

Öğretmenlerin Kriz Durumlarına ve Kriz Yönetimi Becerilerine İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi

Fatih ÇELİK¹, Rezzan UÇAR²

Öz: Bu çalışmanın amacı, öğretmenlerin kriz durumları ve kriz yönetimi becerilerine ilişkin görüşlerini incelemek ve elde edilen veriler doğrultusunda kriz yönetimi konusunda öneriler sunmaktır. Nitel araştırma yöntemi ve olgubilim deseni ile tasarlanan bu çalışmada maksimum çeşitlilik örnekleme tekniği kullanılmıştır. Araştırma verileri 17 öğretmen ile gerçekleştirilen görüşmeler aracılığıyla toplanmıştır. Verilerin analizinde ise nitel veri analiz yöntemlerinden içerik analizi kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen sonuçlara göre katılımcılar kriz olarak tanımladıkları durumların daha çok öğrenci davranışlarından kaynaklı şiddet içerikli davranışlar ve sınıf kurallarını ihlal edilmesi gibi etkenler olduğunu ifade etmiştir. Bununla birlikte katılımcılar öğrenciler arasında çıkan çatışmalar ve sınıf kurallarına uymama ayrıca anne babanın çocuğa karşı davranışlarının kriz durumlarının ortaya çıkmasında önemli bir unsur olduğunu vurgulamıştır. Araştırmanın sonuçlarına dayalı olarak kriz durumları ve bu durumların yönetilmesine ilişkin bazı öneriler sunulmuştur.

Anahtar Sözcükler: Kriz, Kriz Yönetimi, Öğretmen

Examining Teachers' Views on Crisis Situations and Crisis Management Skills

Abstract: The aim of this study is to analyze teachers' crisis situations and their ability in crisis management. Additionally, utilizing the data outcomes, the study offers advice to teachers regarding crisis management. The research employed a qualitative research method with a phenomenological pattern, utilizing maximum diversity sampling technique. Data were gathered through discussions with 17 teachers. Content analysis, a qualitative research method, was employed for data analysis. The results indicate that the crisis situations described by teachers mostly stem from student behavior, including violent behavior and violations of class rules. Furthermore, these behaviors are often attributed to parental actions towards the students. Based on the research findings, recommendations are provided concerning crisis situations and crisis management.

Keywords: Crisis, Crisis Management, Teacher

Geliş Tarihi: 23.11.2022

Kabul Tarihi: 29.04.2024

Makale Türü: Araştırma Makalesi

¹ Millî Eğitim Bakanlığı, Adana İl Millî Eğitim Müdürlüğü, Adana, Türkiye, e-posta: fathcelk01@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0840-2608>

² Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, Van, Türkiye, e-posta: ucarrezzan@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4526-2517>

Atıf için/ To cite:

Çelik, F., & Uçar, R. (2024). Öğretmenlerin Kriz Durumlarına ve Kriz Yönetimi Becerilerine İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi. *Yaşadıkça Eğitim*, 38(2), 467-481. <https://doi.org/10.33308/26674874.2024382555>

Örgütlerde aniden ortaya çıkan olağan dışı durumlar görülebilir. Örgütlerin genel işleyişine zarar veren bu durumlar kriz olarak isimlendirilmektedir (Aksu & Deveci, 2009). Kriz, beklenmedik bir şekilde, kurumun rutin çalışmalarını veya eğitim misyonunu sekteye uğratan ve çalışanların refahını ve kurumun itibarını tehdit eden belirsizlik durumudur (Zdziarski, 2006). Başka bir tanımla kriz, genel olarak denge halinin zarar görmesi olarak ifade edilebilir. Bu durum kişisel olarak olabileceği gibi örgütlerin kendi yapısı ile ilgili de olabilir (İnandı, 2008). Kriz yönetiminde önemli olan kriz anında çözüm yolları aramak değil, kriz meydana gelmeden önce gerekli hazırlıkları yapmak ve krizden olumlu sonuçlar çıkarabilmektir (Narbay, 2005). Bu bağlamda kriz yönetimi, örgütlerde meydana gelebilecek kriz durumlarına karşı farkındalık oluşturma, krizin ortaya çıkmasını engellemeye yönelik çalışmalar yaparak kriz durumlarından en az hasarla ayrılma sürecidir (Öztürk, 2010). Diğer yandan kriz yönetimi, kurumu tehdit eden iç ve dış etkenlerle oluşabilecek bir krizi, sürekli olarak kontrol altında tutma ve gerekli pozisyonun alınması süreci olarak tanımlanmaktadır (Mitroff, 1998).

Bir örgütü kriz durumlarıyla baş başa bırakan faktörlere, dış çevredeki yenilenmelere vaktinde adapte olamama, iletişim kopuklukları ve yeterli bilgiye sahip olmama, yanlış verilen eğitimler, haberleşmede yaşanan aksaklıklar ve koordine olamama gibi durumlardır (Pira & Sohodol, 2010). Kriz, tüm hayatı etkileyen olağan dışı bir süreç olarak değerlendirildiğinde eğitim öğretim ortamları da bu süreçten etkilenmektedir. Özellikle okullar, kriz durumlarının ortaya çıkabileceği yerlerdir. Öğrencilerin zamanlarının büyük kısmını geçirdikleri okul ve sınıflarda kriz durumları her zaman tehlike arz etmektedir. Krizi doğru yöneterek öğrenci ve diğer tüm okul bileşenlerinin süreci en sağlıklı şekilde atlması için gereken tüm önlemler alınmalıdır. Eğitim örgütlerindeki kriz durumları olarak, laboratuvarlarda meydana gelebilecek aksaklıklar, okul içinde koşarken çocuğun düşüp kafasını yaralaması, okul ortamına okul dışı bireylerin katılması ve bu bireylerin okulda birilerine zarar vermesi gibi durumlar olarak değerlendirilmektedir (Savcı, 2008). Okuldaki kriz durumlarına bazen okul içi etmenler bazen de okul dışı etmenler yol açabilmektedir.

Eğitim örgütü olan okulun iç dinamikleri, okulu var eden ve dokusunda yer alan etkenlerdir. Okuldaki yöneticiler, öğretmenler, öğrenciler ve okulun diğer personelleri, okulun iç dinamiklerini meydana getirir (Bursalıoğlu, 2002). Okullardaki kriz durumları öğretmenlerden dolayı da ortaya çıkabilmektedir. Öğretmenler de okul yöneticileri, öğrenciler ve diğer öğretmen arkadaşları ile olan ilişkilerinde kriz yaşayabilmektedir. Öğretmenlerin öğrencilerine, diğer öğretmenlere ve yöneticilerine şiddet girişiminde bulunması, öğretmenlerin sebep olduğu kriz durumlarına örnek olarak verilebilir (İnandı, 2008).

Okul içinde ve dışında öğrencilerin davranışları da kriz durumlarının ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Öğrenciden kaynaklanan kriz durumlarının bazıları; öğrenciler arası kavgalar, sağlık sorunları, öğrencilerin derslerden kaçma davranışları, sınıfın ya da okulun düzenini zarar veren davranış bozuklukları olarak ifade edilebilir. Bunun yanı sıra öğrencilerin kendi arkadaşlarına ve okulun eşyalarına zarar vermesi gibi durumlar da krizlerin yaşanmasına sebep olmaktadır. Öğrencilerin krize yol açtığı durumlarda süreç iyi yönetilemez ve gerekli müdahaleler yapılmaz ise kriz farklı boyutlara ulaşır ve çözülmesi daha da zorlaşabilir (İnandı, 2008; Döş & Cömert, 2012). Nitekim kriz yönetimi, öncesinden krize neden olabilecek etkenleri belirleyerek bu etkenlerle mücadele etme yöntemlerinin ortaya koyulduğu, baş gösteren krizin zararlarının minimum seviyeye düşürülmesini hedefleyen bir süreçtir (Gainey, 2009). Bu sürecin planlı ve organize bir şekilde idare edilmesi gerektiği söylenebilir. Hurst'a (2000) göre de kriz yönetimi, örgüt faaliyetlerini aksatan ani ve beklenmedik bir şekilde ortaya çıkan olaylara karşı plan yapabileme organizasyonudur.

Okulun kendi bileşenleri içerisinde olmayan ve okulun kontrol edemediği okul dışı sebepler, aile, dış baskı grupları ve iş piyasası, donatım ve maddi kaynaklar, üst yönetim ve merkezîyetçi yapı olarak ifade edilmektedir (Bursalıoğlu, 2002). Velilerin önceki zamanlara kıyasla daha bilinçli olmaları ve farkındalıklarının yüksek olması, sivil toplum kuruluşlarının maddi olarak eğitim sürecine daha fazla katılıyor olmaları eğitim örgütleri üzerinde daha fazla baskı oluşmasına neden olmaktadır (Balci, 2000). Döş ve Cömert'e (2012) göre, veliler öğretmenlerin öğrencilere karşı davranışlarında herhangi bir sorun gördükleri zaman da kriz durumları meydana gelebilmektedir. O yüzden öğretmenlerin velilerle iyi bir iletişim kurması önemlidir. Sınıflarda yapılan uygulamaların velilerin de görüşlerine sunulması ve bazı noktalarda birlikte

karar alınması, onların öğretmene ve okula daha olumlu bakmasını sağlayabilir. Öğrencisinin sınıf değişimini talep eden veliler ya da öğrencisinin olduğu sınıfın farklı bir öğretmenin okutmasını isteyenler öğretmen ve okul üzerinde baskı kurabilmektedir. Bu doğrultuda öğretmenin ve okulun çevre ile olan bağı oldukça önemlidir. Okulun ve dolayısıyla öğretmenin yaptığı uygulamaların herkese eşit mesafede olması yani şeffaflık içermesi kriz durumlarının ortaya çıkmasına engelleyecektir. İletişim temelinde bu gibi sorunların önüne geçilebilir (Döş & Cömert, 2012).

Ne zaman ortaya çıkacağı bilinmeyen doğal afet gibi durumlar da krize neden olabilir. Aniden ortaya çıkması yönünden diğerlerinden ayrılır. Ancak afetlerin de etkileri azaltılabilir. Kriz öncesinden hazır halde olmak, maddi zararları ve insanın kendisine zarar verebilecek durumları azaltır (Uslanmaz, 2004). Doğal afetlerin meydana getirdiği krizler, insan hayatını riske atan ve genellikle önceden tahmin edilemeyen ne gibi bir etki bırakacağı kestirilemeyen doğa olaylarıdır. Sel, yangın, deprem gibi çevre olayları krizin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Örgütlerin, kriz durumlarına karşı önceden hazırlıklı olması önemlidir (Aksoy & Aksoy, 2003). İnandı'ya (2008) göre öğretmenin sınıf yönetimi konusundaki becerisi ve etkili iletişim konusundaki yetersizlikleri sınıf içinde kriz durumlarının ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bu durumlar okuldaki güvenli ortamı hem çocuklar hem de çalışanlar açısından olumsuz yönde etkilemektedir (Johnson, 2000). Kaçınılmaz şekilde ortaya çıkan kriz yaşantılarının iyi yönetilebilmesi için okul personelinin kriz öncesi ve sonrasında neler yapılması gerektiği noktasında kendini geliştirmesi gerekmektedir (Lazzara, 1999). Okul personeli, kriz anında öğrenciler, veliler hatta toplumun diğer fertleri tarafından desteğine ve yardımına ihtiyaç duyulan bireylerdir (Donovan, 1995). Öte yandan eğitim kurumlarının amaçlarına ulaşabilmesinde daha çok öğretmenin kilit rol oynadığı söylenebilir. Ilgar'a (2005) göre de öğretmen, sınıfın tek sorumlusu gerek sınıf yönetimi gerekse eğitim öğretim faaliyetlerinin amacına ulaşmasında en etkili unsurdur. Bu bağlamda eğitim öğretim sürecinin verimli olmasında öğretmenlerin karşılaştıkları kriz durumlarını yönetebilme becerileri önem kazanmaktadır. Araştırmanın temel problemi, eğitim öğretim sürecinin temel yapı taşlarından biri olan öğretmenlerin sınıflarındaki kriz durumlarını yönetme konusunda kendilerini nasıl gördükleri ve bu gibi durumlarda hangi yollara başvurdıklarıdır. Okullarda öğrenciler ile daha fazla vakit geçiren ve sınıflarında onların her anına tanıklık eden öğretmenler olduğu düşünüldüğünde araştırmanın alan yazına önemli katkı sağlayacağı varsayılmaktadır. Araştırmanın amacı, öğretmenlerin sınıf yönetiminde karşılaştıkları kriz durumlarını yönetme becerilerine ilişkin görüşlerini incelemektir. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

1. Öğretmenlerin sınıf ortamında karşılaştıkları kriz durumları nelerdir?
2. Öğretmenlerin sınıf ortamında meydana gelen kriz durumlarının nedenlerine ilişkin görüşleri nelerdir?
3. Öğretmenler sınıf ortamında karşılaştıkları kriz durumlarına nasıl müdahale etmektedirler?
4. Öğretmenlerin kriz durumlarının olumlu ve olumsuz yönlerine yönelik deneyimleri nelerdir?
5. Öğretmenler kriz yönetimi becerilerini nasıl değerlendirmektedirler?
6. Öğretmenlerin kriz durumlarının öğrenme ortamına yansımalarına ilişkin deneyimleri nelerdir?

Yöntem

Öğretmenlerin kriz yönetimi becerilerine ilişkin görüşlerinin belirleneceği araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın deseni, çalışma grubu, araştırmada kullanılacak veri toplama araçları, verilerin çözümlenmesinde kullanılacak analiz yöntemleri hakkında bilgiler yer almaktadır.

Araştırma Modeli

Araştırmada öğretmenlerin kriz yönetimi becerilerine ilişkin görüşlerini ve deneyimlerini belirlemek için nitel araştırma yaklaşımı kullanılmıştır. Dağalp'a (2020) göre nitel araştırma, belirlenmiş bir konu veya sorunun konuyla ilgili kişilerin gözlemlerine göre değerlendirilmesini sağlar. Ayrıca bireylerin düşünce ve fikirlerinin detaylı olarak öğrenilmesine imkân tanır. Araştırmada, "olgubilim" diğer adıyla "fenomenoloji"

deseni kullanılmıştır. Ersoy'a (2016) göre olgubilim, kişilerin kendi gözlemlerine göre başlarından geçen olaylara bakışını mercek altına alan bir nitel araştırma desendir. Bu çalışmada kriz durumlarını birebir deneyimleyen öğretmenlerin görüşlerini irdelemek amaçlandığından fenomenolojik desen kullanılmıştır.

Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu 17 öğretmen oluşturmaktadır. Araştırmanın çalışma grubunun belirlenmesinde amaçlı örnekleme yöntemlerinden maksimum çeşitlilik örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Maksimum çeşitlilik örnekleme yöntemi, araştırma yapılan konuda farklı özellikleri olan örneklerden uygun olanların tercih edilmesidir (Singh, 2007). Araştırma grubuna dahil olacak öğretmenlerin belirlenmesinde cinsiyet, mesleki kıdem ve okul türü gibi değişkenler çeşitlilik seçeneği olarak kullanılmıştır. Çalışma grubundaki öğretmenlere ilişkin demografik bilgiler Tablo 1'de görülmektedir.

Tablo 1. Öğretmenlerin Cinsiyet, Kıdem ve Okuttıkları Sınıflara İlişkin Bilgiler

Öğretmen	Cinsiyet	Kıdem	Okul Türü
Ö1	Erkek	2 yıl	İlkokul
Ö2	Kadın	8 yıl	İlkokul
Ö3	Kadın	13 yıl	İlkokul
Ö4	Erkek	3 yıl	İlkokul
Ö5	Erkek	22 yıl	Ortaokul
Ö6	Kadın	7 yıl	Ortaokul
Ö7	Kadın	8 yıl	Ortaokul
Ö8	Erkek	3 yıl	İlkokul
Ö9	Kadın	3 yıl	İlkokul
Ö10	Kadın	4 yıl	Lise
Ö11	Kadın	7 yıl	Ortaokul
Ö12	Erkek	5 yıl	Lise
Ö13	Erkek	2 yıl	Lise
Ö14	Erkek	23 yıl	Lise
Ö15	Kadın	3 yıl	İlkokul
Ö16	Kadın	2 yıl	İlkokul
Ö17	Kadın	6 yıl	İlkokul

Tablo 1'de görüldüğü üzere katılımcıların 10'u kadın, ikisi erkektir. Katılımcıların kıdem yılı iki ile 23 yıl arasında değişmektedir. Dokuz katılımcı ilkokul, dört katılımcı ortaokul ve dört katılımcı da lisede görev yapmaktadır.

Veri Toplama Aracı

Verilerin toplanmasında araştırmacılar tarafından geliştirilen yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Bu süreçte ilk olarak alan yazın taraması yapılmış ve aynı konuda benzer çalışmalar incelenerek taslak bir görüşme formu oluşturulmuştur. Daha sonra oluşturulan taslak form eğitim yönetimi alanında uzman bir öğretim üyesinin incelemesine sunulmuştur. Uzman görüşüne başvuruda daha önceden nitel çalışmaları bulunan bir akademisyenin olması ölçüt olarak belirlenmiştir. Uzmanların taslak görüşme formu ile ilgili görüşleri dikkate alınarak form üzerinden son düzenlemeler yapılmıştır. Ayrıca veri toplama aracı oluşturulurken son hali verilmeden önce soruların anlaşılabilirliğini belirlemek amacıyla üç öğretmene pilot uygulama yapılmış ve onların tavsiyeleri doğrultusunda sorular üzerinde bazı değişiklikler yapılmıştır.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmada veriler katılımcı öğretmenlerle yapılan yüz yüze görüşmelerle toplanmıştır. Katılımcılarla okul ortamında yapılan ön görüşmede araştırmanın kapsamı ve hangi amaçla yapıldığı konusunda bilgi verilmiştir. Araştırmada ses kaydı yapmak yerine kendilerini daha rahat hissedebilecekleri ifade edildiği için görüşleri yazılı olarak alınmıştır. Etik ilkeler kapsamında katılımcılara araştırmaya katılmaları noktasında özgür oldukları, istedikleri zaman görüşmeyi sonlandırabilecekleri, soruları diledikleri gibi cevaplayabilecekleri ifade edilmiştir. Katılımcılar ile yapılan görüşmeler ortalama 20 dakika sürmüştür.

Sonrasında ise formlarda belirtilen görüşler hiç değiştirilmeden bilgisayar ortamına aktarılmış ve bu kapsamda 13 sayfa veri elde edilmiştir. Araştırmada içerik analizi tekniği kullanılmıştır. İçerik analizinde temel gaye veriler arasındaki anlamsal ilişkiye ulaşmaktır. Bu kapsamda veriler üzerinden detaylı bir çözümleme yapılır (Yıldırım & Şimşek, 2021). Bu doğrultuda araştırmacıların ortak görüşleri doğrultusunda kodlar oluşturulmuş kodlardan yola çıkarak alt tema ve temalar oluşturulmuştur. Son olarak katılımcıların doğrudan ifadelerini belirtmek için Ö1 (1.Öğretmen), Ö2 (2.Öğretmen), Ö17 (17.Öğretmen) gibi kısaltmalar kullanılmıştır.

Geçerlik ve Güvenirlik

Nitel araştırmalarda, iç geçerliği (inandırıcılık), dış geçerliği (aktarılabirlik), iç güvenirliliği (tutarlılık) ve dış güvenirliliği yakalamak için bazı teknikler kullanılmaktadır (Lincoln & Guba, 1985). Bu doğrultuda araştırmada öncelikle iç geçerliğin sağlanması maksadıyla katılımcı teyidinden faydalanılmıştır. Bu kapsamda katılımcılar ile yapılan görüşmeler kâğıda aktarılmış ve daha sonra katılımcıların kontrol etmesi istenerek eksik kalan noktalar var ise ilave etmesi istenmiştir. Katılımcı tüm öğretmenlere aynı işlem tekrarlanmıştır. Araştırmanın dış geçerliğini sağlamak maksadıyla çalışmanın tüm süreçleri hakkında katılımcıya bilgi verilmiş mümkün olduğu kadar detaylı açıklama yapılmıştır. Diğer yandan araştırmanın teyit edilebilirliğini sağlamak için uzman görüşüne başvurulmuştur. Eğitim Yönetimi alanında uzman bir öğretim üyesi ile araştırma paylaşılmış, araştırmanın bütününe değerlendirmesi ve araştırmacılara konu ile ilgili geri dönüt sağlaması istenmiştir. Uzman tarafından yapılan öneriler de dikkate alınarak araştırmaya son şekli verilmiştir. Aynı zamanda çalışmada kodlama ve tema oluşturulması sırasında kişisel etkenleri azaltmak ve iç tutarlılığı sağlamak maksadıyla Miles ve Huberman'ın (2016) formülü kullanılmıştır. Bu formüle göre kodlanan veriler arasındaki uyum önem taşımaktadır (Arastaman ve diğerleri, 2018). İç tutarlılığı elde etmeyi sağlayan bu formüle göre kodlayıcılar arası fikir birliğinin yüzde 70'in üzerinde olması beklenmektedir. Bu formül kullanılırken araştırmacıların aynı kodu kullandığı durumlar görüş birliği, farklı kodları kullandıkları durumlar görüş ayrılığı olarak kabul edilmiştir. Bu durum her tema için hesaplanmıştır. Bu kapsamda *öğretmen algılarına göre kriz durumları* için uyum yüzdesi %82; kriz durumlarına neden olan etkenler için %91; öğretmenlerin kriz durumlarına müdahale yöntemleri için %89; kriz durumlarının sonuçları için %98; kriz durumlarında öğretmen rolleri için %96; öğretmenlerin kriz yönetimi konusundaki yeterliliklerine yönelik algıları için %96 olarak belirlenmiştir.

Bulgular

Bu bölümde içerik analizi yoluyla elde edilen veriler tablo halinde verilmiş ve yorumlanmaya çalışılmıştır ayrıca sorulara ilişkin bazı kavramlar doğrudan alıntı yapılarak desteklenmiştir.

1.Tema: Öğretmenlerin Algılarına Göre Kriz Durumları

"Sınıfınızda ne tür durumları kriz olarak kabul ediyorsunuz? Kriz olarak değerlendirdiğiniz durumlara örnekler verebilir misiniz?" sorusuna ilişkin elde edilen veriler frekanslarıyla birlikte aşağıda yer alan Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Öğretmenlerin Kriz Olarak Tanımladıkları Durumlara İlişkin Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	f
Öğrenci Kaynaklı	Şiddet İçerikli Davranışlar	14
	Sağlık Problemleri	11
	Sınıf Kurallarının İhlali	10
	Öğrenci Tartışma ve Şikayetleri	5
	Öğrencilerin Duygusal Davranışları	4
	Ders Araç ve Gereçlerinin Eksikliği	1
	Öğretmene Saygısızca Davranışlar	1
Öğretmen Kaynaklı	Sınıf Hâkimiyetini Kaybetme	2
	Öğretmendeki Öfke Duygusu	1

Tablo 2 incelendiğinde, katılımcıların önemli bir bölümü kriz durumlarını tanımlarken öğrenci kaynaklı

olduğunu ifade etmiştir. Kriz olarak tanımlanan durumlarda, şiddet içerikli davranışlar (f=14), sağlık problemleri (f=11), sınıf kurallarının ihlali (f=10) gibi görüşler ön plana çıkmaktadır. Bu bağlamda bazı katılımcıların görüşleri aşağıda verilmiştir:

Ö7: Öğrencilerimin arkadaşlarına yönelik sözel ve fiziksel olarak zarar verici eylemlerde bulunmaları, derste ders dışındaki şeylerle ilgilenerek dersi takip etmemesi, aşırı mutsuz ve yorgun olmaları vb. durumları kriz olarak görüyorum. Bunun dışında ani gelişen sağlık problemleri de benim için kriz durumudur.

Ö9: Öğrencilerim arasında yaşanan tartışma veya küsmeler, öğrencilerimin ani hastalıkları, düşme, kanama, bayılma vb. Sınıf içi ortamdaki ani değişiklikler. Bu değişikliğin kaynağı dışarıdan da olabilir, öğretmen olarak benden de kaynaklı olabilir ya da öğrenci kaynaklı olabilir.

Ö17: Öğrencilerimin sınıfta kavga etmesi, birbirlerinin haklarını görmezden gelmesi, herhangi birinin sınıfta rahatsızlanması (bayılması, nöbet geçirmesi), sınıf kurallarını ihlal edilmesi gibi durumları kriz durumları olarak kabul ediyorum. Ayrıca öğrencinin karnım ağrıyor diyerek ağlamaya başlaması ve ders işlenmeyecek bir ortama sebep olması. Ders anlatılacağı sürede arkadan kavga eden iki öğrencimin ders ortamını bozması, öğrencilerin birbirini sürekli şikâyet etmesi.

Bu bulgulara dayalı olarak katılımcıların kriz olarak tanımladıkları durumların daha çok öğrenci davranışlarından kaynaklı şiddet içerikli davranışlar ve sınıf kurallarını ihlal edilmesi gibi etkenler olduğu söylenebilir. Ayrıca öğretmenlerin sınıf kontrolünü kaybetmesi ve öfkelenmesi de kriz durumu olarak ifade edilebilir.

2.Tema: Kriz Durumlarına Neden Olan Etkenler

“Sınıfınızda meydana gelen kriz durumlarının sınıf içi nedenlerine yönelik deneyimleriniz nelerdir?” ve “Sınıfınızda meydana gelen kriz durumlarının sınıf dışı nedenlerine yönelik deneyimleriniz nelerdir?” sorularına ilişkin elde edilen veriler frekanslarıyla birlikte aşağıda yer alan Tablo 3’te verilmiştir.

Tablo 3. Krize Neden Olan Sınıf İçi ve Sınıf Dışı Nedenlere Yönelik Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	f
Sınıf İçi Etkenler	Sınıf Kurallarına Uymama	11
	Öğrenciler Arası Anlaşmazlıklar	6
	İletişim Problemleri	3
	Ben Merkezli Düşünme	2
	Ders Araç ve Gereçlerinin Eksikliği	2
	Öğrencilerin Dersten Kopması	2
	Sınıf İçi Gruplaşmalar	1
Sınıf Dışı Etkenler	Ailevi Problemler	8
	Anne Baba Tutumları	5
	Okul Dışı Arkadaş Çevresi	3
	Toplumsal Sorunlar	2
	Sosyal Medya ve İletişim Araçları	2
	Doğal Afetler	1
	Diğer Sınıflarla Yaşanan Sorunlar	1

Tablo 3 incelendiğinde, kriz durumlarına neden olan etkenlerde sınıf içi etkenler daha ön plana çıkmaktadır. Sınıf kurallarına uymama (f=11), öğrenciler arası anlaşmazlıklar (f=6), ailevi problemler (f=8), anne baba tutumları (f=5) şeklinde sıralanmıştır. Bu kapsamda bazı katılımcılara ait görüşler aşağıda verilmiştir:

Ö14: Derse motive olmayan öğrencilerin arkadaşlarını ve öğretmenini rahatsız edecek derece konuşması ve davranması, sınıfın içinde kurallara uymak istemeyen öğrencilerin olması.

Ö7: Öğrencilerin kendi aralarındaki gruplaşmaları, diğer öğrencilere yönelik birlikte hareket etmeleri. Kendini ifade edemeyen, diğerlerine nazaran daha içe kapanık olan öğrencilerin sınıf içinde baskıya maruz kalmalarına sebep olabiliyor. Haliyle kalabalık arkadaş grubuna sahip öğrenci, bu tip öğrenciler üzerinde olumsuz etkiler bırakabiliyor.

Ö13: Öğrencilerin aile tarafından dışlanması, ailenin baskısı ya da öğrencilerin okul dışı çevresinin etkisi, bu çevrenin öğrenciyi dışlaması.

Ö15: Ailenin çocuğunun her istediğini yapması, aşırı koruyucu anne baba tutumu.

Bu bulgulara dayanarak katılımcılara göre öğrenciler arasında çıkan çatışmalar ve sınıf kurallarına uymama ayrıca anne babanın çocuğa karşı davranışlarının kriz durumlarının ortaya çıkmasında önemli bir etken olduğu söylenebilir. Ayrıca öğrencinin arkadaş çevresi ve toplumsal sorunların da kriz durumlarının ortaya çıkmasında etkili olduğu ifade edilebilir.

3.Tema: Öğretmenlerin Kriz Durumlarına Müdahale Yöntemleri

“Sınıfınızda kriz olarak kabul ettiğiniz durumlara nasıl müdahale ediyorsunuz?” sorusuna yönelik veriler frekanslarıyla aşağıda yer alan Tablo 4’te ele alınmıştır.

Tablo 4. Kriz Durumlarına Müdahale Etme Yöntemleri İle İlgili Bulgular

Alt Temalar	f
Öğrencilerle Konuşma	10
Sakin Kalma	5
Öğrencileri Uzlaştırma	4
Kriz Durumunu Anlamaya Çalışma	3
Rehberlik Servisine Yönlendirme	2
Okul İdaresine Yönlendirme	2
Kızma – Sinirlenme	2
Aile ile İrtibata Geçme	1
Görmezden Gelme	1

Tablo 4 incelendiğinde, öğretmenlerin büyük bir bölümünün kriz durumunda sakin kalarak durumu anlamaya çalıştıkları ve öğrenciler arasında uzlaşmayı tercih ettikleri görülmektedir. Öğrencilerle konuşma (f=10), sakin kalma (f=5), öğrencileri uzlaştırma (f=4). Bunun yanında kriz durumunu anlamaya çalışma (f=3), rehberlik servisine yönlendirme (f=2), kızma-sinirlenme (f=2) gibi müdahale yöntemleri de kullandıkları görülmektedir. Bu konuda bazı katılımcıların görüşleri aşağıda verilmiştir:

Ö7: Öncelikle ani tepki vermemek adına sakin olmaya gayret ediyorum. Öğrenciyi eleştirmek veya azarlamak sınıf içerisinde eylemi yapan öğrenciyi kötü etkileyeceğinden, yaptığı davranışı anladığımı belli ederek onu da sakinleştirmeye çalışırım. Gerekli durumlarda ders sonrasında birebir görüşmeler yapıyorum. Bazen de rehberlik servisine yönlendiriyorum.

Ö8: Krizin sebebini anlamaya gayret ederek, gerekli durumlarda krizin kaynağı olan kişiler, davranışlarla mücadele adına tarafları dinliyor ve çeşitli senaryolar ile kendi problemimize ortak bir çıkar yol bulmaya çalışıyorum. Ancak bütün bunlara ek olarak maalesef ki kimi zaman kızma, sinirlenme gibi tepkiler verebiliyorum.

Ö9: Öncelikle olayı anlamaya çalışıyorum. Olayın içerisinde olan kişileri dinliyorum. Daha sonra da olayı dışarıdan gören öğrencilerimi dinliyorum. Örneğin, öğrencinin çantasının fermuarı bile çıkmış olsa, bu olay o öğrenci için o an bir kriz. Genelde konuşup çözümler sunarak müdahale ediyorum.

Ö10: Evvela olayı anlamaya çalışıyorum, sınıf içerisinde objektif olduğumu düşündüğüm öğrencilere ve tabi ki olayın faili olan öğrencilere olayın nasıl başladığını anlatmalarını istiyorum. Olayı anladıktan sonra yargılayıcı değil çözüm üretici tavsiyelerde bulunuyorum. Şayet durum beni aşyorsa rehber öğretmen ile iletişime geçiyorum.

Bu bulgulara doğrultusunda kriz durumlarına müdahale ederken katılımcıların sakin kalmayı tercih ettikleri ve öğrenciyle konuşma yoluna başvurdukları söylenebilir. Ayrıca bazı katılımcıların önce öğrencileri anlamaya çalıştıkları daha sonra uzlaşma sağlama yoluna gittikleri görülmüştür.

4. Tema: Kriz Durumlarının Sonuçları

“Sınıfınızda meydana gelen kriz durumlarının olumsuz yanları nelerdir? Gözlemlerinizi paylaşınız.” ve “ Sınıfınızda meydana gelen kriz durumlarının olumlu yanları nelerdir? Gözlemlerinizi paylaşınız.” sorularına yönelik veriler frekanslarıyla birlikte Tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5. Sınıfta Meydana Gelen Kriz Durumlarının Sonuçlarıyla İlgili Bulgular

Alt Temalar	Kodlar	f
Öğrenme Ortamına Yönelik Olumsuz Sonuçlar	Öğrenme Ortamını Olumsuz Etkilemesi	8
	Öğretme ve Öğrenme Sürecine Engel Olması	5
	Ders İşlenişini Engelleme	4
	Sınıf Yönetimine Olumsuz Etkisi	3

	Algılama Kapasitesinin Düşmesi	2
	Ders Veriminin Düşmesi	2
Öğrenme Ortamına Yönelik Olumlu Sonuçlar	Öğrenme Ortamının Daha Düzenli Olması	2
Öğrencilere Yönelik Olumsuz Sonuçlar	Çocukların Düzeninin Bozulması	2
	Öğrenciler Arası Ötekileştirme	2
	Öğrencilerin Yoğun Duygular Yaşaması	1
	Çocukların Odağının Değişmesi	1
Öğrencilere Yönelik Olumlu Sonuçlar	Krizden Ders Çıkarma	8
	Birlikte Yaşamayı Öğrenme	2
	Farklı Çözümler Geliştirmesini Sağlama	2
	Sonraki Durumlara Hazırlıklı Olma	1
	Mücadele Etmeyi Öğrenme	1
Öğretmene Yönelik Olumsuz Sonuçlar	Öğretmen Motivasyonunun Bozulması	3
	Öğretmende Ön Yargı Oluşması	1
Öğretmene Yönelik Olumlu Sonuçlar	Kriz Durumlarından Ders Çıkarma	4

Tablo 5 incelendiğinde, katılımcılar kriz durumlarının öğrenme ortamına, öğrenciye ve öğretmene yönelik olumlu ve olumsuz sonuçlarının olduğunu belirtmişlerdir. Öğrenme ortamına yönelik olarak; öğrenme ortamının olumsuz etkilenmesi (f=8), öğretme ve öğrenme sürecine engel olması (f=5), ders işlenişini engellemesi (f=4), öğrencilere yönelik olarak çocukların düzeninin bozulması (f=2), öğrenciler arası ötekileştirme (f=2), krizden ders çıkarma (f=8), farklı çözümler geliştirmesini sağlama (f=2), öğretmenler yönelik olarak; öğretmen motivasyonunun bozulması (f=3), kriz durumlarından ders çıkarması (f=4) gibi sonuçların olduğu ifade edilmiştir. Bazı katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda sunulmuştur:

Ö2: Kriz durumlarını etkisi tek kişilik olmadığından öğrencinin kendisinin, arkadaşlarının ve öğretmenin anlama ve anlatma sürecini zedeler. Bazen bu durum kişinin problemini çözmeye yönelik olsa da bazen de gözden kaçan problemleri de yanında getirir.

Ö7: Meydana gelen kriz durumlarından güçlü bir duruş sergileyip durumu çözüme kavuşturamadığımda diğer öğrencilerin de buna benzer durumları tekrarlaması. Kısa bir süre de olsa derste anlatmam gereken konunun sekteye uğraması. Öğrencilerin dikkati dağıldığı için dikkatlerini derse verememeleri, olay üzerinde düşünmeleri.

Ö8: Çoğu zaman olumsuz bir durum meydana gelse de kriz durumları sonrasında sınıfın ortak katılımı ile duruma dair aldığımız önlem ve kararlar, bütünü oluşturan her bir parçanın bir çözüme katkı sağlamasını ve bu durumdan kendine dair bir ders çıkarmasına da olanak sağlıyor.

Ö3: Öğrenme ortamını olumsuz etkilediği zamanlar elbette epey oluyor. Sorun çözülmemiş ise o gün anlatacağım konuları defalarca tekrar etmem gerekiyor. Öğrencimin algılama kapasitesi düşmüş oluyor. Tekrar tekrar aynı konuyu anlatmak ypratıcı olabiliyor. Kriz durumu çözülmüş ise işler daha rahat halloluyor.

Elde edilen bulgular ışığında katılımcıların çoğunluğunun ortaya çıkan kriz durumlarının öğrenme ortamını olumsuz etkilediğini ifade ettikleri görülmektedir. Bunun yanı sıra krizin olumlu tarafına ise sonraki kriz durumlar için ders alınma imkânı oluşturduğu vurgulanmıştır. Ayrıca öğretmenlerin de sınıf içi kriz durumlarından olumsuz etkilendikleri, motivasyonlarının bozulduğu anlaşılmaktadır.

5.Tema: Kriz Durumunda Öğretmenin Rolü

“Sınıf içinde meydana gelen/gelecek kriz durumlarını öngörme durumunuzu nasıl değerlendirirsiniz? Bu durumlara ilişkin kendi rolünüzü nasıl tanımlarsınız?” sorusuna ilişkin veriler frekanslarıyla birlikte Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. Sınıf İçi Kriz Durumunda Öğretmenin Rollerini

Kodlar	f
Çözüm Bulucu- Uzlaştırıcı	5
Önleyici	3
Müdahaleci	2
Dinleyici	2
Sabırlı Olan	2
Deneyimsiz	1
Sakinleştirici	1
Serbest Bırakıcı-Umursamaz	1

Tablo 6 incelendiğinde, katılımcılar rollerini ağırlıklı olarak Çözüm Bulucu-Uzlaştırıcı (f=5), önleyici (f=3) olarak ifade etmişlerdir. Bunun yanında müdahaleci (f=2), sabırlı (f=2), dinleyici (f=2) rollere bürünen katılımcıların da olduğu görülmektedir. Bazı katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda sunulmuştur:

Ö8: Çoğu zaman öğrenciler arasında oluşabilecek dilsel ve fiziksel sürtüşmeleri tahmin edebilmekteyim. Böylesi durumlarda aşağıdaki önlemleri sırası geldikçe uygulayım: Göz teması ile uyarı, yer değişikliği, dersin işlenişinde değişiklik (dans, şarkı), öğrencilerin bir süre sınıfın uzak yerlerinde oturtulması.

Ö11: Sınıfta farklı durumlarla karşılaşabileceğimi tahmin edebiliyorum. Bu durumlarda özellikle sabırlı, soğukkanlı olmaya çalışıyorum. Rehberlik servisi, okul idaresi ve velilerle iletişim halinde olmaya gayret ediyorum.

Ö12: Sınıf içi etkileşiminin iyi ve yoğun olduğu durumlarda-sınıflarda öngörü sağlasam da müdahale yolunu tercih etmem. Rolümü önce pasif dinleyici sonrasında uzlaştırıcı olarak görüyorum.

Ö15: Soruna karşı farklı yöntemleri kullanarak çözüm bulucu olarak tanımlarım. Genelde bir durumla karşılaştığımda tahmin ettiğim durum meydana gelmektedir.

Elde edilen bulgulara göre, öğretmenlerin sınıf içi kriz durumlarında genel olarak kendilerini uzlaştırıcı bir rolde gördükleri anlaşılmaktadır. Bunun yanı sıra öğretmenlerin sabırlı olup öğrencileri dinleyerek kriz durumlarının önüne geçmek için önleyici bir tavır gösterdikleri görülmektedir.

6.Tema: Öğretmenlerin Kriz Yönetimi Konusundaki Yeterliliklerine Yönelik Algıları

“Kriz Yönetimi konusunda kendinizi yeterli görüyor musunuz? Bu konuda neler söylemek istersiniz?” sorusuna ilişkin veriler frekanslarıyla birlikte Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7.Öğretmenlerin Kriz Yönetimi Konusundaki Yeterliliklerine Yönelik Bulgular

Kodlar	f
Kısmen Yeterli Görüyorum	10
Çoğunlukla Yeterli Görüyorum	5
Yeterli Görüyorum	1
Yeterli Görmüyorum	1

Tablo 7 incelendiğinde, katılımcıların kriz yönetme konusunda ağırlıklı olarak kendilerini yeterli gördükleri belirtilmiştir. Kısmen yeterli görüyorum (f=10), çoğunlukla yeterli görüyorum (f=5), yeterli görmüyorum (f=1). Bazı katılımcıların bu konudaki görüşleri aşağıda sunulmuştur:

Ö2: Sınıf içi ve dışı yaşanan kriz durumları tek tiple karşımıza çıkmaz. Elbette ki daha önceden yaşadığım krizler için kendimi yeterli görsem de deneyimlemediğim krizler açısından yeterliliğim sınırlı olabilir.

Ö4: Çoğu kriz durumu için yeterli görüyorum. Ama bazı kriz durumları temelinde sınıf içi nedenler barındırmadığı için başka nedenler barındırdığı için yetersiz kaldığım durumlar oluyor.

Ö8: Kendimi genel itibarıyla yeterli görmemekteyim. Çünkü aynı davranışlar alınan önlemlere rağmen tekrar edilebiliyor. Ve her zaman olaylara ılımlı yaklaşıyorum. Bu konuda uygulanacak herhangi bir kurs vs. katılım göstermek isterim.

Ö11: Bazı durumlarda yeterli oluyorum ve sorunu halledebiliyorum. Yetersiz olduğum durumlarda özellikle rehberlik servisiyle iletişime geçiyorum.

Ö14: Çoğunlukla yeterli görüyorum. Bazı durumlarda beni aşan krizler de olmuştur.

Elde edilen bulgular ışığında, katılımcıların kriz yönetimi konusunda kendilerini tam anlamıyla yeterli görmedikleri, kısmen ya da çoğunlukla yeterli gördükleri anlaşılmaktadır. Tam manasıyla yeterli gördüğünü ifade eden katılımcıların azlığı dikkat çekmektedir.

Sonuç ve Tartışma

Araştırma sonucunda öğretmenler kriz durumlarını öğrenciden ve öğretmenden kaynaklı olarak ifade etmişlerdir. Kriz, onu yaşayanlar için tipik olarak öngörülemeyen bunaltıcı olan travmatik bir olaydır. Kriz anı ya da kriz durumu kişilerin deneyimlerine göre farklı ele alınabilir. Öğrenciler eğitim öğretim faaliyetlerinin yapı taşıdır. Bu kapsamda öğrencilerin davranışları, tutumları, derslere ilgileri eğitim öğretim faaliyetlerinin yürütülmesinde etkili olabilmektedir. Eğitim öğretim faaliyetlerinin bir diğer temel unsuru öğretmenlerdir. Öğretmenler belli bir program kapsamında eğitim öğretim faaliyetlerinin yürütülmesi için

çabalamaktadırlar ancak bazen önceden tahmin edilemeyen durumlarla karşılaşabilmektedirler. Öğretmen yanıtları incelendiğinde en çok öğrenci kaynaklı faktörlerin ifade edildiği görülmektedir. Okullar öğrenciler için vardır anlayışı dikkate alındığında kriz durumlarının tanımlanmasında öğrencilerin ön plana geçmesi anlaşılır bir durum olarak değerlendirilebilir. Öğretmenlerin öğrenci kaynaklı kriz durumlarına yönelik yanıtlarında şiddet içerikli davranışlar ön plana çıkmakta bu durumu sağlık problemleri, sınıf kurallarının ihlali, öğrenci tartışma ve şikâyetleri, öğrencilerin duygusal davranışları, ders araç gereçlerinin eksikliği ve öğretmene saygısızca davranışlar izlemektedir. Bu kapsamda öğretmenlerin sınıf içinde istenmeyen öğrenci davranışlarını kriz olarak değerlendirdikleri görülmektedir. Öğretmenlerin kriz durumu olarak öğretmen kaynaklı belirttikleri yanıtları incelendiğinde sınıf hâkimiyetini kaybetme ve öğretmendeki öfke duygusu ön plana çıkmaktadır. Tüm yanıtlar değerlendirildiğinde öğretmenlerin eğitim öğretim faaliyetlerinin amaçlar doğrultusunda yürütülmesini engelleyen faktörleri kriz olarak tanımladıkları ifade edilebilir.

Öğretmenlerin kriz durumlarına neden olan etkenler kapsamındaki yanıtları sınıf içi ve sınıf dışı etkenler çerçevesinde ele alınmıştır. Sınıf içi etkenler; sınıf kurallarına uymama, öğrenciler arası anlaşmazlıklar, iletişim problemleri, öğrencilerin dersten kopması, ders araç ve gereçlerinin eksikliği, ben merkezli düşünme, sınıf içi gruplaşmalar şeklinde ifade edilirken sınıf dışı etkenler ise ailevi problemler, anne baba tutumları, okul dışı arkadaş çevresi, sosyal medya ve iletişim araçları, toplumsal sorunlar, doğal afetler şeklindedir. Öğretmen yanıtları bütün olarak değerlendirildiğinde sınıf yönetimini etkileyen unsurlar ile benzerlik gösterdiği bu bağlamda sınıf yönetiminin sınıftaki kriz durumları açısından önem arz ettiği ifade edilebilir. Sınıf yönetimi, sınıftaki öğrencileri etki altında bırakabilme gücüdür (Erdoğan, 2001). Sınıf yönetimi iyi yapılmadığında öğrencilere istenilen davranışların kazandırılması süreci zorlaşır. Bu nedenle kriz zamanlarında da sınıf yönetimi eğitim öğretimin temel dinamiğidir (Terzi, 2002). Ayrıca sınıftaki olağan akıştan, yapılacak tüm çalışmaların belli bir düzen içerisinde yerine getirilmesinden öğretmen sorumludur. Bu kapsamda öğretmenlerin sınıf yönetiminin temel prensiplerini iyi bilip uygulayabilmesi daha güvenli ve sakin bir sınıf ortamının oluşmasına katkıda bulunacaktır (Aydın, 2007). Araştırma sonucunda kriz durumunun ortaya çıkmasında etkili olan faktörler kapsamında ailenin önemli bir etken olduğu ayrıca anne baba tutumlarının da etkili olduğu görülmektedir. Döş ve Cömert (2012) de yaptıkları çalışmada okullarda meydana gelen kriz durumlarının öğrenci ve öğretmenden kaynaklanabileceği gibi velilerin de bu tür durumların ortaya çıkmasında önemli bir etken olduğunu ifade etmişlerdir. Erdoğan'a (2015) göre de sınıf, çevrenin ve toplumun bir parçasıdır. Bu sebepten sınıf dışında meydana gelen sorunlar sınıf içine de yansımaktadır. Böylesi durumlarda öğretmen sınıfını ve çevresini iyi çözümlmeli, ailenin ve toplumun beklentilerini iyi okumalıdır. Ayrıca çevrede meydana gelen sorunların sınıf içi yansımaları en aza indirmeye çalışmalıdır. Bunun sağlamanın en kolay yolu ise sınıf dışında meydana gelen olumlu gelişmelerin sınıf içinde gündemde tutulmasıdır (Taş, 2015).

Öğretmenler kriz durumlarına müdahale yöntemleri olarak en çok öğrencilerle konuşmayı tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Sakin kalma, öğrencileri uzlaştırma, kriz durumunu anlamaya çalışma, kızma-sinirlenme, rehberlik servisine yönlendirme, okul yönetimine yönlendirme, aile ile irtibata geçme, görmezden gelme öğretmenlerin kriz ile müdahalede kullandıklarını belirttikleri diğer yöntemlerdir. Kriz ortaya çıktığı andan itibaren okuldaki görevli öğretmen ve diğer personeller için yerine getirilmesi gereken bazı işler vardır (Gökalp & Yalçınkaya, 2018). Bu doğrultuda öğretmen başta olmak üzere okuldaki herkesin kriz anındaki müdahale yöntemleri ile ilgili bilgilendirilmesi, kriz anında hangi durumda ne şekilde hareket edilmesi gerektiğinin farkında olması bireylerde kriz anında ortaya çıkan tedirginliğin azalmasını sağlayacaktır (Maya, 2014).

Öğretmenler sınıfta meydana gelen kriz durumlarının sonuçlarını öğrenme ortamı, öğrenci ve öğretmen açısından değerlendirmişlerdir. Her bir boyutun olumlu ve olumsuz etkilerini ifade etmişlerdir. Öğrenme ortamına yönelik olumsuz sonuçlar incelendiğinde öğrenme ortamını olumsuz etkileme, ders veriminin düşmesi, ders işlenişini engelleme, öğrenme öğretme sürecine engel olma şeklinde ifade edilirken öğrenme ortamına yönelik olumlu sonuçlar ise öğrenme ortamının daha düzenli olması şeklinde ifade edilmiştir. Okullarda öğrenme ortamı denildiğinde öğretim süreci kapsamında öğrenmeyi etkileyen her türlü unsur akla gelebilmektedir. Nitekim bir katılımcının "*Kriz durumlarının etkisi tek kişilik olmadığından öğrencinin*

kendisinin, arkadaşlarının ve öğretmenin anlama ve anlatma sürecini zedeler. (Ö2)" şeklinde ifadesi kriz durumundan birçok unsurun etkilendiği yönündedir. Tüm bu unsurlar öğretim sürecine yansiyabilmekte, öğrenme ortamlarının sağlıklı ve sistemli yönetilmesi eğitim öğretim faaliyetlerinin amaçlar doğrultusunda gerçekleşmesini sağlayabilmektedir. Öte yandan krizin öğrenme ortamını olumlu yönde etkilediğini belirten katılımcılar da bulunmaktadır. Yaşanan kriz durumları bazen fırsata dönüştürülebilmektedir. Bu kapsamda kriz durumlarına öğretmenlerin hazırlıklı olması sınıfta yaşanan krizlerin olumlu olarak değerlendirilmesini sağlamış olabilir. Öğretmenler kriz durumlarının öğrenciler üzerindeki olumsuz sonuçlarını; düzenin bozulması, öğrenciler arasında ötekileştirme, algılama kapasitelerinin düşmesi, öğrencilerin yoğun duygular yaşaması, odaklarının değişmesi şeklinde ifade etmişlerdir. Bununla birlikte öğretmenler krizin öğrenciler üzerinde olumlu etki bıraktığını, bu etkinin de krizden ders çıkarma, mücadele etmeyi öğrenme, birlikte yaşamayı öğrenme, sonraki kriz durumlarına hazırlıklı olma, farklı çözümler geliştirme şeklinde olduğunu belirtmişlerdir. Döş ve Cömert (2012) okullarda ortaya çıkan kriz durumlarının olumlu taraflarının olabileceğini, deneyim kazanarak sonraki süreçte ortaya çıkabilecek kriz durumlarının daha hafif atlatılabileceğini ifade etmişlerdir. Kriz durumları sınıf ortamını olumsuz etkileyebilmekte, bu durum da eğitim öğretim faaliyetlerinin temel unsuru olan öğrenciler üzerinde olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Ancak kriz durumları öğretmen tarafından sağlıklı yönetildiğinde sınıf içerisinde işbirlikçi, katılımcı bir anlayışla krizin değerlendirilmesi sağlandığında bu durumun öğrencilere olumlu etkileri de olabilir. Nitekim öğretmenler bu durumu öğrencileri etkileyen olumlu sonuçlar kapsamında ifade etmişlerdir. Pianta (1999) da sınıftaki öğretmen ile çocuk arasındaki pozitif ilişkinin gelişebilmesi için öğrencinin sınıfta kendini güvende hissetmesi gerektiğini, böylelikle öğretmen-çocuk iletişiminin istenilen seviyeye ulaşabileceğini vurgulamıştır. Araştırma sonucuna göre sınıftaki kriz durumlarının öğretmene yönelik olumsuz sonuçları katılımcı öğretmenler tarafından motivasyonun bozulması, ön yargının oluşması, sınıf yönetimine olumsuz etkisi şeklinde belirtilirken olumlu sonuçlara ilişkin olarak da kriz durumundan ders çıkarma ifadesine yer verilmiştir. Eğitim ve öğretim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde belli hedeflere yönelik planlama yapılması, uygulanması ve değerlendirilmesi gerekir. Öğretimi düzenleyen ve uygulayan kişi öğretmendir (Güven, 2004). Bu kapsamda eğitim öğretim sürecinde anahtar rolü oynayan öğretmenlerin sınıflarındaki kriz durumlarından olumsuz yönde etkilenmeleri tüm süreci olumsuz etkileyebilir. Bununla birlikte öğretmenlerin yaşanan kriz durumlarından ders çıkarması başka bir ifade ile deneyim edinmesi sonraki kriz durumlarını daha iyi yönetmelerinde etkili olabilir. Luecke' e (2009) göre de ortaya çıkan kriz durumlarının birtakım olumsuz sonuçları vardır. Kriz ne kadar iyi idare edilirse edilsin bulunulan ortamın havasını ve iklimini değiştirir. Doğal olarak öğrenme ortamları olan sınıfların da kriz durumlarından olumsuz etkilenmemesi mümkün değildir ancak krizi fırsata çevirmek adına gereken derslerin alınıp ileride ortaya çıkabilecek kriz durumları için deneyim kazanılması oldukça önemlidir.

Öğretmenler kriz durumlarında rollerini ifade ederken en çok çözüm bulucu-uzlaştırıcı rollerine vurgu yapmışlardır. Çözüm sağlayıcı-uzlaştırıcı rolünü; önleyici, dinleyici, müdahaleci, sabırlı, sakinleştirici, serbest bırakıcı-umursamaz rolleri izlemiştir. Çözüm bulucu-uzlaştırıcı rolün temelinde öğretmenin iyi bir iletişime sahip olması gerektiği söylenebilir. Jones ve Jones' e (2004) göre de öğretmen ve öğrenci iletişiminin güçlü olması öğrencilerin derse katılımını arttırmaktadır. Bunun yanında öğretmen öğrenci birlikteliği sınıfı rahatsız edecek davranışların azalmasını sağlamaktadır. Ayrıca öğrencilerin, kendisine yakın ve içten davranan öğretmenlere daha sıcak baktıkları söylenebilir. Bununla birlikte uzlaştırıcılık rolü etkili öğretmenler için de önemli bir özellik olarak değerlendirilmektedir (Çelikten ve diğerleri, 2005). Bu kapsamda öğretmenlerin çoğunun Çözüm bulucu-uzlaştırıcı rolü sergilediklerini ifade etmeleri öğretim süreci açısından olumlu değerlendirilebilir. Öte yandan öğretmenlerin bazıları önleyici rollerine vurgu yapmışlardır. Eğitim sisteminde karar verme yetkisine sahip olanlar öğrenme öğretme faaliyetlerine etki edecek olumsuzlukları önlemeye yönelik düzenlemeleri zamanında yapabilirlerse başarı sağlanabilir (Bilir, 2014). Öğretmenler kriz durumlarına yönelik önleyici tedbirler almaları krizin daha sağlıklı yönetilmesi açısından faydalı olabilir. Öğretmenlerin ifadelerinde yer alan sabırlı, dinleyici, sakinleştirici rolleri de öğrencilerin anlaşılması açısından önemli roller olarak değerlendirilebilir. Öğretmenlerin kriz durumuna farklı şekillerde müdahale etmeleri kriz anını yönetmeleri açısından değerlendirilebilir. Nitekim bir öğretmen bu müdahaleyi; "Çoğu zaman öğrenciler arasında oluşabilecek dilsel ve fiziksel sürtüşmeleri tahmin edebilmekteyim. Böylesi durumlarda

aşağıdaki önlemleri sırası geldikçe uygulam: Göz teması ile uyarı, yer değişikliği, dersin işlenişinde değişiklik (dans, şarkı), öğrencilerin bir süre sınıfın uzak yerlerinde oturtulması" (Ö8) şeklinde ifade etmiştir. Öte yandan umursamaz- serbest bırakıcı rollerin ifade edilmesi dikkat çekicidir. Alanyazında serbest bırakıcı öğretmenler etkisiz öğretmenler olarak değerlendirilmektedir. Bu tür öğretmenlerin öğrenci ile ilgilenmediği, bu durumda öğrencilerin kararsız ve huzursuz olduğu ifade edilmektedir. Dolayısı ile iyi yönetilen sınıflarda serbest bırakıcı-umursamaz öğretmen rolünün yeri olmadığı ifade edilebilir. Sarı (2002) sınıf yönetiminin başarılı olması için sınıf ortamlarında sevk ve idare eden konumunda olan öğretmen, sınıfındaki her bireyi farklı değerlendirmeli, onlarla ilgi ve iletişimini üst seviyede tutmalı ayrıca onların öğrenme ihtiyaçlarını göz ardı etmemelidir. Ayrıca araştırma sonucunda öğretmenlerin çoğunluğu kriz yönetimi konusunda kendini yeterli görmekte birlikte özellikle sağlık sorunları ile ilgili kriz durumlarında yetersiz kaldıkları görülmektedir. Sınıf ortamında ani gelişen bayılma, fenalaşma vb. durumlarda katılımcıların ne yapacaklarını bilmedikleri ifade edilmiştir. Yılmaz ve Endeleklioğlu (2019) tarafından yapılan araştırma sonucunda da öğretmenlerin özellikle sağlık problemlerinden kaynaklı kriz durumlarında kendilerini yeterli görmedikleri ortaya koyulmuştur.

Araştırmada ulaşılan sonuçlar dikkate alınarak aşağıdaki öneriler sunulmuştur:

- Öğretmenlerin sınıftaki kriz durumlarına yönelik hazırlıklı olmaları için kriz müdahale planları yapmaları,
- Öğretmenlerin kriz yönetimi konusunda özellikle sağlık sorunları ile ilgili kriz durumlarına müdahale konusunda eğitim almaları yönünde planlamaların yapılması,
- Öğretmenlere kriz durumlarında sınıf yönetimi konusunda hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi,
- Aileden kaynaklı kriz durumları için ebeveynlere çocuk yetiştirme eğitimlerinin verilmesi önerilebilir.
- Bu araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır ve sınırlı sayıda katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Öğretmenlerin kriz yönetim becerileri daha fazla katılımcının yer aldığı nicel araştırma yöntemi kullanılarak yapılabilir.

Yazarların Beyanı

Beyan: Bu çalışmanın bir bölümü, 24-26 Haziran 2022 tarihleri arasında düzenlenen TRB2 Uluslararası Eğitim Bilimleri Kongresi'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

Araştırmacıların katkı oranı beyanı: Veri toplama, analiz etme ve makalenin yazım sürecinde araştırmacılar beraber çalışmıştır.

Etik Kurul Kararı: Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal ve Beşerî Bilimler Yayın Etik Kurul Başkanlığı, 24.04.2022 tarih ve 2022/10-12 sayılı kararı.

Çatışma beyanı: Herhangi bir kişi ya da kurumla çatışma yaşanmamıştır.

Destek ve teşekkür: Bu çalışmaya destek olan katılımcılara şükranlarımızı sunarız.

Kaynaklar

- Aksoy, H. H., & Aksoy, N. (2003). Okullarda krize müdahale planlaması. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 36(1), 37-49. https://doi.org/10.1501/Egifak_0000000076
- Aksu, A., & Deveci, S. (2009). İlköğretim okulu müdürlerinin kriz yönetim becerileri. *Eğitim Bilimleri*, 4(2), 448-464.
- Arastaman, G., Fidan, İ. Ö., & Fidan, T. (2018). Nitel araştırmalarda geçerlik ve güvenilirlik: kuramsal bir inceleme. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(1), 37-75.
- Aydın, A. (2007). *Sınıf yönetimi*. Alfa Yayınları.
- Balcı, A. (2000). İki binli yıllarda Türk Millî Eğitim Sisteminin örgütlenmesi ve yönetim. *Eğitim Yönetimi*, 24(24), 495-508.
- Bilir, A. (2014). Sınıf yönetiminde başarının aracı: Önlemsel model. *Folklor/Edebiyat*, 20(78), 203-214.
- Bursahoğlu, Z. (2002). *Okul yönetiminde yeni yapı ve davranış*. Pegem Yayıncılık.

- Çelikten, M., Şanal, M., & Yeni, Ö.Y. (2005). Öğretmenlik mesleği ve özellikleri. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(19), 207-237.
- Dağalp, R. (2020). Karma araştırma desenleri. Ş.Ş. Erçetin (Ed.), *Araştırma teknikleri içinde* (ss.107-142.). Nobel Yayıncılık.
- Donovan, H. (1995). *The P.L.A.C.E. crisis intervention model: Emotional first-aid guides -non-classroom*. Eric-EBSCO.
- Döş, İ., & Cömert, M. (2012). İlköğretim okullarında kriz yönetimi hakkında okul müdürlerinin görüşleri. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20), 329-346.
- Erdoğan, İ. (2001). *Sınıf yönetimi ders, panel ve seminer etkinliklerinde başarının yolları*. Sistem Yayıncılık.
- Erdoğan, İ. (2015). *Sınıf yönetimi*. Alfa Basım Yayın.
- Ersoy, F. (2016). *Fenomenoloji*. A. Saban ve A. Ersoy (Ed.), *Eğitimde nitel araştırma içinde* (ss.51-105). Anı Yayıncılık.
- Gainey, B. S. (2009). Crisis management's new role in educational settings. *The Clearing House*, 82(6), 267-274.
- Gökalp, G., & Yalçınkaya, A.U. (2018). Okullarda kriz ve karar verme. Ö. Erdur- Baker ve T. Doğan (Ed.), *Kriz danışmanlığı içinde* (ss.111-136). Pegem Akademi.
- Güven, İ. (2004). Etkili bir öğretim için öğretmenlerden beklenenler. *Milli Eğitim Dergisi*, 164, 127-141.
- Hurst, D. K. (2000). *Kriz ve yenilenme: Krizin sunduğu fırsatlar* (E. Gürdemir, Çev.). Alfa Basım Yayın.
- İlgar, L. (2005). *Eğitim yönetimi, okul yönetimi, sınıf yönetimi*. Beta Basım Yayın.
- İnanlı, Y. (2008). Resmi ilk ve ortaöğretim okulları müdürlerinin okullarındaki kriz durumlarına ilişkin yaklaşımlarının değerlendirilmesi. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, (10), 36-55.
- Johnson, K. (2000). *School crisis management: A hands-on guide to training crisis response teams* (2nd ed.). Hunter House.
- Jones, V., & Jones, L. (2004), *Comprehensive classroom management: Creating communities of support and solving problems*. Pearson.
- Lazzara, K. C. (1999). *Crisis and the schools: A survey of current response*. University of Kansas.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage.
- Luecke, R. (2009). *Kriz yönetimi* (2.Baskı). Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Maya, İ. (2014). Kamu ilkokullarında yöneticilerin sergiledikleri kriz yönetimi becerileri düzeylerine ilişkin öğretmen görüşleri. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12(23), 209-235.
- Miles, M.B., & Huberman, A.M. (1994). *Nitel veri analizi*. Pergem Yayıncılık.
- Mitroff, I. I. (1988). Crisis management: cutting through the confusion. *Sloan Management Review*, 29(2), 15-20.
- Narbay, M.Ş. (2005). *Kriz iletişiminde halkla ilişkilerin rolü* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Öztürk, B. (2010). *Kriz yönetimi ve örnek bir uygulama* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Yıldız Teknik Üniversitesi.
- Pianta, R. C. (1999). *Enhancing relationships between children and teachers*. American Psychological Association.
- Pira A., & Sohodol Ç. (2010). *Kriz yönetimi*. İletişim Yayınları.
- Sarı, H. (2002). *Özel eğitime muhtaç öğrencilerin eğilimleriyle ilgili çağdaş öneriler*. Pegem Yayıncılık
- Savcı, S. (2008). *Ortaöğretim okullarında çalışan öğretmenlerin kriz yönetimine ilişkin algıları* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Pamukkale Üniversitesi.
- Singh, K. (2007). *Quantitative social research methods*. Sage Publications.
- Taş, A. (2015). Sınıf yönetimini etkileyen etkenler. H. Kıran ve K. Çelik (Ed.), *Etkili sınıf yönetimi içinde* (ss.33-55). Anı Yayıncılık.
- Terzi, A.R. (2002). Sınıf yönetimi açısından etkili öğretmen davranışları. *Milli Eğitim Dergisi*, 155-156, 162-169.
- Uslanmaz, A. (2004). *Kriz yönetimi ve doğal afetlere hazırlık: Düzce deneyimi ve yeni bir model önerisi* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Abant İzzet Baysal Üniversitesi.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2021). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz Y.K., & Endeleklioğlu, J. (2019). Okul ortamında krize müdahale ile ilgili öğretmen görüşlerinin incelenmesi. *Okul Psikolojik Danışmanlığı Dergisi*, 2(1), 29-45.
- Zdziarski, E. L. (2006). *Crisis in the context of higher education. Crisis management: Responding from the heart*. NASPA.

EXTENDED ABSTRACT

Introduction

The crisis can be expressed as an extraordinary process that affects the whole life. Educational environments are also affected by this process. Schools, in particular, are places where crisis situations can arise. Crisis situations are always dangerous in our schools and classrooms, where students are the raw material of education. By managing the crisis correctly, all necessary measures should be taken to ensure that students and all other organizational components get through the process in the healthiest way possible. The main problem of his research is how teachers, who are one of the basic building blocks of the education and training process, see themselves in managing crisis situations in their classrooms and what ways they resort to in such situations. Considering that there are teachers who spend more time with students in schools and witness every moment of them in their classrooms, it is assumed that the research will make a significant contribution to the literature.

Method

Qualitative research approach was used in the research to determine the views and experiences of teachers on crisis management skills. It also allows individuals to learn their thoughts and ideas in detail. In the research, the "phenomenology" design, also known as "phenomenology", was used. The study group of the research consists of 17 teachers. Maximum variation sampling method, one of the purposive sampling methods, was used to determine the study group of the research. A semi-structured interview form developed by the researchers was used to collect the data. In this process, firstly, a literature review was made and a draft interview form was created by examining similar studies on the same subject. Afterwards, the draft form was presented to the review of 1 faculty member who is an expert in the field of educational administration. It was determined as a criterion to have an academician who had previous qualitative studies in the application for expert opinion. Considering the opinions of the experts about the draft interview form, final adjustments were made on the form. In addition, while creating the data collection tool, a pilot study was conducted with 3 teachers in order to determine the clarity of the questions before they were finalized, and some changes were made on the questions in line with their recommendations. In the study, data were collected through face-to-face interviews with participating teachers. In the pre-interview with the participants in the school environment, information was given about the scope of the research and the purpose for which it was conducted. Since it was stated that they would feel more comfortable in the research instead of making a voice recording, their opinions were taken in written form. Within the scope of ethical principles, it was stated to the participants that they were free to participate in the research, that they could end the interview whenever they wanted, and that they could answer the questions as they wished. Interviews with the participants lasted an average of 20 minutes. Afterwards, the opinions expressed in the forms were transferred to the computer without any change, and within this scope, 13 pages of data were obtained. Content analysis technique was used in the research.

Results

It can be said that the situations defined as crisis by the participants are mostly caused by student behaviors such as violent behaviors and violation of classroom rules. In addition, teachers' loss of classroom control and anger can also be expressed as a crisis situation. According to the participants, it can be said that the conflicts between students and non-compliance with the classroom rules, as well as the behavior of the parents towards the child, are an important factor in the emergence of crisis situations. In addition, it can be stated that the student's friend circle and social problems are also effective in the emergence of crisis situations. According to the participants, it can be said that the conflicts between students and non-compliance with the classroom rules, as well as the behavior of the parents towards the child, are an important factor in the emergence of crisis situations. In addition, it can be stated that the student's friend circle and social problems are also effective in the emergence of crisis situations. In the light of the findings, it is seen that the majority of the participants stated that the emerging crisis situations affect the learning environment negatively. In addition, it was emphasized that the positive side of the crisis was the opportunity to learn from the next crisis

situations. In addition, it is understood that teachers are negatively affected by in-class crisis situations and their motivation is impaired. It is understood that teachers generally see themselves in a conciliatory role in classroom crisis situations. In addition, it is seen that teachers show a preventive attitude to prevent crisis situations by being patient and listening to students. It is understood that the participants do not see themselves as fully competent in crisis management, but partially or mostly. It is noteworthy that the few of the participants who stated that they see it as fully sufficient.

Conclusion

Teachers stated that they mostly preferred to talk to students as a method of intervention in crisis situations. Keeping calm, reconciling students, trying to understand the crisis situation, getting angry, referral to the guidance service, referral to the school administration, contacting the family, ignoring are other methods that teachers use in the intervention with the crisis. While teachers were expressing their roles in crisis situations, they mostly emphasized their role as a solution finder and conciliator. The solution provider-conciliator role; preventive, listener, intrusive, patient, calming, releasing-careless roles were followed. It can be said that the teacher should have good communication on the basis of the solution finder-conciliator role. As a result of the research, it is seen that the majority of the teachers consider themselves sufficient in crisis management, but they are insufficient especially in crisis situations related to health problems. Sudden fainting, fainting, etc. in the classroom environment. It was stated that the participants did not know what to do in these situations.