



JOURNAL of SOCIAL and HUMANITIES SCIENCES RESEARCH (JSHSR)

Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Dergisi

Received/Makale Gelis 15.11.2022
Published /Yayınlanma 30.12.2022
Article Type/Makale Türü Research Article

Citation/Alıntı: Çim, D., Çetin, F., Can, A., Tekeş, F., Özer, S. & Özdemir Gülseven, H. (2022). Kamu okullarında iletişim kaynaklı çatışma nedenleri ve çözüm önerileri. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 9(90), 2587-2593.
<http://dx.doi.org/10.26450/jshsr.3382>

Derya ÇİM
<https://orcid.org/0000-0003-4365-2028>
MEB, Diyarbakır / TÜRKİYE

Ferdi ÇETİN
<https://orcid.org/0000-0002-8293-5218>
MEB, Diyarbakır / TÜRKİYE

Asım CAN
<https://orcid.org/0000-0001-9745-580X>
MEB, Diyarbakır / TÜRKİYE

Ferhat TEKEŞ
<https://orcid.org/0000-0001-8719-6728>
MEB, Diyarbakır / TÜRKİYE

Sibel ÖZER
<https://orcid.org/0000-0002-6110-1062>
MEB, Diyarbakır / TÜRKİYE

Hatice ÖZDEMİR GÜLSEVEN
<https://orcid.org/0000-0002-9205-9450>
MEB, Diyarbakır / TÜRKİYE

KAMU OKULLARINDA İLETİŞİM KAYNAKLI ÇATIŞMA NEDENLERİ VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

REASONS FOR CONFLICT IN PUBLIC SCHOOLS AND SUGGESTIONS FOR SOLUTIONS

ÖZET

Tüm kurumlarda olduğu gibi eğitim kurumlarında da iletişim çok önemlidir. Eğitim sisteminin pek çok çıktısı eğitim çalışanları-öğrenci iletişiminin niteliğinden yakından etkilenmektedir. Müdür ve öğretmen tatmini, veli memnuniyeti, kalite ve eğitim politikalarını gelişmesi açısından önemlidir. Eğitim kurumlarında öğretmen ile öğrenci arasında gelişen iletişim sürecinde ortaya çıkan birçok sorunlar mevcuttur. Sorunların başında öğretmenler ile öğrenciler arasında iletişim yetersizliği probleminin olduğunu ifade edebiliriz. Bu problemler ister öğrenciler tarafından olsun, ister öğrenci velisi tarafından kaynaklansın, çözülmediğinde daha ileri boyutta (şiddet, kavga vb.) problemlere yol açabilmektedir. İletişimsizlik ya da kötü iletişim eğitim alanında geri dönüşü olmayan zararlara neden olmaktadır. Ayrıca, bu durum eğitim çalışanından kaynaklı ise toplumda eğitim çalışanlarına ve okula karşı olumsuz yargılar oluşması yanında güvensizliğe de neden olabilmektedir. Olumsuz iletişim her iki tarafı psikolojik yönde etkiler, hizmet sunumunda ve alımında eksikliklerin oluşmasına neden olur, hizmet kalitesini olumsuz yönde etkiler. Bu çalışmada; eğitim kurumlarında iletişim kaynaklı çatışma nedenleri ve çözümlerine yönelik hususları tespit etmek, hangi yöntemlerin daha uygun olacağıyla ilgili bir model önerisi sunulması amaçlanmıştır. Nitel araştırma yönteminin kullanıldığı bu çalışmada veriler, standartlaştırılmış açık uçlu görüşme tekniği ile kamu okullarında görev yapan 10 öğretmenden elde edilmiştir. Araştırmanın çalışma grubu, 2021-2022 eğitim öğretim yılında Diyarbakır ili sınırları içerisinde elde edilmiştir.

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

ABSTRACT

As in all institutions, communication is very important in educational institutions. Many outputs of the education system are closely affected by the quality of education staff-student communication. Principal and teacher satisfaction is important in terms of parent satisfaction, quality, and development of education policies. There are many problems that arise in the communication process between the teacher and the student in educational institutions. We can state that the beginning of the problem is the lack of communication between teachers and students. Whether these problems are caused by the students or by the student or their parents, if they are not resolved, they can lead to further problems (violence, fighting, etc.). Lack of communication or bad communication causes irreversible damage in the field of education. In addition, if this situation is caused by the education staff, it can cause insecurity as well as negative judgments against the education staff and the school in society. Negative communication affects both parties psychologically, causes deficiencies in service delivery and reception, and negatively affects service quality. In this study, we also; determine the causes and solutions of communication-based conflicts in educational institutions, and offer a model proposal about which methods would be more appropriate. In this study, in which the qualitative research method was used, the data were obtained from 10 teachers working in public schools with the standardized open-ended interview technique. The study group of the research was obtained within the borders of Diyarbakır province in the 2021-2022 academic year.

Keywords: Communication, Teacher, Student, Educational Institutions.

1. GİRİŞ

Bilgi aktarımının iki taraflı yerine getirilmesi olarak bilinen iletişim, terim olarak geçmiş zamanlara uzanmasına karşın bu bölümdeki çalışmalar Aristo modelinden (İ.Ö.54) 2500 yıl sonrasına, 20 yy. ilk çeyreğine dayanır. İnsanlar arası iletişime olan alanın 1960'lardan sonra başladığı bilinir. İletişim Latince ortak manasına gelen "communis" ve ortak kılma manasına gelen "comminicare" sözcüklerinden gelen İngilizce "communication" sözcüklerine denk gelir. İletişim, malumatın iletilmesinden daha ötedir. Terim ister malumat ister fikir veya duygu olsun bir mesajı ulaştırmak veya ulaştırmak için bir başarı unsuru gerektirir. Her malumat (en az) bir gönderici, bir ileti ve bir alıcı içerir, bu akla basit gelebilir ancak iletişim aslında çok yönlü bir konudur. İletinin göndericiden alıcıya iletilmesi çok çeşitli etkenlerden etkilenebilir. Bunlar hislerimizi kültürel yapıyı iletişim kurmak için kullanılan çevreyi ve hatta konumumuzu içerir doğru etkili net iletişim gerçekte son derece güçtür. Sosyal bir olgu olan insanın temel ihtiyacından biri başkaları ile birlikte bulunmaktır. İnsan kişiler arası ilişkilerde var olma durumunu sürdürdüğünden farkında olarak ya da bilmeyerek belirli bir kültürel çevre içinde yer alan bireyler ile devamlı iletişim ve etkileşim içindedir. İnsanlar bu etkileşimin doğal bir sonucu olarak zamanla kişilerle ilişkilerinde sıkıntılar ve çatışmalar yaşayabilmektedir ancak çatışmalar insanlar arasında bir gerginliğe huzursuzluğa neden olduğu vakit insanlar arasında çatışmaya (anlaşmazlığa) dönüşmektedir.

İletişim, bilgi göndermenin yoludur. Birbirleriyle karşılıklı anlayışa ulaşmak için iki veya daha fazla kişi arasında bilgi alışverişi sürecidir. İletişimin temel basamakları; mesaj oluşturma, mesaj kodlama, bir sinyalin teknoloji kullanılarak insanlara iletilmesidir (Güçlü, 2003, s.38). İletişim gerçeklerin, bilgilerin, fikirlerin, önerilerin, emirlerin, taleplerin, şikâyetlerin vs. bir kişiden diğerine, iletişim konusunun alıcısına tam olarak anlaşılmasını sağlamak için aktarılması olarak tanımlanabilir (Tek, 2008, s.3). İletişim, eksiksiz ve rasyonel bir süreçtir; sadece, mesajın alıcısı iletişimin konusunu anladığında geribildirim vermesi gerekmektedir. İletişim, aslında, mesajın göndericisinden alıcısına bir anlayışın iletilmesidir - insan ilişkileri perspektifinden iletişimin zorunlu bir gereği olan bir şeydir (Köknel, 2005, s.35).

İnsanların birbiriyle ilişkili halinde bulunduğu her yerde sorun kaçınılmaz bir vakadır. İnsanlar, sınıflar ve teşkilatlar amaçlarını gerçekleştirmek için uğraşırken devamlı bir diyalog içindedirler. Bu ilişkili durum zamanınca taraflar arasındaki ilişkilerde ortak birlikteliklerde uyumsuzluklar ve tutarsızlıklar iki grup arasında sorun doğurur. Bununla birlikte bireylerin sınıflar arası uyumdaki farklılık sıra dışıdır. Ciddi uyumsuzluk alanlarını daha iyi kavramak idarecilerin organize amaçlarına ulaşması için çalışanlarının iyi olmasını sağlar. Kişiler belirlenen ortak hedeflere ulaşmak için gereksinimini doyumak konusunda bir sorunla yüzleştiğinde kurumunda yaşanan huzursuzluk ve huzursuzluğa bağlı olarak sorun meydana gelmektedir. Bu anlamda insanlar, sınıflar ve gruplar ve bu gruplar arası olmak üzere farklı seviyelerde gündeme alınan "çatışma" olgusu ilgi çekici bir olay olarak önümüze gelmektedir. Çatışma bir grupta, insanlar ve sınıfların bir arada uyumsuzluk sorunlarında, bilindik ve normal aktivitelerin sonlanmasına ve birbirine girmesine sebep olan olaylar dizisi olarak vurgulanabilir.

Çatışma, bireylerin davranışlarının diğerlerinin gereksinimlerine ters düşmesi, karşılansını engellemesi ya da değerlerinin birbirine uymaması sonucunda yaşanan anlaşmazlığı ifade eder (Üstün, Akgün & Partlak, 2005). Çatışma günlük yaşantımızda sık karşılaştığımız yaygın bir durum ve yaşamın doğal bir parçasıdır (Karip, 2005; Kaushal & Kwantes, 2006; Üstün vd., 2005). Çatışmalar, basit bir farklılıktan başlayıp, anlaşmazlık, uzlaşmazlık, zıtlasma, yasal çekişme, şiddet ve kavgaya değin uzanabilir. Açıkça görülebildiği gibi üstü örtülü olarak yaşanabilir (Asunakutlu & Safran, 2004; Gümüş, Öngör & Gümüş, 2013; Karip, 2005). Özetle çatışma insan ve insanlar arası farklılıkların önlenemez ürünü sayılabilir. Bununla birlikte çoğu çatışmalar iyi analiz edilirse yıkım olmaktan öte işletmelerde farklı hareket biçimleri, farklı uygulamaların meydana gelmesine imkan sağlar. Kişilerin duyuşsal aktiviteleri artırarak farklı fikirleri ortaya çıkarabiliriz.

Bizler de bu çalışmayı iletişim kaynaklı çatışmaların nedenleri hakkında detaylı bilgiye sahip olmak ve çözüm önerisi sunmak adına yapılmasını önemli görmekteyiz. İletişim kaynaklı çatışmaların alt ve üst sebeplerinin iyi bilinmesi, çatışmanın pozitif yönlerinin, meydana çıktığı pozitif enerjinin, amaç birlikteliği yapmış grupsal etkinliğe varmak için veri olarak hayata geçirebilme imkanını hazırlayacaktır. Toplumsal alanda yaşanan gelişmeler, örgütsel açıdan örgüt üyelerinin meydana gelen olayları farklı algılamaları, aralarında çatışma yaşamalarına sebep olabilmektedir. Algılama anlayışları

bireylerin hareket ve fikirlerinde farklılığa sebep olur. Bu farklı olma durumu hareket ve fikirlerde çatışma durumundadır.

Günümüz dünyasında her ortamda meydana gelen yeniliklerden özellikle eğitim kuruluşların etkilendiği, bundan dolayı toplumdaki sosyal yapıdaki gelişimler ve değişimlerin yeni anlamlar kazanmasıyla öğretmene karşı yaklaşımın git gide farklılaştığı, normal anlayışının ötesinde öğretmenlerden istek ve taleplerin arttığı anlaşılmaktadır. Yaşadığımız zaman diliminde öğretmen pozitif anlamda yenilenen, bilgisini artıran, ufku genişleten, pek çok farklı alana hakim bir meslek grubu olarak algılanmaktadır. Yapılan bu çalışmada kamu okullarında iletişim kaynaklı çatışma nedenleri ve çözüm önerileri amaçlanmıştır. Bu bağlamda aşağıdaki sorular ile öğretmen görüşleri alınmaya çalışılmıştır:

- 1- Okulunuzda iletişim kaynaklı çatışma var mıdır, varsa nedenleri nelerdir? Açıklar mısınız?
- 2- Okulunuzda iletişim kaynaklı çatışmayı önleme uygulamaları var mıdır, bunlar nelerdir? Açıklar mısınız?
- 3- Okulunuzda iletişim kaynaklı çatışmaların öğrencilerin derslerine katkısına ilişkin fikirleriniz nelerdir? Açıklar mısınız?
- 4- Okulunuzda iletişim kaynaklı çatışmaya yönelik çözüm önerileriniz nelerdir? Açıklar mısınız?

Bu doğrultuda araştırmanın birinci bölümünde ana hatlarıyla iletişim ve alt başlıklarına değinilmiştir. İkinci bölümde yapılan incelemenin biçimine ilişkin bilgilere yer verilmiş, üçüncü bölümde yapılan çalışmada ele geçirilen sonuçlara ve bu sonuçların yorumlarına değinilmiştir. Araştırmanın son bölümü olan dördüncü bölümde sonuç ve öneriler belirtilmiştir.

2. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Deseni

Araştırma, kamu okullarında iletişim kaynaklı çatışma nedenleri ve çözüm önerilerini belirlemeye yönelik nitel bir çalışmadır. Nitel araştırma tekniklerinin önemli hususları araştırmanın katılımcı durumunda olması, doğal bir ortamdan kaynaklı güvenilir bilgilerin elde edilmesi ve tümevarımcı bir analizi kapsamıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2008).

2.2. Verilerin Toplanması

Araştırmada veri toplama aracı olarak, alan yazın bilgileri, uzman görüşleri sonucu derlenen ve araştırmacı tarafından oluşturulmuş yarı yapılandırılmış görüşme formları kullanılmıştır (Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2018). Görüşme formlarında katılımcılar, ilgili sorulara cevaplarını yazılı olarak bildirmişlerdir. Görüşmeler ortalama 25-30 dakika sürmüştür.

2.3. Araştırmanın Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubu Diyarbakır ili eğitim kurumlarında çalışan 10 öğretmenden oluşmaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişkenler	Değerler	n	%
Cinsiyet	Erkek	6	60,0
	Kadın	4	40,0
Eğitim düzeyiniz	Lisans	7	70,0
	Yüksek Lisans	2	20,0
	Doktora	1	10,0
Mesleki Kıdeminiz	1 ve 5 yıl arası	5	50,0
	6 ve 10 yıl arası	3	30,0
	11-15 yıl arası	1	10,0
	16 yıl ve üstü	1	10,0

2.4. Verilerin Analizi

Katılımcılar düşüncelerini görüşme formlarına yazarak aktarmışlardır. Bu formlar araştırmacı tarafından bilgisayar ortamına kodlamalar yapılarak aktarılmıştır. Veriler, içerik ve betimsel analiz şeklinde detaylandırılmıştır. Güvenirliği artırmak için doğrudan katılımcıların görüşleri alınarak verilmiştir. Aynı zamanda 3 uzman ile görüşülerek güvenilirlik ve geçerliliği artırılmaya çalışılmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2008).

3. BULGULAR

Araştırmadan elde edilen bulgular araştırmanın dört ana temasına göre aşağıda verilmektedir.

3.1. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Okulunuzda iletişim kaynaklı çatışma var mıdır? Varsa nedenleri nelerdir? Açıklar mısınız alt problemine ilişkin katılımcıların verdikleri cevaplar Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Okulunuzda İletişim Kaynaklı Çatışma Nedenleri Hakkındaki Bilgilere İlişkin Tema, Kod ve Frekans Dağılımı

Kodlar	f
1. Ana dili farklı olması	5
2. Dersliklerin kalabalık oluşu	8
3. Pandemi döneminin olumsuz etkileri	10
4. Aile içi faktörler	9
5. Akran zorbalığı	8
6. Dinlemenin olmaması	9

Görüşme yapılan öğretmenlerin tamamına yakını değerler eğitimi hakkındaki bilgilere ilişkin madde de “*Pandemi döneminin olumsuz etkileri*” şeklinde görüş belirtmişlerdir.

Katılımcılara göre sağlıklı iletişim kurulması, eğitimin niteliğini ve verimliliğini artırmaktadır. Buna ilave olarak katılımcılar, özellikle doğru iletişimin kurulmasının akademik başarıya hizmet edeceğini, öğrencilerde eğitim donanımının daha kalıcı ve verimli olacağını belirtmişlerdir.

Değerler eğitimi hakkındaki bilgilerinizi paylaşabilir misiniz? sorusuna ilişkin yöneticilerin ifadelerinden bazıları aşağıdaki gibidir:

İletişim kaynaklı çatışma genelde düşük seviyede oluyor. Bunun nedeniyse genellikle yüz yüze iletişim eksikliğiyle açıklayabilirim (Ö1).

Çalıştığım okul, 100’ün üzerinde öğretmenin çalıştığı büyük bir okul. Bu nedenden ötürü iletişim kaynaklı anlaşmazlıklar bazen oluyor (Ö3).

Var, insanların bir birlerini yeterince net bir şekilde anlamaması (Ö8).

Dersliklerin çok kalabalık olması (Ö10).

Tüm bu bağlamda, yaşanan yüzyılda teknolojik gelişmeler ile birlikte iletişimin giderek zayıfladığı, diğer taraftan toplum için son derece önem arz eden doğru iletişim görmezden gelinmemesi gerektiği düşünülmelidir. Genel olarak bakıldığında özellikle sağlıklı iletişimin kurulmasının fırsat eşitliği sağladığı ve öğrencilere okul çatısı altında verilen eğitimlerin kalitesinin artırdığı söylenebilir.

3.2. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Okulunuzda iletişim kaynaklı çatışmayı önleme uygulamaları var mıdır? Bunlar nelerdir? Açıklar mısınız alt problemine ilişkin katılımcıların verdikleri cevaplar Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3. Okulunuzda İletişim Kaynaklı Çatışmayı Önlemeye Yönelik Yapılan Uygulamalara Ait Tema, Kod ve Frekans Dağılımı

Kodlar	f
1. Okul paydaşların iş birliği	11
2. Rehberlik hizmetlerin aktif kullanılması	4
3. Eğitici seminerler verilmesi	3
4. Film izleme gibi etkinlikler yapılması	10
5. Okul etkinlikleri	13
6. Bire bir iletişim	5

Görüşmeye katılan öğretmenlerin iletişim kaynaklı çatışmayı önlemeye ilişkin yapılan uygulama örnekleri bulgularına bakıldığında; film izleme, rehberlik ve seminer verilmesi gibi uygulamaların yapıldığını ifade ettikleri görülmüştür. Yöneltilen soruya ilişkin ifadelerinden bir kaç aşağıdaki gibidir:

Hayır (Ö2).

İletişim kaynaklı anlaşmazlıklar, dönem dönem yapılan öğretmen ve idareci toplantılarıyla çözülmeye çalışılıyor. (Ö5).

Anlaşmazlıklar durumunda akranlardan fikir alınıp yeniden iletişime geçme (Ö7).

Rehberlik hizmeti aktif olması için ortam hazırlanır(Ö9).

Elde edilen veriler ışığında yöneticilerin iletişim kaynaklı çatışmayı önlemeye yönelik iletişimsel olarak bazı uygulamalar aldıkları görülmektedir. Bu tedbirler içerisinde frekansı en yüksek tedbir olarak okul etkinlikleri gelmektedir. Bunun dışında okul paydaşların iş birliği ve film izleme gibi etkinlikler yapılması alınan diğer önemler olarak ifade edilmiştir.

3.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

Okulunuzda iletişim kaynaklı çatışmaların öğrencilerin akademik başarılarına etkisine ilişkin görüşleriniz nelerdir? Açıklar mısınız? alt problemlerine ilişkin katılımcıların verdikleri cevaplar Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. Okulunuzda İletişim Kaynaklı Çatışmaların Öğrencilerin Akademik Başarılarına Etkisine İlişkin Tema, Kod ve Frekans Dağılımı

Kodlar	f
1. Ders başarısını etkiler	9
2. Ders başarısını direkt etkilemez	3
3. Motivasyon etkilenir	8
4. Dolaylı etkiler	6
5. Öz güven artar	7
6. İstekli olur	4

Katılımcı yöneticiler, birbirine yakın görüşler bildirmişlerdir. Görüşme yapılan öğretmenler açısından ele alındığında, sağlıklı iletişimin kurulması öğrencilerin akademik başarılarına olumlu etki ettiği belirtilmiştir.

Öğrencilerimizin şuan bunla ilgili sorunları yüzeysel olarak mevcut. Genellikle kendilerini ifade etmede yaşadıkları zorluk bunu tetikliyor (Ö3).

Açıkçası, iletişim kaynaklı çatışmaların öğrencilerin akademik başarılarına direkt bir etkisinin olduğunu düşünmüyorum ama dolaylı yollardan etkiliyor olabilir. (Ö4).

Olumsuz etkilenmektedir çünkü iletişimsizlikten dolayı iş yerinde hoşnutsuzluk oluşmakta ve buda öğretmenler in ise motivasyonunu etkilemektedir (Ö6).

Derslerdeki motivasyonunun düşmesine neden olur (Ö9).

Doğrudan başarısını olumlu veya olumsuz etkiler (Ö10).

Görüşler incelendiğinde, okulların çocuklar üzerinde etkili iletişim oluşturması için gerek okul içinde gerekse sınıf içerisinde iletişimi sekteye uğratacak problemlerin ortadan kaldırılmasının iletişimin geliştirmesinde önemli olduğu ifade edilebilir. Doğru iletişim konusunda yöneticilerin öğretmenlerin, ailelerin, toplumun da işin içinde olarak öğrencilere, çocuklara doğru iletişimin nasıl verileceği nasıl yaşama dâhil edileceği düşünülmelidir.

3.4. Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

Okulunuzda iletişim kaynaklı çatışmaya yönelik çözüm önerileriniz nelerdir? Açıklar mısınız alt problemlerine ilişkin katılımcıların verdikleri cevaplar Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Okulunuzda İletişim Kaynaklı Çatışmaya Yönelik Çözüm Önerilerine İlişkin Tema ve Frekans Dağılımı

Kodlar	f
1. Seminerler düzenlenebilir	7
2. Rehberlik hizmetinden faydalanabilir	9
3. Okul içi etkinlikler yapılabilir	8
4. Dilek ve şikâyet kutusu oluşturulabilir	6
5. Bire bir görüşülebilir	8
6. Aile ile iş birliği yapılabilir	10

Katılımcı yöneticiler, birbirine yakın görüşler bildirmişlerdir. Alanyazında öğrencilerin başarılarını artırmaya yardımcı olan doğru iletişimin en önemli destekleyici unsur, okuldaki müfredat programlarıdır. Bulgulara ilişkin ifadelerinden bir kaç aşağıdaki gibidir.

Bu konuda çeşitli seminerler düzenlenebilir kişisel gelişim kitapları okunabilir (Ö1).

Yaşanan iletişim kaynaklı çatışmaların derinleşmeden tarafların bir arada olduğu mini toplantılar düzenlenebilir. (Ö3).

İletişim kaynaklı çatışmalarda özellikle dilek ve şikâyet kutuları konularak kişilerin daha iyi kendilerini anlata bilirler. (Ö9).

Aileler okula çağrılarak bu konuda destek alınabilir. (Ö10).

Elde edilen veriler ışığında yöneticilerin iletişim kaynaklı çatışmaya yönelik çözüm önerilerine ilişkin iletişimsel olarak bazı tedbirler aldıkları görülmektedir. Bu tedbirler içerisinde frekansı en yüksek öneri *aile ile iş birliği yapılabilir* gelmektedir. Bunun dışında *rehberlik hizmetinden faydalanabilir, okul içi etkinlikler yapılabilir ve bire bir görüşülebilir* gibi öneriler ifade edilmiştir.

4. SONUÇ, TARTIŞMA ve ÖNERİLER

Bu çalışmada kamu okullarında iletişim kaynaklı çatışma nedenleri ve çözüm önerileri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu çalışma ile iletişim kaynaklı çatışma nedenleri ortaya konularak ve çatışma durumlarında uygulanması gereken çözüm yöntemleri kamu okulları araştırılarak, birey ve toplum açısından iletişim kaynaklı çatışmanın olumsuz etkileri incelenmiştir. Bu amaçla uygun analizler doğrultusunda elde edilen bulgular bu bölümde tartışılmıştır. Çalışmada okulların çocuklar veya veliler üzerinde etkili iletişim oluşturması için gerek okul içinde gerekse sınıf içerisinde iletişimi sekteye uğratabilecek problemlerin ortadan kaldırılması iletişimin geliştirmesinde önemli olduğu ifade edilmiştir.

Doğru iletişim konusunda yöneticilerin, öğretmenlerin, ailelerin, toplumun da işin içinde olarak öğrencilere, çocuklara doğru iletişimin nasıl verileceği, nasıl yaşama dâhil edileceği düşünülmelidir. Okul yöneticilerinin çatışma çözme biçimleri ile iletişim çözümlerine yönelik araştırma verilerine göre, çalışanların çalışma senelerine göre bilgi birikimi, farklı olayları analiz etmedeki farklılıkları ortaya çıkmaktadır. İdarecilerin emretme duygusu, uzaklaşma yönetim biçimleri ve bilgi ortaya koyucu, analiz etme etkileme biçimleri algıları arasında eksi yönde bir durum söz konusudur.

Okullar toplumun istiklalinin en önemli unsurudur. Ancak okullarda ortaya çıkan çatışmaların ortadan kalkmasına yönelik kullanılan bilindik araç gereçler, barışçıl ve demokratik ortamın sağlanması için uygun ve yeterli değildir. Bundan dolayı okullarda huzurlu bir ortamın sağlanabilmesi için öğrencilerin bilişsel ve duyuşsal gelişimine faydada bulunabilecek kazanımların sağlandığı programların uygulanması bir ihtiyaçtır. Böylece çatışma ortamları en aza inecektir. Okullarda öğretmenler kendi dünya görüşlerine göre uygun olmayan çatışmalarla karşı karşıya kalabilirler, bu tür hoş olmayan durumlarda soğuk kanlı olmalı ve empati kurarak öğrenciyi anlamaya çalışmalıdır.

Arzu edilmeyen bir davranışla karşı karşıya kalındığında aklımıza ilk gelen davranışı sergilememeliyiz. Olumsuzluk yaşanan ortamdan uzaklaşarak ve sakinleşerek olayı gözden geçirip ona göre karar vermeliyiz. Okul idarecileri bilimsel veriler ışığında eğitim metodu ile çatışma çözme becerilerini iyi geliştirmeli, yeniliklere açık olmalı ve çağın gereksinimlerine göre kendini yenilemelidir. İdareciler özellikle çatışma olgusunu, çatışmanın ana kaynağını, çatışma türlerini, bunlara yönelik çözüm önerilerini uygulamada (sahada) çok iyi bilmelidir. Öğrenciler arasında iletişim kaynaklı sorunlara farkındalık yaratarak bu sorunların en aza inmesi sağlanmalıdır.

İletişim problemlerinden kaynaklanan çatışmaları engellemek, iletişim becerilerini artırabilmek için öğretmen ve yöneticiler için eğitimler düzenlenebilir. Okullarda iletişimin en rahat kurulabileceği ortam toplantılardır. İdarecilerin toplantılarda her öğretmene söz hakkı vermesi, onların önerilerini dinlemesi, iş bölümü yapılması, toplantılarında alınan kararlara öğretmenlerin de dahil edilmesi okul içindeki etkileşim ve iletişimi artırabilir.

KAYNAKLAR

- Asunakutlu, T. & Safran, B. (2004). Kültürel farklılıklardan kaynaklanan çatışmalara yönelik bir araştırma (Marmaris turizm sektörü örneği). *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1),111-129.
- Büyüköztürk, S., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, S. & Demirel, F. (2018). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Güçlü, N. (2003). *İletişim ve Sınıf Yönetimi*, 5. Baskı, Ankara: Nobel Yayınları.
- Gümüş, S., Öngör N. & Gümüşbilim, H.G. (2013). *Sağlık İşletmelerindeki Çatışmaların Hizmetlerinin Pazarlanmasına Etkileri*. İstanbul: Hiperlink.
- Karip, E. (2005). *Çatışma Yönetimi*. Geliştirilmiş. 3. baskı. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Kaushal, R. & Kwantes, CT. (2006). The Role Of Culture And Personality İn Choice Of Conflict Management Strategy. *Int J Intercult Relat*, 30,579–603.
- Köknel, Ö. (2005). *İnsanı anlamak*. (8. Basım), İstanbul: Altın Kitaplar.
- Tek, İ. (2008). *Okul Yöneticilerinin İletişim Becerisi ile Çatışmayı Yönetme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, İstanbul Kadıköy İlçesi Örneği*. YL Tezi, Yedi Tepe Üniversitesi, İstanbul.
- Üstün, B. Akgün, E. Ve Partlak, N. (2005). *Çatışma Çözümü İçinde: Hemşirelikte İletişim Becerileri Öğretimi*. İzmir: Okullar Yayınevi.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık San. ve Tic. A.Ş.