEM 2018, s.17).

MEB İletişim Merkezine 2013 yılının ilk üç ayında yapılan şikâyetlerle ilgili Erdoğan ve Moğul'un yaptığı çalışmada 6342 şikâyetin 2372'sinin idareden memnuniyetsizlik, 2303'ünün öğretmenlerden memnuniyetsizlik, 522'si MEB adına usulsüz davranışlar, 286'sı Okula gönderilmeyen kız çocukları, 263'ü aidat, 147'si Taşınmalı Eğitim, 115'i Diğer Özel Öğretim Kurumlarının Usulsüz İşlemleri, 96'sı Kantin İşletmeciliği, 58'i Dershanelerin Usulsüz İşlemleri, 39'u Okul Zil Sesleri, 24'ü Cinsel İstismar, 20'si Rehabilitasyon Merkezlerinin Usulsüz İşlemleri, 18'i Okul Sütü Dağıtımı, 17'si YGS İçin Usulsüz Rapor Talebi, 16'sı Kılık Kıyafet, 14'ü Yardımcı Eğitim Materyallerinin Kullanımı ve Satın Alınması, 13'ü Açık Öğretim Kitapları-Eksik Dağıtım, 9'u Okul Binalarının Yetersizliği, 3'ü İhaleler ile İlgili Usulsüzlük, 3'ü Kayıt Parası, 2'si Okul Binalarının Depreme Dayanıksızlığı, 1'i Engelliler İçin Düzenleme Talepleri ve 1'i ise Karne Ücretleri ile ilgili olduğu görülmüştür (Erdoğan ve Moğul, 2014, s. 49). Şikâyetlere bakıldığında büyük çoğunluğun idare ve öğretmenlerden memnuniyetsizlik olduğu anlaşılmaktadır.

Güneş ve Günbayı'nın Antalya/Kepez bölgesindeki Ortaokul Müdürleri ile yaptıkları ALO 147, BİMER ve CİMER şikâyetlerinin okul yönetimine etkisine ilişkin yönetici görüşleri çalışmalarında yapılan şikâyetlerin %70'i yöneticilerle ilgili şikâyetler, % 50'si öğretmenlerle ilgili şikâyetler, % 25'i okul temizliği ve güvenliği, % 15'i öğrenciye yönelik şiddet, % 10'u öğrenciye fazla ödev verilmesi ve aidatlar ve son olarak % 5'i ise notlar, okul servisi, şube ve sınıf değişimi ve özel eğitim gerektiren öğrencilerle ilgili olduğu görülmektedir (Güneş ve Günbayı, 2017, s. 5). Sonuçlara baktığımızda diğer çalışmaların sonuçlarına benzer şekilde idare ve öğretmenlerle ilgili şikâyetlerin büyük çoğunluğu oluşturdukları görülmektedir.

Şenaras ve Çetin'in idareci ve öğretmenlerin algılarına göre veli baskısı konusunda yaptıkları çalışmaya göre idareci ve öğretmenlerin çoğunluğu ALO 147 hattını bir baskı unsuru olarak gördüklerini ifade etmişlerdir. Bu baskının özel ve devlet okuluna göre değişip değişmediği konusunda da idareci ve öğretmenlerin büyük çoğunluğu özel okullarda velinin daha çok baskı yapacağını düşünmektedirler (Şenaras ve Çetin 2018, s. 166). Yapılan baskı ya da şikâyetlerin çoğunluğunun öğretmen ve sınıf seçimi, notlar, ödevler, çocuklarıyla daha fazla ilgilenilmesi gibi konularda yoğunlaştığı görülmüştür. Bu sonuçlar da yukarıda bahsedilen çalışmaların sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

Tunç ve Gökçe'nin ALO 147'nin bilgi uçurma açısından okul yöneticilerince değerlendirilmesi ile ilgili çalışmalarında ALO 147 başvurulmasının sebepleri olarak; iletişimsizlik, kolay ulaşılabilirlik, okul yöneticilerinin kendilerine iletilen sorunlara tatmin edici çözümler bulmaması/bulamaması, sorunun kesin ve hızlı bir şekilde çözüleceği inancı olduğunun ifade edildiğini belirtmişlerdir. Bazı durumlarda ise baskı yoluyla yöneticiyi itibarsızlaştırma, kişisel husumetine bu hattı alet etme, art niyetli kullanım ve iftiranın, yöneticilerin yetkisizliği/beceriksizliği ve velilerin kararlara katılım isteğinin de ALO 147'ye başvuruların sebebi olduğunu ifade etmişlerdir (Tunç ve Gökçe 2018, s. 482-483). Bu sonuçlara bakıldığında hem Antalya İl Millî Eğitimin yaptığı çalışma sonuçlarıyla özellikle iletişim sorunları konusunda hem de diğer çalışmalarla benzer sonuçlara sahip olduğu görülmektedir.

Selvi ve Diğerleri tarafından Eğitim-Bir-Sen (Eğitimciler Birliği Sendikası) için hazırlanan "Eğitim Çalışanlarının Sorunları ve Çözüm Önerileri" adlı çalışmada "Alo 147 ve BİMER'e yapılan asılsız ihbar ve şikâyetler ile dilekçe hakkının kullanılmasına ilişkin mevzuata uygun olmayan şikâyetlerin inceleme ve soruşturma konusu yapılması öğretmenlerin çalışma şevkini kırdığı gibi inceleme ve soruşturma sürecinde zaman ve emek israfına yol açmakta" olduğu ifade edilmiştir (Selvi ve Diğerleri 2017, s.

32). Bu şikâyetlerin asılsız olanların azaltılması ve mevzuata uygun olmayan şikâyetlerin işleme konulmaması ve başvuru sahibine idari para cezası türündün yaptırımların uygulanması noktasında düzenleme yapılması önerilmektedir.

Yüksel'in 2018 yılında Antalya'da yaptığı çalışmada çocuğu özel okullarda eğitim gören velilerin çocuğu devlet okullarında eğitim gören velilere göre öğretmenlik meslek ahlakı ile ilgili memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Çalışmanın yapıldığı merkez ilçelerden bir olan Muratpaşa ilçesinde özel okulların sayısının sosyo-ekonomik nedenlerle daha çok olduğu göz önüne alındığında buradaki sonuçların birbiriyle uyumlu oldukları söylenebilir (Yüksel, 2018, s. 214).

Şikâyetlerin azaltılması konusunda Antalya il milli eğitim müdürlüğü maarif müfettişlerinin önerileri

Antalya Milli Eğitim Müdürlüğü Maarif Müfettişlerince yaşanan bu sorunların çözümü, şikâyetlerin azaltılması ile ilgili olarak çeşitli öneri ve tavsiyeler sıralamışlardır. Bu öneri tavsiyeleri idareci, öğretmen ve bakanlığa öneriler başlığında gruplandırarak inceleyebiliriz.

a-Okul Yöneticilerine Yönelik Öneri ve Tavsiyeler

-Okul yöneticilerimizin iletişim konusunda daha duyarlı olmaları ve bu konuda okul yöneticilerimize destekleyici eğitimlerin verilmesi gerekir. Ayrıca okul yöneticilerinin seçiminde liyakatli, iletişim-işbirliği, adil ve hoşgörülü olma konularının öncelikli olarak dikkate alınması, protokol ve nezaket kurallarına önem verilmesi gerekmektedir.

-Gerekçesiz ders programları değiştirilmemelidir. Ders programları tüm öğretmenlere eşit ve adil yapılmalıdır. İlkokul 1.sınıfta öğretmen-öğrenci eşleştirmelerinin kura çekimi yöntemi ile yapılması tavsiye edilir.

-Anaokullarımız-Anasınıflarımız ve uygulama Anaokullarımızda İl Milli Eğitim Müdürlüğümüz ücret tespit komisyonunun kararlarına titizlikle uyulması ve velilerimizden ilave para toplanmaması ayriyeten ödeme güçlüğü yaşayan velilerimize yardımcı olunması tavsiye edilir (Para toplanması ile ilgili şikâyetler %24)

-İş sağlığı ve güvenliği yasasına göre okul tuvaletlerinde olması gereken kontrol çizelgelerinin daha titiz bir şekilde takip edilmesi. Nöbetçi müdür yardımcısı tarafından da kontrol edilmesi ayrıca da lavaboların temizliğinin günde en az 3 defa yapılması tavsiye edilir (lavaboların temizliği ile ilgili şikâyetler %19).

-Okul içinde yapılan her türlü uygulama ve çalışmalar hakkında velilere detaylı bir bilgilendirme yapılması ve yapılan uygulamanın mevzuatının anlatıldığı veli bilgilendirme duyuru panolarının oluşturulması, okul web sayfalarında veli bilgilendirme bölümü açılması tavsiye edilir.

-Engelli öğrencilerimiz işletmelere gönderilirken kurumsal yapısı güçlü kurumlarda veya devlet kurumlarında staj görmelerinin sağlanması tavsiye edilir.

-Velilerimize okul girişlerinde yerinde ve doğru bir yönlendirmenin yapılması, ders esnasında sınıf içine girmemeleri ve gerekmedikçe üst katlara çıkmamaları için gerekli önlemlerin alınması tavsiye edilir (Antalya MEM 2018, s.18-25).

b-Öğretmenlere Yönelik Öneri ve Tavsiyeler

-Yaşanan bazı olumsuzluklarda görülmüştür ki; bazı öğretmenlerimizin okullarımızda haklarını korudukları kadar ödev ve sorumlulukları konusunda da duyarlı olmalarının gerektiğini ortaya koymaktadır.

-Eğitim-öğretim ortamının daha sağlıklı yürümesi açısından, derse girerken öğretmenlerimizin iletişim araçlarını sessize almaları, kapatmaları veya dolaplarına bırakmaları tavsiye edilir.

-Öğretmenlerimizin velililer ile iletişimde sosyal medya uygulamalarının kullanılmaması illaki kullanım zorunlu olduğunda öğretmenlerimizin gruplara dahil olmaması tavsiye edilir. Ayrıca idareci ve öğretmenlerin veli ve öğrenciler ile sohbet grupları kurmamaları tavsiye edilir.

-Okul önlerinde öğretmen ve idarecilerin, öğrenci ve velilerin giriş çıkış yaptıkları ana kapı önünde sigara içmemeleri tavsiye edilir (Antalya MEM 2018, s.18-25).

c-İl-İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri ve Bakanlığa Yönelik Öneri ve Tavsiyeler

-Birçok şikâyet kişisel kapris veya olumsuz yaklaşımlardan kaynaklanmaktadır. Soruşturmaya başlamadan bir komisyon kurularak şikâyetin somut içerikler ile hareket edip etmediği taraflarla birlikte değerlendirilmeli, başvuruların dilekçe kanununa göre ve bilgi edinme kanununa göre incelenip ayıklanmasının yapılmasından sonra işleme alınması tavsiye edilir.(İl-ilçe müdürlüklerine)

-Öğrenci ödül ve disiplin yönetmeliğinin daha caydırıcı olarak yeniden düzenlenmesi ve ayrıca son karar merciinin okul yönetimi olması tavsiye edilir.(Bakanlığımıza)

-Bakanlığımızın yönetici ve öğretmenlere yönelik hizmet içi eğitim faaliyetlerinin, sınıf yönetimi, problem çözme, etkili iletişim vb konularda sistematik ve düzenli bir şekilde yapılmasının sağlanması gerekmektedir.

-Okullarımızdaki iş ve işlemlerin zamanında ve daha etkin yapılması için gerekli personel ve maliyetin okullar açılmadan sağlanması tavsiye edilir.(Bakanlığımıza-İl-İlçe müdürlüklerine)

- Ayrıca idareci ve öğretmenlerin şikayetlere konu olan alanlar ile ilgili hizmet içi eğitime alınmasının yararlı olacağı düşünülmektedir (Antalya MEM 2018, s. 18-25).

Önerilere bakıldığında şikâyetlere konu olan özellikle veliyle ve öğrenciyle iletişimde yaşanan sorunların çözümüne yönelik tavsiyelerin yer aldığı görülmektedir. Yaklaşık 20 yıldır eğitim sektörünün içinde bir eğitimci olarak bahsedilen sorunlarla değişik şekillerde defalarca karşılaşmış olup halen de benzer sorunların yaşanmaya devam ettiği görülmektedir.

TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Yapılan şikâyetler genel olarak değerlendirildiğinde Temel Eğitim kademesindeki paydaşlardan gelen şikâyetlerin ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Bunda velilerin genellikle okulla ilk tanışmalarının, çocuklarından ve eğitimden aşırı beklentilerinin olmasının etkili olduğu söylenebilir. Bu konuda sene başında ve ihtiyaç olması halinde belli aralıklarla velilere okul ve eğitim süreçleriyle ilgili detaylı bilgilendirmelerin yapılmasının, velilere verilere dayalı bilgiler verilmesinin faydalı olacağı düşünülebilir.

Şikâyetlere ilçe bazında bakıldığında ise nüfus olarak en yüksek nüfusa sahip ve sosyo-ekonomik düzeyi diğer ilçelerden nispeten daha iyi olan Muratpaşa ilçesinin en yüksek oranda şikâyetlerle birinci sırada yer almaktadır. Bu durumda velilerin sosyo-ekonomik düzeyleri nedeniyle eğitimle ilgili hakları konusunda bilinç düzeylerinin ve hak arama düzeylerinin yüksek olmasıyla açıklanabilir.

Şikâyetleri ileten eğitimle ilgili paydaşlara baktığımızda ise en yüksek orana hiç şüphesiz velilerin sahip oldukları görülmektedir. Temel Eğitim kademesinde (Okul Öncesi, İlkokul ve Ortaokul) şikâyetlerin en yüksek oranda olduğu düşünüldüğünde bu şikâyetlerin veliler tarafından yapılmış olması da gayet doğal olarak karşılanmalıdır. Şikâyetleri iletenlere bakıldığında öğretmenlerin % 7,72 ile öğrencilerden sonra yer almaları oldukça düşündürücü görünmektedir. Tespitler kısmında daha vahim olarak bazı idareci ve öğretmenleri hatta bazı durumlarda öğrencilerin kullanılarak diğer idareci ve öğretmenler hakkında şikâyetlerde bulunmalarını sağladıkları görülmüştür. Bu durum eğitim camiasının meslek bilinciyle, mesleğin onurunu koruma ve yüceltme arzusuyla tam donanımlı olduklarının bir delili olarak görülebilir.

Şikâyetlerin %19'unu okulların temizlik, düzen gibi fiziki altyapısına yönelik olduğu düşünüldüğünde bu konuda eğitim-öğretim süreci başlamadan önce temel eksikliklerin giderilmesinin, süreç boyunca da temizlik ve düzenin sağlanması konusunda hassasiyet gösterilmesinin önemi ortaya çıkmaktadır. Okulların temizlik ve bakım işlerinin edilmesinin kadrolu veya geçici olarak İŞKUR personeli gibi çözümler yerine dışarıdan hizmet alımı şeklinde profesyonel ellere teslim edilmesinin bu sorunun çözümünde etkili olabileceği söylenebilir.

Şikâyetlere bakıldığında yine genel adı bağış olan çeşitli isimlerle sürekli para toplandığı ve bunun ciddi bir sorun olduğu görülmektedir. Özellikle okul öncesi eğitimde sürekli etkinlikler için para toplanması velilerle idareci ve öğretmenleri karşı karşıya getirmekte, velilerin mağduriyetine neden olmakta bu da şikâyetlere neden olmaktadır. Bu durumun önlenmesi adına para toplama işinin zorunlu değil isteğe bağlı olması ve para işleriyle okul yönetimlerinin ve öğretmenlerin hiçbir şekilde muhatap olmamaları bu işlerin Okul Aile Birliği, sınıf anneleri vs. eliyle yapılması sağlanmalıdır.

Şikâyetlere bakıldığında özellikle veliyle, öğrenciyle, öğretmenle vs. sağlıklı iletişim kurulamamasının çok basit kendi içinde halledilebilecek olayların sırf bu nedenle şikâyete konu olarak üst makamlara gittiğini görmekteyiz. Bu durumu önlemek için de öğretmenlere, idarecilere etkili iletişim, problem çözme, çatışma yönetimi gibi konularda hem lisans eğitimlerinde hem de görevlerini ifa ederken eğitimler verilerek bu konuda yetkinliklerinin artırılması sağlanmalıdır.

Yapılan şikâyetlerle ilgili hemen soruşturmaya dönüştürülmeden şikâyetin yasal, ahlaki, eğitimsel vs. açılardan incelenmesini yapacak ve buna göre karar verecek komisyonların (üst kurul gibi) olması faydalı olacaktır. Ayrıca bu tür problemlerde taraflar arasında mahkemelerde uygulanmaya başlanan arabuluculuk sistemine benzer bir sistemin iller, ilçeler ve bakanlık bazında kurulması sorunların yasal soruşturmalara dönüştürülmeden çözümünde önemli rol oynayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Antalya MEM. (2018). Antalya İl Millî Eğitim Müdürlüğü BİMER Şikâyetleri Çözüm Önerileri Projesi 13/09/2018 Tarihli Özel Gündem Maddeli Öğretmenler Kurulu Bilgilendirme-Tavsiye Ve Görüş Alma Toplantısı, Antalya.
- Ateş, N. (2012). "Öğretmenlikte Meslek Ahlâkı ve Mesleki Değerler", *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi*, Cilt:3, Sayı:6, 3-20.
- Aydın, İ. (2015). Eğitim ve Öğretimde Etik 5. Baskı. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Demirpolat, A. O. ve Aslan H, (2014). İlk ve Ortaokul Öğretmenlerinin Etik Duyarlılıklarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi (Sinop İli Örneği), *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi* Cilt:4 Özel Sayı:1, Nisan. 187-206.
- Erdoğan, M. Y. ve Moğul E. (2014). ALO 147 "Millî Eğitim Bakanlığı (MEB) İletişim Merkezine Gelen Çağruların Analizi ve Değerlendirilmesi", *Elektronik Eğitim Bilimleri Dergisi*, Cilt:3, Sayı:5. 43-55.
- Güneş, İ. ve Günbayı İ. BİMER, (2017). "ALO 147, CİMER Gibi Kurumlara Yapılan Şikâyetlerin Okul Yönetimine Etkisine İlişkin Yönetici Görüşleri: Bir Durum Çalışması", *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, Cilt:6 Sayı:3. 1-10.

- Gözütok, D. "Öğretmenlerin Etik Davranışları", [http://etik.gov.tr/Portals/0/meslek_etigi/ Öğretmenlerin%20etik%20davranışları.pdf](http://etik.gov.tr/Portals/0/meslek_etigi/Oğretmenlerin%20etik%20davranışları.pdf) (E.T.:20/10/2015).
- Ilgaz, S. ve Bilgili T. (2006). "Eğitim ve Öğretimde Etik". *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:14. 199-210.
- Karataş, A., (2013). "İlköğretim Öğretmen Adayları İçin Meslek Etiğinin Önemi", *Marmara Üniversitesi Coğrafya Dergisi*, Sayı:28, Temmuz. 304-318.
- Koç, K., (2010). "Etik Boyutlarıyla Öğretmenlik" *Çağdaş Eğitim Dergisi*. 13-20.
- Selvi, L. ve Diğerleri, (2017). "Eğitim Çalışanlarının Sorunları ve Çözüm Önerileri", Ankara: Eğitim-Bir-Sen Yayınları.
- MEB, Milli Eğitim Bakanlığı Etik Komisyonu, <http://etik.meb.gov.tr> (E.T. 10/07/2017)
- Sönmez, V., (1998). *Eğitim Felsefesi*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Şenaras, B. ve Çetin Ş., (2018). "Okul Müdürleri ile Öğretmenlerin Algılarına Göre İlk ve Ortaokullarda Veli Baskısı: Nitel Bir Araştırma", *Milli Eğitim Dergisi*, Güz, Sayı:220. 158-175.
- Tunç, H. S., ve Gökçe A. T., (2018). "Okul Yöneticilerinin Alo 147 Hakkındaki Görüşlerinin Bilgi Uçurma Açısından Değerlendirilmesi", *Muş Alparslan Üniversitesi Anemon Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (4), 477-487.
- Türkeri, M., (2015). *Etik Değer Açısından Eğitim, Siyaset, Kamu Çalışma Hayatı ve Bilim*, Ankara: Lotus Yayınları.
- Uğurlu, C. T., (2009). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeylerine Yöneticilerin Etik Liderlik ve Örgütsel Adalet Davranışlarının Etkisi, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Malatya.
- Uzun, E. M. ve Elma C., (2012). "Okul Öncesi Öğretmenlerinin Mesleki Etik İnkilemleri Çözümleme Biçimleri", *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, Cilt 1 Sayı 3, 279-287.
- Yüksel, İ., (2018). *Meslek Ahlakı Tartışmalarına Öğretmenlik Meslek Ahlakı Açısından Bir Bakış*, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Isparta.