



T.C.

BARTIN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**OKULLARDAKİ REHBERLİK SERVİSLERİNİN KRİZ
YÖNETİMİNE İLİŞKİN ÖĞRETMEN GÖRÜŞLERİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

ASLIHAN YETİŞ ABALI

DANIŞMAN

DOÇ. DR. ALKAN ÜSTÜN

BARTIN-2025



T.C.

**BARTIN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI**

**OKULLARDAKİ REHBERLİK SERVİSLERİNİN KRİZ YÖNETİMİNE İLİŞKİN
ÖĞRETMEN GÖRÜŞLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Aslıhan YETİŞ ABALI

JÜRİ ÜYELERİ

Danışman :

Üye :

Üye :

BARTIN-2025

KABUL VE ONAY

Aslıhan YETİŞ ABALI tarafından hazırlanan “OKULLARDAKİ REHBERLİK SERVİSLERİNİN KRİZ YÖNETİMİNE İLİŞKİN ÖĞRETMEN GÖRÜŞLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ ” başlıklı bu çalışma, 30.07.2025 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oy birliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan :

Üye :

Üye :

Bu tezin kabulü Lisansüstü Eğitimi Enstitüsü Yönetim Kurulu’nun/...../20... tarih ve 20...../.....-..... sayılı kararıyla onaylanmıştır.

Prof. Dr. Zafer CEYLAN
Enstitü Müdürü

BEYANNAME

Bartın Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tez yazım kılavuzuna göre Doç. Dr. Alkan ÜSTÜN danışmanlığında hazırlamış olduğum “OKULLARDAKİ REHBERLİK SERVİSLERİNİN KRİZ YÖNETİMİNE İLİŞKİN ÖĞRETMEN GÖRÜŞLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ ” başlıklı yüksek lisans tezimin bilimsel etik değerlere ve kurallara uygun, özgün bir çalışma olduğunu, aksinin tespit edilmesi halinde her türlü yasal yaptırımını kabul edeceğimi beyan ederim.

30.07.2025

Aslıhan YETİŞ ABALI

ÖN SÖZ

Yüksek lisans eğitimim boyunca bana her zaman yardımcı olan, çalışmamda bana destek olan, yön veren danışmanım Doç. Dr. Alkan ÜSTÜN başta olmak üzere yüksek lisans eğitimim sırasında ders aldığım ve ihtiyacım olduğu her an bana destek olan tüm hocalarıma, uzakta olsalar dahi manevi desteklerini hiç kesmeyen sevgili aileme ve desteğini hiç esirgemedi her an yanımda olan değerli yol arkadaşım Ahmet ABALI'ya sonsuz teşekkürlerimi tüm içtenliğim ile sunarım.

Aslıhan YETİŞ ABALI

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

OKULLARDAKİ REHBERLİK SERVİSLERİNİN KRİZ YÖNETİMİNE İLİŞKİN ÖĞRETMEN GÖRÜŞLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Ashhan YETİŞ ABALI

**Bartın Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Sosyoloji Anabilim Dalı**

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Alkan ÜSTÜN

Bartın-2025, Sayfa: 60

Kriz sözcük anlamı olarak birinin hayatında ya da bir kurumda aniden ortaya çıkan bunalım durumlarıdır. Eğitim kurumları da bu kurumlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Eğitim kurumlarında ortaya çıkan olumsuz ve ani gelişmeler kriz olarak ifade edilebilir. Krizi önceden tahmin etmek, krize müdahale etmek ve kriz sonrası normalleşmeye dönüş yapabilmek kriz yönetimi ile yakından ilgilidir. Eğitimin kalitesini yine aynı şekilde kriz yönetiminin başarı ya da başarısızlığı etkilemektedir. Eğitim kurumlarında kriz yönetimi, krize müdahalenin planlanması ve sonrasında yapılacak faaliyetlerin belirlenmesi rehberlik servislerinin en önemli görevlerindendir. Buna bağlı olarak eğitim kurumlarında, krize yönelik tedbirlerin alınması, bu tedbirlerin sürdürülebilirliğinin sağlanması temel bir yapı taşıdır. Rehberlik servislerinin bu konuda daha etkili ve aktif olabilmek için okul müdürü, öğretmenler, veliler ve öğrenciler ile iş birliği içerisinde hareket etmesi önemlidir. Araştırmanın temel amacı kriz yönetimi konusunda önemli bir role sahip olan rehberlik servislerinin bu konudaki tutum, davranış ve becerilerinin branş öğretmenleri tarafından değerlendirilmesidir. Aynı zamanda araştırma iki farklı okul türünden alınacak olan veriler

ile okul türleri arasında rehberlik servislerinin kriz yönetimi konusunda farklılıklarının olup olmadığının saptanmasını da amaçlamaktadır. Araştırmanın çalışma grubunu, 2024–2025 eğitim öğretim yılında Mersin merkezinde özel ve devlet okullarında en az 5 yıldır görev yapan 24 öğretmen oluşturmuştur. Çalışma grubu belirlenirken gönüllülük esası dikkate alınmıştır. Araştırma yöntemi olarak nitel araştırma yöntemlerinden olgubilim (fenomenoloji) modeli kullanılmıştır. Veri toplama sürecinde mülakat tekniği kullanılmıştır. Görüşmeler yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler analizinde içerik analizi tekniği kullanılarak değerlendirilmiştir. Elde edilen görüşler çerçevesinde branş öğretmenleri açısından rehberlik servislerinin kriz yönetimindeki tutum, davranış ve becerileri değerlendirilmiş olup, okul türleri arasında olan farklılıklar sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Kriz, kriz yönetimi, rehber öğretmen, rehberlik servisleri

Bilim Alanı Kodu: 113816

ABSTRACT

M.A. Thesis

EVALUATION OF TEACHERS' OPINIONS ON CRISIS MANAGEMENT OF GUIDANCE SERVICES IN SCHOOLS

Ashhan YETİŞ ABALI

**Bartın University
Graduate School
Sociology Department**

Thesis Advisor: Assoc. Prof. Dr Alkan ÜSTÜN

Bartın-2025, Page: 60

Crisis, by definition, refers to sudden and distressing situations that arise either in an individual's life or within an institution. Educational institutions are among the settings where such crises may occur. Sudden and adverse developments within schools can be considered as crises. Predicting a crisis, intervening effectively, and ensuring a return to normalcy afterward are all essential components of crisis management. Similarly, the quality of education is directly influenced by the success or failure of crisis management practices. In educational settings, planning the intervention process and determining the post-crisis actions are among the primary responsibilities of school guidance services. Accordingly, taking proactive measures against potential crises and ensuring the sustainability of these measures constitute a foundational structure within educational institutions. For school guidance services to operate more effectively and actively in this regard, it is crucial that they collaborate with school principals, teachers, parents, and students. The main purpose of this study is to evaluate the attitudes, behaviors, and competencies of school guidance services regarding crisis management from the perspective of subject-matter teachers, who serve as key stakeholders in schools. In addition, the research aims to determine whether there are differences in crisis management practices of guidance services between two

different types of schools. The study group consisted of 24 teachers who had been working for at least five years in public and private schools in the central district of Mersin during the 2024–2025 academic year. The participants were selected based on voluntary participation. The study employed a qualitative research design, specifically the phenomenological method. Data were collected through face-to-face interviews using a semi-structured interview technique. The data obtained were analyzed using content analysis. Based on the findings, the attitudes, behaviors, and competencies of school guidance services in crisis management were evaluated from the perspective of subject teachers, and the differences between school types were presented.

Key words: Crisis, crisis management, guidance counselor, guidance services

Science Field Code: 113816

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	II
BEYANNAME	III
ÖN SÖZ	IV
ÖZET	V
ABSTRACT.....	VII
İÇİNDEKİLER	IX
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	XI
TABLolar DİZİNİ.....	XII
KISALTMALAR	XIII
1. GİRİŞ	1
1.1. Problem Durumu	1
1.2. Araştırmanın Amacı.....	3
1.3. Araştırmanın Önemi	4
1.4. Sayıtlılar.....	5
1.5. Sınırlılıklar	5
1.6. Tanımlar	5
2. KURAMSAL ve KAVRAMSAL ÇERÇEVE	6
2.1. Kriz Kavramının Tanımı	6
2.1.1. Krize Neden Olan Faktörler	7
2.2. Krizin Evreleri	10
2.3. Kriz Türleri	12
2.4. Kriz Yönetimi.....	12
2.4.1 Kriz Yönetiminin Özellikleri	13
2.5. Eğitim Kurumlarında Kriz ve Kriz Yönetimi.....	14
2.5.1. Kriz Yönetiminde Öğretmenin Rolü.....	16
2.6. Rehberlik Kavramı.....	16
2.6.1 Rehberliğin Amaçları	17
2.6.2. Rehberliğin İlkeleri.....	18
2.6.3. Okullarda Psikolojik Rehberlik ve Danışmanlık.....	19
2.7. Kuramsal Temeller	21
2.7.1. Yapısal İşlevselcilik Kuramı	21

2.7.2. Genel Sistem Kuramı	21
2.7.3. Kültürel ve Bağlamsal Yaklaşımlar	22
3. YÖNTEM	23
3.1. Araştırma Deseni	23
3.2. Çalışma Grubu	23
3.3. Veri Toplama Tekniği	25
3.4. Veri Toplama Süreci.....	26
3.5. Verilerin Analizi.....	27
4. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME	28
4.1. Eğitim Kurumlarında Karşılaşılan Krizler.....	28
4.2. Kriz Yönetimi Konusunda Rehberlik Servislerine Düşen Görevler.....	34
4.3. İdeal Bir Rehberlik Servisi Kriz Yönetimi Konusundaki Davranışları	37
4.4. Kriz Yönetimi Konusunda Rehberlik Servislerinin Öğrenci, Öğretmen ve Yönetim İş Birliğinin Değerlendirilmesi.....	39
4.5. Rehberlik Servisinin Kriz Yönetiminde Karşılaştığı Güçlükler/Zorluklar ...	40
4.6. Rehberlik Servislerinin Okullarda Beliren Krizlerle Başa Çıkabilmede İhtiyaç Duydukları Faktörler	43
4.7. Rehberlik Servislerinin Kriz Yönetimi Konusundaki Çalışmalarının Yeterliliği	44
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	47
KAYNAKLAR	52
ÖZGEÇMİŞ	59

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil	Sayfa
No	No
4.1: Eğitim kurumlarında karşılaşılan krizler	29
4.2: Kriz yönetimi konusunda rehberlik servislerine.....	34
4.3: İdeal bir rehberlik servisinin kriz yönetimi konusundaki davranışları	37
4.4: Rehberlik servislerinin kriz yönetiminde karşılaştığı güçlükler/zorluklar	40
4.5: Rehberlik servislerinin krizlerle başa çıkabilmede ihtiyaç duydukları faktörler.....	43

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo	Sayfa
<u>No</u>	<u>No</u>
3.1: Çalışma Grubuna Dair Demografik Bilgiler	24



KISALTMALAR

TDK: Türk Dil Kurumu

PDR: Psikolojik Danışma ve Rehberlik

MEB: Millî Eğitim Bakanlığı



1. GİRİŞ

Bu bölümde problem durumuna, araştırmanın önemine, amacına ve sınırlılıklarına ilişkin bilgiler yer almaktadır.

1.1. Problem Durumu

Kriz, Türk Dil Kurumu'na göre bunalım, tehlikeli sonuç doğurabilecek gerginlik, buhran, olarak tanımlanmaktadır. Hayat bir düzen içinde ilerlediği kadar bir kaos ve belirsizlik halini de içerisinde barındırır. İnsanlar bir düzen içerisinde yaşamlarını sürdürürken karşılarına çıkabilecek durumlara karşı tedbirli olma isteklerine rağmen öngörülemeyen durumları her zaman istedikleri gibi yönetemeyebilirler. Bazı zamanlarda da öngörülen olaylar olmasına karşın içinde bulunduğumuz kurumu tehdit eden durumların yaşanmasına engel olamayız. Yaşanmasını istemediğimiz, içinde bulunduğumuz kurumun düzenini olumsuz yönde etkileyen bu durumlar çoğu kez “kriz” olarak nitelendirilir (Aksoy ve Aksoy, 2003).

Kriz kavram olarak; temel unsurların, değerlerin ve normların aniden ortaya çıkan ve öngörülemeyen şekilde olumsuz bir biçimde etkilenmesi olarak tanımlanmaktadır (Aykaç, 2001). Pearson ve Clair (2008)'e göre; kriz, “düşük ihtimalli fakat kurumun bütünlüğünü büyük çapta tehdit eden, herhangi bir sonucun, nedenlerin ve etkilerin belirsizlik içerisinde olduğu, bununla birlikte ivedi karar verilmesi gereken olaylar” olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir tanımda ise kriz, kurumun hedef ve bütünlüğünü tehdit eden, kurumun risk durumları için öngördüğü önlemlerini yetersiz kılan, kurumun hızlı reaksiyonunu gerektiren, umulmadık ve ani değişikliklerin geçerli olduğu aynı zamanda planlama ve yönetim mekanizmalarını derinden etkileyen gerilimli bir durum olarak nitelendirilebilir (Demirtaş, 2000).

Bahsedilen kriz tanımları ve kurumlara olan etkileri kapsamına, eğitim kurumları da girmektedir. Okullar, birbirinden farklı özelliğe sahip yüzlerce hatta binlerce öğrenci ve öğretmenin aynı fiziki ortamı ve zaman dilimini birlikte yaşadıkları yerdir. Bu bireysel özelliklerin çeşitlilik göstermesinde değer, gereksinim, inanç, tutum, kişilik, algılama, kavrama ve anlama becerileri özelliklerinin bireyden bireye farklılık göstermesi rol oynamaktadır. Aynı zamanda farklı kültürel öz geçmişlerinin de etkisi vardır. Bu kadar çeşitlilik beraberinde farklı istek ve gereksinimlerin oluşmasına neden olmaktadır. Aynı

zamanda ve aynı mekanda dile getirilen gereksinimlerin aynı ölçüde karşılanması oldukça zor bir durum olduğu için okulda krizlerin yaşanılması kaçınılmazdır (Türkünlü, 2006).

Krizin eğitim kurumları üzerinden tanımlanmasında her okul kendi ölçü ve özelliklerine göre birbirinden farklı anlamlar taşır. Farklı okullar birbirine yakın olaylar karşısında farklı reaksiyonlar verebilir, benzer olaylardan farklı biçimde etkilenebilirler. Okullarda meydana gelen benzer bir durum farklı zamanlarda krize neden olma özelliği açısından değişiklik gösterebilir ya da belli başlı tedbirlerle önlenabilir bir durum olarak görülebilir. Önemli olan her durumda ortaya çıkabilecek sonucun öngörülerek buna yönelik “güvenli” ve “kabul edilebilir ölçülerde” tepki verebilmek için hazır bulunuşluk gösterebilmektir (Aksoy ve Aksoy, 2003). Buna bağlı olarak okullarda, kriz durumlarına yönelik tedbirlerin alınması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması büyük önem taşımaktadır. Bu noktada daha etkili olabilmek için okulun iç öğelerinden biri olan rehberlik servislerine büyük iş düşmektedir.

Kriz sürecinin kaliteli yönetilmesi, okullarda yaşanması muhtemel olan krizlerin rehber öğretmen tarafından öngörülmesi ya da en az hasar ile atlatılmasında belirleyicidir. Rehberlik ve Psikolojik Danışmanın Rehberlik amaçlarında başarılı olması olası krizlerin yaşanmasına engel niteliği taşımaktadır. Rehberlik bireylerin kendi sorunlarına çözüm bulması, kendi kendine yetebilmesi, sorumluluklarını bilmesi ve içinde yaşadığı toplumun kurallarına uyum sağlaması için verilen bir destek sürecidir (Tan, 1992). Okul içinde farklı özellik ve yeteneklere sahip birçok kişi bir arada bulunmaktadır. Herkes ile ortak payda da buluşan kişi ise rehber öğretmenlerdir. Rehber öğretmenler sadece akademik gelişim ile değil psiko-sosyal özellikleri ile de ilgilenmektedir ve okul içi ve dışındaki tüm paydaşlar ile iletişim halidir. Bu durumda rehber öğretmenlerin kilit bir rolde bulunmasına olanak sağlamaktadır. Rehberlik servislerinin eğitim kurumlarında oluşabilecek krizleri öngörerek bu krizlere karşı uygun tedbirleri hazırlanması gerekmektedir. Etkili kriz yönetiminin araçları, krize karşı tedbirli olmak ve kriz yaşandığında iyi yönetebilmektir. Bu araçlar konusunda yeterli olmayan eğitim kurumlarındaki rehberlik servisleri kriz yönetimi becerilerinde etkili olabilmeleri mümkün değildir. Her kriz, başarıyı da başarısızlığı da kendi içindeki süreçte yansıtmaktadır. Bu nedenle, kriz yönetimi sürecinde mevcut durum ve gelecekte oluşabilecek risklerin öngörülmesini, uygun yöntem ve tekniklerin belirlenmesini ve uygulanmasını içeren bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır (Demirtaş, 2000). Bu süreçte, kriz yönetimini iyi yapmak kurumun krizi en az hasar ile atlatmasına

imkan sunmaktadır. Dolayısıyla kurumun ayakta kalması için kriz yönetim süreci ve kriz yönetim ekibi çok önemlidir.

Sonuç olarak kriz yönetimi, bütünsel bir süreçtir. Bu süreçte krizin öngörülmesi, krize karşı hazır bulunuşluk ve tedbir, krizin kontrol altına alınması, doğal işleyişe dönüş ve ders çıkarma, değerlendirme aşamalarından meydana gelmektedir (Can, 1999). Eğitim kurumlarında meydana gelebilecek kriz durumları için rehber öğretmenler kilit noktadadır. Okullarda yaşanması muhtemel krizlerde rehberlik servislerinin bu bütünsel süreci nasıl yönettiği, kriz sonrası iyileşmenin ne kadar kısa zamanda olduğu rehberlik servisinin niteliği kadar kurumunda niteliğini göstermektedir. Bu nedenle rehberlik servislerinin kriz yönetim becerilerinin değerlendirilmesi önem arz etmektedir. Çünkü eğitim bir saç ayağı mantığı ile ilintilidir. Kriz yönetimde kilit rol oynayan rehberlik servislerinin bu konudaki tutum ve becerilerinin yine kurum öğretmenlerinin görüşleri ile değerlendirilmesi daha doğru sonuçlara ulaşılmasına olanak sağlayacaktır. Bu noktada araştırmanın problem cümlesi “Rehberlik servislerinin kriz yönetimi konusundaki yeterlilikleri nasıldır?” şeklinde oluşturulmuştur.

1.2. Araştırmanın Amacı

Yukarıda vurgulandığı üzere okullarda kriz yönetimi, okul güvenliğini ve dolayısıyla etkililiğini sağlamada önemli bir süreçtir. Bu süreçte özellikle rehber öğretmenin rolü, diğer görevlilere göre daha önemli yer tutmaktadır. Araştırmanın temel amacı kriz yönetimde kilit rol oynayan rehberlik servislerinin bu konudaki tutum ve becerileri hakkında kurum öğretmenlerinin görüşlerini ortaya koymaktır. Aynı zamanda araştırma iki farklı okul türünden alınacak olan veriler ile okul türleri arasında rehberlik servislerinin kriz yönetimi konusunda farklılıklarının olup olmadığının saptanmasını da amaçlamaktadır. Araştırmanın hedeflerinden biri eğitim kurumlarında karşılaşılan kriz durumlarına dair bilgi sağlamaktır. Eğitim kurumlarında ne tür krizlerle karşılaşıldığının tespit edilmesi, bir diğer amaçtır. Ayrıca karşılaştırılan iki farklı okul türü arasında (Özel ve Devlet) yaşanan kriz durumlarının çeşitliliği de tespit edilecektir. Eğitim kurumlarında karşılaşılan kriz durumlarına karşı rehberlik servislerinin davranış ve deneyimlerinin değerlendirilerek ilgili çözüm önerilerinin sunulması da hedeflenmektedir.

1.3. Araştırmanın Önemi

Okullar, birbirinden farklı özelliklere sahip yüzlerce hatta bazen binlerce öğrencinin ve öğretmenlerin aynı fiziki ortamı ve zaman dilimini birlikte deneyimledikleri yerlerdir. Bireysel özelliklerin çeşitlilik göstermesinde değer, gereksinim, inanç, tutum, kişilik, algılama, kavrama ve anlama becerileri özelliklerinin bireyden bireye farklılık göstermesi rol oynamaktadır. Aynı zamanda farklı kültürel arka planların da etkisi vardır (Türkünlü, 2006). Böylesi bir çeşitlilik, beraberinde farklı istek ve gereksinimleri de beraberinde getirmektedir. Aynı zamanda ve aynı mekanda dile getirilen gereksinimlerin aynı ölçüde karşılanması oldukça zor bir durum olduğu için okullar da çeşitli krizlerin yaşanılması kaçınılmaz olmaktadır (Türkünlü, 2006).

Rehberlik, bireylerin kendi sorunlarına çözüm bulması, kendi kendine yetebilmesi, sorumluluklarını bilmesi ve içinde yaşadığı toplumun kurallarına uyum sağlaması için verilen bir destek sürecidir (Tan, 1992). Rehberlik servislerinin eğitim kurumlarında oluşabilecek krizleri öngörerek bu krizlere karşı uygun tedbirleri hazırlamaları gerekmektedir. Etkili kriz yönetiminin araçları, krize karşı tedbirli olmak ve kriz yaşandığında ise onu iyi yönetebilmektir. Bu araçlar konusunda yeterli olmayan eğitim kurumlarındaki rehberlik servisleri kriz yönetimi becerilerinde etkili olabilmeleri mümkün değildir. Her kriz, başarıyı da başarısızlığı da kendi içindeki süreçte yansıtmaktadır (Demirtaş, 2000).

Bu kapsamda bu çalışma, rehberlik servislerinin yeterlilik düzeylerine dair bilgi sağlaması bağlamında önem arz etmektedir. Araştırma, rehberlik servislerinin kriz yönetimi konusunda bilgi ve becerilerinin öğretmen görüşleri doğrultusunda değerlendirilmesini temel almaktadır. Bu konuda ileriki araştırmalar için bir kaynak olma niteliği taşıyabileceği düşünülmektedir. Daha önce yapılan çalışmalar rehber öğretmenlerin görüşleri etrafında çerçevelenmiştir. Bu araştırma da ise branş öğretmenlerinin görüşleri de yer almaktadır. Bu çalışmayla branş öğretmenlerin görüşlerinin değerlendirilmesi sonucunda, öğrencilere sunulan rehberlik ve psikolojik danışma hizmetleri esnasında hangi eksikliklerin bulunduğu, ne tür sorunlarla karşılaşıldığı, okuldaki diğer paydaşların rehberlik hizmetlerine olan olumlu ve olumsuz katkıları ortaya koyulacaktır. İlgili literatür tarandığında, Mersin ili özelinde böyle bir çalışma yapılmaması da araştırmanın özgünlüğünü vurgulamaktadır.

1.4. Sayıtlar

1. Mersin merkezinde bulunan özel ve devlet okullarında görev yapan branş öğretmenleri çalışmaya gönüllü olarak katılmışlardır.
2. Mersin merkezinde bulunan özel ve devlet okullarında görev yapan branş öğretmenleri araştırmada kullanılan mülakat sorularını içtenlikle ve objektif bir şekilde cevaplamışlardır.

1.5. Sınırlılıklar

1. Mersin merkezinde özel ve devlet okullarında görev yapan 24 öğretmen ile sınırlıdır.
2. Bu araştırmada toplanan nitel veriler araştırmacı tarafından oluşturulan mülakat formu ile sınırlıdır.

1.6. Tanımlar

Kriz: Bunalım, tehlikeli sonuç doğurabilecek gerginlik, buhran, olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2025).

Kriz Yönetimi: Bir kurumda olması muhtemel ya da gerçekleşen krizin sürecinin değerlendirilmesi ile krizin nedenlerinin tespit edilerek çözülmesi ve bu durumun en az hasar ile atlatılabilmesi için gerçekleştirilen tüm faaliyetler olarak nitelendirilebilir (Tekin ve Zerenler, 2005).

Eğitim: Çocukların ve gençlerin toplumsal hayatta konumlarını oluşturmaları için gerekli olan bilgi, beceri ve anlayışları sağlamalarını ve kişiliklerini geliştirmeleri için olanak sağlayan okul içinde veya dışında gerçekleşen, doğrudan veya dolaylı olarak yardım etme anlamına gelmektedir (TDK, 2025).

Rehberlik: Kişilere kendini tanıması, etrafındaki imkanları fark etmesi ve doğru karar vererek kendini gerçekleştirmesini sağlamak için yapılan profesyonel yardım sürecidir (Kepçeoğlu, 2010).

Psikolojik Danışma: Sorunu olan kişi ile problemin çözümüne yardımcı olan alanında uzman kişi arasındaki süreçtir (Mertol, Ergin ve Ersoy, 1998).

2. KURAMSAL ve KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde, alan yazına dayalı olarak Kriz Kavramı ve Okul Rehberlik Servislerine ilişkin bilgiler ve araştırma sonuçlarına yer verilmiştir.

2.1. Kriz Kavramının Tanımı

Kriz, farklı bilim dallarında ve günlük yaşamda sıkça kullanılan bir kelime olmakla beraber kriz kavramının birden fazla tanımlaması yapılmaktadır. Etimolojik olarak bakılacak olursa Kriz sözcüğü Yunanca “ayrılmak” anlamına gelen krisis sözcüğünden türemiştir (Pira ve Sohodol, 2010). Kriz, “olumsuz gelişme”, “olağandışı”, “istenilmeyen ve içinden çıkılması zor olan bir durum”, “bir işin veya bir olayın ortaya çıktığı karmaşık aşama”, “aniden ortaya çıkan ve tehlikeli an” gibi anlamlarda kullanılmaktadır. Kriz; birden, beklenmedik ve öngörülemeyen bir zamanda ortaya çıkan bir durum olarak açıklanmaktadır (Roux ve Dufort, 2007).

Kriz kelimesi tıp alanında da yaygın olarak kullanılmaktadır. Tıp alanında “aniden ortaya çıkan hastalık belirtisi” ve ya “olan bir hastalığın çok ileri bir aşamaya geçmesi” anlamında kullanılmaktadır (Aktan ve Şen, 2001). Krizin başka bir tanımı ise aniden oluşan ve öncesinde sezilemeyen, örgütün sistemini işlemez konuma getirerek, gayesini, hedeflerini, stratejilerini ve planlarını tehdit eden stres durumudur olarak ifade edilmektedir (Tutar, 2021).

Sosyal Bilimlerde, kriz kavramının belli bir tanımı bulunmamaktadır (Tutar, 2021). Kriz; gergin durumlardır. Bir kurumu en üst düzeyde tehdit eder. Kurumun varlığını tehlikeye sokar ve hemen tepki oluşturulmazsa sonuçlarının olumsuz olarak yansıtacağı durumlardır (Ocak, 2006). Başka bir tanımda ise yine kriz; kurumların işleyişindeki bozulmalar olarak ifade edilirken kurumunda çok yıpranmasına neden olan durum olarak tanımlanmıştır (Tutar, 2021).

Kurumlar için kriz durumunda ilk olarak akla gelen krize yakalanıp bu krizi nasıl atlattırım ya da bu durumdan nasıl kurtulurum olmamalı. En önemlisi krizin daha önceden öngörülüp kriz daha meydana gelmeden kriz sürecinin iyi yönetilip bu durumu kurumun lehine çevirerek kurumun yoluna devam etmesinde ve kriz durumundan yeni bir güç elde etmesini sağlayacak iyi bir yönetim anlayışının bulunması da önemlidir (Aksu, 2010).

Eğitim sisteminin en önemli kaynağı hatta temel taşı okullardır. Okulların ne kadar başarılı ve verimli olduğu eğitimin de ne kadar başarılı ve verimli gerçekleştirildiğinin göstergesidir. Okulların başarılı veya başarısızlık durumları incelendiği zaman okul idaresinin yaptığı ya da yapamadıkları çalışmalar ile paralel olduğu gözlenmiştir. Bu sebeple okulun amacı doğrultusunda gelişme sağlamak okul idaresinin görevidir. Okulun idaresi okulda gerçekleşebilecek kriz durumlarına karşı hazırlıklı olmak zorundadır (Turan, 2007). Eğitim kurumları da en az diğer kurumlarda olduğu kadar çağın koşullarına ayak uydurmak zorundadırlar. Ters durumda ise başarısızlığa uğramak sorunda kalırlar. Hazır olmadan krize maruz kalmak her kurumda olduğu gibi okullarda da ortaya çıkan en tehlikeli durumlardan biridir. Hazırlıksız bir anda savunmasız olarak krize yakalanan kurum yok olmaya kadar gidebilir. Hatta kriz ve etkisi okul kurumuyla ilişki halinde olan çevre kurumları da olumsuz yönde etkileyerek karmaşık bir ortam yaratabilir (Ocak, 2006).

Kurumlarda her gün farklı sorunlar ortaya çıkabilmektedir. Ortaya çıkan her sorunu kriz olarak nitelendirmek doğru bir yaklaşım değildir. Bir durumun kriz olarak ifade edilebilmesi için belirli özelliklere sahip olması gerekmektedir (Deniz ve Sağlam, 2007).

Bu özellikler;

1. Krizin kurumun yok olmasına neden olması,
2. Ani bir şekilde ortaya çıkması,
3. Hemen müdahale gerektirmesi,
4. İdarecilerin hızlı karar vermesine neden olması,
5. Kurumun krizi öngörmede ve önlemede yetersiz kalması,
6. Dinamik bir süreç olması,
7. Uzun ya da kısa bir sürede oluşabilir ve bitebilir olması,
8. Tekrar etme olasılığı vardır,
9. Kurumun gerçekleştirmek istediği amaçları tehdit edebilir
10. Kriz kurum çalışanlarında stres ve baskı doğurabilir.

2.1.1. Krize Neden Olan Faktörler

Kurumların kriz ile karşılaşmasına neden olan çeşitli faktörler bulunmaktadır. Krize neden olan faktörleri genel olarak “örgüt içi faktörler” ve “örgütsel çevre faktörleri (örgüt dışı faktörler)” olmak üzere iki başlıkta değerlendirmek mümkündür. Krize neden olan “örgüt içi faktörler” örgütsel yapı ve yönetimin niteliğini; “örgütsel çevre etkenleri” ise ekonomik

durum, teknolojik gelişmeler, toplumsal ve kültürel faktörler, hukuki ve siyasi faktörler, uluslararası çevre faktörleri ve doğal faktörleri içermektedir (Can, 1999).

Krizle neden olan faktörlerin bir başka sınıflandırılmasında ise; kurumlardaki kriz faktörleri, yaralanmalar ve ağır hastalıklar, şiddet içeren ya da ani ölümler, aile içi şiddet, adam kaçırmaya, savaşlar, doğal afetler ve insan kaynaklı felaketler olacak şekilde ele alınmıştır (Mitroff, Shrivastava ve Udwadia, 1997).

Eğitim kurumlarında yaşanan krizleri; “okul içi nedenlerden dolayı meydana gelen krizler” ve “okul dışı nedenlerden dolayı meydana gelen krizler” şeklinde sınıflandırmak mümkündür. Okul içi nedenlerden dolayı oluşan krizler; İdareciler, eğitimciler, öğrenciler ve diğer çalışanlar arasındaki dinamiklerden meydana gelmektedir (Bursalıoğlu, 1994). Okul farklı kültürel yapıya sahip, farklı entelektüel, fiziksel ve duygusal gelişme seviyelerine sahip, anlama ve algılama biçimleri bakımından farklılık gösteren, ayrıca farklı inançlara, değerlere, tercihlere ve kişilik özelliklerine sahip yüzlerce, hatta binlerce öğrenci ve öğretmenin bir arada bulunduğu ortamlardır. Bu bakımdan okul ortamı heterojen bir yapıdan oluşmaktadır. Bu kadar çeşitliliğin olduğu ortamda ise kriz durumlarının yaşanması kaçınılmaz olmaktadır (Türkölü, 2006).

Okul idaresi, okulun yönetsel ve idari süreçlerinden sorumludurlar. İdarecinin eksiklikleri, krizin ortaya çıkmasında bir neden olarak öne çıkabilir. İdareci kaynaklı krizler; “çevresel gelişmelere ayak uyduramama, krizi önleme kaynaklarını bulmada yetersizlik, mevcut olan kaynakları aktif bir biçimde kullanamama, teknolojik gelişmeler alanında yeterli bilgi toplayamama, kriz bilincinin zayıflığı, kriz belirtilerinin zamanında ve doğru şekilde algılanamaması ve yeni sorunlara çözüm üretmek yerine eski çözümleri kullanma eğilimi” nedeniyle meydana gelmektedir. Aynı zamanda, “mevcut konumun korunma isteğı, yöneticilik özelliğinin eksikliği, güvenli bir sistem oluşturamama ve iletişimde yetersizlik” gibi nedenler de idareci kaynaklı krizlere örnek oluşturmaktadır. İdareciler, krize neden olmaktan ziyade, meydana gelebilecek krizlerin ne zaman, nerede, nasıl ve ne şekillerde oluşabileceğini ve bu kriz durumlarından kurumlarını nasıl koruyacaklarını öngörmelidirler (Asunakutlu, Safran ve Tosun, 2003; Bozgeyik, 2004). Karar alma süreçlerinde yaşanan eksiklikler ve çatışma durumunda yaşanan yetersizlikler büyük çoğunlukla yıkıcı sonuçlara neden olmaktadır (Johnson, 1971).

Okulun amaçlarına erişmede öğretmenler de temel bir role sahiptir. Bir sınıfın asıl otoritesi ve idarecisi olarak görülen öğretmen, eğitim-öğretimin istenilen başarıya erişmesinde temel

taş konumundadır. Öğretmenin rolleri sadece öğretimle alakalı değildir; idari süreçleride barındırmaktadır (İlgar, 1996). Öğretmenlerin eğitim ve idari yönetim konusunda becerileri, program hâkimiyeti, içerik ve metot seçimi, iletişim kabiliyeti ve mesleki yeterlilikleri oluşabilecek krizleri engelleyebilir ya da bu noktalardaki yetersizlikleri krizlere neden olabilir. Öğretmenlerin değişimlere karşı olan dirençleri, kötü tutum ve davranışları da farklı kriz olaylarını tetikleyebilir (Altunya, 1997).

Okul içi krizlerin meydana gelmesinde öğrencilerin rolü de yadsınamaz. Bunların arasında; ani ölümler, bulaşıcı hastalıklar, şiddet içerikli davranışlar, zorbalık, intihar eğilimleri, uyuşturucu ve alkol kullanımı ve benzeri durumlar gösterilebilir (Ayyürek, 2014). Eğitimin bir diğer parçası olarak Öğrenci işleri, personeller, büro çalışanları, sekreterler, yemekhane ve temizlik personelleri gösterilebilir. Bu personellerin davranışları da öğrenciler üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Yine aynı şekilde bu grubun davranışlarındaki olumsuzluklar da kurumda krize neden olan faktörler arasındadır. Bu olumsuz davranışlar arasında; Görev disiplininde eksiklikler, sorumlulukları yerine getirmede direnç, şiddet gibi olumsuz davranışlar örnek olarak gösterilebilir (Aydın, 1994).

Okul dışı faktörler ise eğitim kurumlarının işleyişinde etkisi bulunan ve okul idaresinin kontrolü dışında oluşan durumlar olarak nitelendirilmektedir. Bu faktörler arasında aileler, toplumsal gruplar, finansal kaynaklar, iş gücü piyasası ve merkezi yönetim yapıları olarak sıralanabilir. Doğal felaketler gibi öngörülemeyen durumlar da bu grupta yer almaktadır (Bursalıoğlu, 1994). Sivil toplum kurumları ve aileler, okulların finansmanına olan katkıları ile eğitim- öğretim süreçlerine daha fazla dahil olma eğilimindedirler. Bu durumda okulların velilerle daha çok iş birliği içerisinde olmasına ve eğitim süreçlerinde alınan kararlarda daha fazla aktif olmalarına olanak sağlamaktadır. Bu yapı içerisinde, geleneksel aile-okul ve veli-öğretmen ilişkilerinin sınırları da yeniden oluşturulmaktadır. Dolayısıyla da bu nedenle ortaya farklı sorunlar çıkmaktadır (Gümüşeli, 2009).

Okul idarecileri için bir diğer dış faktör ise toplumsal baskı gruplarıdır. Özellikle okula kayıt dönemlerinde siyasi gücü olan kişi ya da grupların oluşturduğu baskılar idareciler için sorunlara neden olabilmektedir. Okulda istedikleri gibi değişiklikler oluşturmak isteyen veliler ya da bağış yapmayı sorun haline getiren veliler, bu problemleri politikacılara ya da üst yönetimde bulunan kişilere taşıyarak farklı krizlere sebep olabilmektedirler. Aynı şekilde medyanın olumlu veya olumsuz haberleri de krizlerin gelişiminde ya da etkilerin de önemli bir role sahiptir (Ayyürek, 2014).

Finansal olarak kamu finansmanı ile desteklenen devlet okullarında yeterli düzeyde finansal desteğin oluşturulamaması da krizlere neden olmaktadır. Eğitim faaliyetlerinin sürdürülebilmesi için gerekli olan ihtiyaçların ve kaynakların uygun zamanda ve uygun şekilde karşılanamaması, ihtiyaçların yeterli şekilde ve adil bir şekilde yapılmaması ciddi krizlere neden olabilmektedir. Yeterli olmayan bütçe sebebiyle ısınma ya da diğer temel ihtiyaçları karşılanmayan okul idareleri ciddi zorluklarla ve velilerin tepkisi ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Okul güvenliğinin sağlanamaması ve disiplin problemlerini önlemek sebebiyle gerekli olan imkânların sunulamaması da krizlere neden olabilmektedir (Sayın, 2008). Okul idarecilerinin, bazı otoriteler tarafından gelen yönetmelik dışı talepleri de kurumlarda baskı oluşmasına neden olmaktadır. Öğrencilerin kayıt ya da sınıf değişikliği gibi konularda olan istekleri etik kurallarına ters düşmekte ve bazen krizlere neden olmaktadır (Altunya, 1997).

Doğal afetler, sadece eğitim kurumlarını tehdit eden durumlar değil toplumun bütününe de etkileyen olağanüstü bir olgu olarak tanımlanabilir (Enginol, 2000). En çok yıkım gücüne sahip olan ve en büyük tahribata neden olan doğal afetler depremlerdir. Doğal afetlerin krizden ayrılan en önemli özelliği önceden tahmin edilebilir olmamasıdır. Ne kadar tahmin edilebilir olmasa da önceden yapılan hazırlıklar ile yıkıcı etkilerini ve can, mal kayıplarını minimize etmek olasıdır. Eğitim idarecilerinin bu noktada yapması gereken en önemli sorumluluk okul yapısını doğal afetlere dayanıklı hale getirmektir (Uslanmaz, 2004).

Sonuç olarak, içsel veya dışsal faktörlerden kaynaklanan krizler, eğitim işleyişini, okul ortamını, okuldaki tüm bireyleri, okulun enerjisini ve prestijini kötü yönde etkileyebilmektedir. Her eğitim kurumu da mevcut risk faktörlerine sahiptir. Bu risk faktörleri, gerekli tedbirler oluşturulmadığında krize neden olabilir.

2.2. Krizin Evreleri

Krizin evreleri genel olarak üç aşamadan oluşmaktadır. Bunlar; Kriz öncesi aşama, Kriz aşaması ve Kriz sonrası aşamadır.

Krizin ilk evresi Kriz öncesi aşamadır. Krize ait ilk belirtilerin olduğu evredir. Bu aşamada, kurumun kendisi ile ve çevresiyle olan etkileşiminde tehdit edici olaylar ortaya çıkmaya başlar. Bu olaylar, kurumun amacını ve varlığını tehdit etme gücüne sahiptir (Bakan, 2011). Kurum ve çevre birbirlerinin karşılıklı olarak ihtiyaçlarını sağlayamamaktadır (Can, 2005). Krizin bu ilk aşamasına aynı zamanda “kuluçka evresi” de

denir. Bu dönem, krize ulaşmadan önce kurum için kriz belirtilerin ortaya çıktığı ve bu durum üzerinde çalışıldığı bir aşamadır (Pira ve Sohodol, 2010). Krizle ilgili belirtilerin algılanıp gerekli planların yapılması, kriz için ekibin oluşturulması kriz ile başarı ile mücadele edilmesine olanak sağlamaktadır ve krizin yönetilmesinde temel noktayı oluşturmaktadır (Aksu ve Deveci, 2009).

Kriz öncesinde meydana gelen uyarıcıların doğru algılanamaması nedeniyle kaçınılmaz son olarak kriz doğmaktadır. Kriz durumunun oluşması ile beraber gerilim ve karmaşa artar (Taşkiran, 2021). Kriz döneminde yoğun bir şekilde çalışılsa da gösterilen performansta bir düşüklük yaşanabilir. Balaban (2018), kriz döneminde en etkili faktörün belirsizlik olduğunu ve bu belirsizliğin artması ile beraber krizin şiddetinin de artacağından söz etmiştir. Krizin şiddeti arttıkça krizin çözülmesi için gerekli çözüm yolunun bulunması da aciliyet kazanmaktadır. Bu dönemde krizin olası sonuçları bireyler ve idareciler üzerinde gerginlik ve tedirginlik oluşmasına neden olmaktadır. Krizin yükseliş döneminde, oluşan krizin tanımlanması yapılmalıdır. Bu krizin çözümüne ilişkin uygulanacak işlemler yapılmalıdır (Filiz, 2007). İdarede bulunan kişilerin sakin tavırlar göstermesi gerekmektedir. Eğer idareciler sakin tavır sergilemezlerse kriz ile baş etmeleri zorlaşır (Peker ve Aytürk, 2000).

Coombs (2006) kriz müdahalesinde uygulanacak yöntemleri aşağıdaki gibi ifade etmiştir:

1. Hızlı olunmalı ve bir saat içerisinde ilk çözüm denenmeli.
2. Bütüncül bakış açısıyla her şey dikkatlice kontrol edilmelidir.
3. Tutarlı olun ve iletişime önem verin.
4. Güvenlik öncelikli konu olarak kalmalıdır.
5. Mağdurlar için empati yeteneği korunmalıdır. Kriz mağdurlarına ve ailelerine stres ve sarsıntı danışmanlığı sağlanmaya çalışılmalı.

Kriz sonrası dönem, önceki dönemlerden derslerin alınarak kurum tecrübeleri haline getirilip daha sonrası için kullanıldığı dönemdir (Gültekin, 2002). Kurumun krizdeki son evresidir. Kriz sonrasında krizin zararlı sonuçları hemen devre dışı kalmaz, bir süre daha etkisini sürdürmektedir. Krizin sonuçlarının ortadan tamamen kaldırılması için etkili analizlerin yapılması ve krizin meydana getirdiği sonuçların iyi bir şekilde değerlendirilmesi gerekmektedir (Özer, 2008). Kriz sonrası geçmişten ders çıkarılıp aynı hataların yeniden yapılmamasına özen gösterilir. Aynı zamanda kurum yapısında yenilik yapılır ve kriz sonrasında ortaya çıkan fırsatlar etkin bir şekilde kullanılır (Filiz, 2007).

2.3. Kriz Türleri

Krizin tanımı konusunda uzlaşılmış net bir tanım yoktur. Yapılan her farklı tanımlamalar farklı kriz türlerini ortaya çıkarmıştır. Kurumların ve bireylerin yaşadıkları krizlerle ilgili olarak çeşitli sınıflandırmalar kullanılmıştır (Miroff, 2000). Finans sektöründe yaşanan krizler finansal kriz, sağlık sektöründe yaşanan krizler sağlık krizi, eğitim sektöründe yaşanan krizler eğitim krizi olarak adlandırılır. Yaşanılan krizlerin sayısını arttırmak mümkündür.

Doğal afetlerin insan kaynaklı olabileceği gibi kendiliğinden de ortaya çıktığı söylenebilir. Doğal afetler; toprak kayması, sel, tsunami, deprem, yıldırım düşmesi, kasırgalar, orman yangınları gibi birçok olayın meydana gelmesi sonucu oluşabilir. Doğal afet sürecinde kurumlar işleyişlerini sürdüremez noktasına gelir yahut kurum binalarında büyük zararlar meydana gelebilir.

Ekonomik krizler kurumu dışardan tehdit eden dış kaynaklı krizdir. Enflasyon, iflaslar, grevler bu tür krizlere örnek olarak gösterilebilir. Kurumlar finansal krizin neden meydana geldiğini bilmeleri ve tanımlamaları aynı zamanda bu krize ilişkin gerekli önlemlerin alınarak krizin etkisini en aza indirmesi gerekmektedir (Koraçor, Konya ve Öztürk, 2016).

Siyasi krizler bir ülkede siyasi istikrarsızlık olarak ifade edilebilen krizlerdir. Bir başka ifade ile merkezi otoritenin zayıflaması da siyasi kriz olarak ifade edilebilir. Siyasi krizlerde güven ortamı kaybolur. Özellikle seçim süreçlerinde insanlar arasında tedirginlikler başlar, otorite alanında boşluklar oluşur, iç sorunlar daha gözle görülür bir hal alır. Aynı zamanda uluslararası askeri müdahaleler ve yaşanan savaşlar da siyasi krizlere neden olmaktadır (Tutar, 2021; Patan, 2009).

Ekonomik ve siyasi krizlerin ortaya çıkması ve bu krizlerin sürelerinin uzaması nedeniyle sosyal hayatta sorunlar meydana gelmektedir. Ülkede sokak ayaklanmaları, grevler ve yönetime karşı yapılan protestolar yaşanmaktadır. Bu durumda sosyal hayatın aksamasına neden olmaktadır (Tutar, 2021).

2.4. Kriz Yönetimi

Büyük ya da küçük ölçekli, bireysel ya da kurumsal, önceden tahmin edilsin ya da edilemesin bütün krizler yönetilmeyi zorunlu kılar. Kriz tanımında ortak bir kara olmadığı gibi kriz yönetimi kavramında da ortak bir tanım bulunmamaktadır (Erten, 2011). Türk Dil

Kurumu kriz yönetimini; “Bir ülkenin karşılaştığı ulusal, uluslararası herhangi bir sorun veya doğal afet durumlarında sorunun en az zararla atlatılabilmesi için konunun uzmanlarından oluşturulan kurul” olarak ifade etmektedir (TDK, 2024).

Kriz yönetimi, olası kriz durumunun sinyallerinin tahmin edilerek en başından gerekli tedbirlerin alınmasından sonlandırılmasına kadar olan süreçte kurumun en az hasar görmesini sağlayacak planlamaların yapılarak ve bu planların uygulanmasına yönelik adımların atılması olarak ifade edilebilir (Yağcı, 2020).

Kriz yönetimi; kurumların üretimlerine ya da faaliyetlerine aksi yönde etki eden, kurumların mal varlığını ve kamudaki imajlarını azaltarak insan sağlığını ve güvenliğini tehdit eden durumları azaltmak için birden ortaya çıkan olaylara karşı oluşturulan planların bütünüdür (Dinçer, 1998).

Genel olarak ifade etmek gerekirse kriz yönetimiyle ilgili tanımların ortak noktası, kurumu tehdit edebilecek durumları önceden belirleyip, kriz ortaya çıkmadan kaldırılmasını sağlamak ve bu konu için önlem almak olarak belirtilebilmektedir (Taşkıran, 2021).

2.4.1 Kriz Yönetiminin Özellikleri

Kriz yönetimi, oluşabilecek her kriz durumu için ayrı bir yönetim stratejisi gerektirmesi sebebiyle içerisinde bazı özellikleri de bulunmaktadır. Kriz yönetiminin özelliklerini aşağıdaki gibi özetleyebiliriz (Haşit, 1999):

1. Kriz yönetiminde karar veren kişilerin krizi algılama biçimleri oldukça önemlidir. Karar veren kişilerin krizi nasıl yorumladıklarına bağlı olarak krizi önlemedeki başarı düzeyi de değişim göstermektedir. Yöneticiler tarafından tehdit olarak algılanan kriz de krizi önleme konusundaki başarı seviyesi artmaktadır.
2. Kriz yönetimi dinamik bir süreçtir. Zamanından önce fark edilen krizler için oluşturulan planlar sürekli olarak denenerek gözden geçirilmelidir.
3. Krizin yönetimi krizin türüne uygun olarak planlanmalıdır. Çünkü her krizin kendine özgü belirtileri, sonuçları ve çözümleri vardır.
4. Kriz yönetimi komplike, zor ve önemli bir süreçtir. Krizlerin çözülmesi uzun zamanda alabilir. Bu nedenle yöneticilerin sabırlı olmaları gerekmektedir. Aynı zamanda yaşanan krizi çözümlemek; objektif, yaratıcı, cesaretli, esnek, grup çalışmasına yatkın, yeniliğe açık, atik olmayı gerektirmektedir.

2.5. Eğitim Kurumlarında Kriz ve Kriz Yönetimi

Eğitim kurumlarında, eğitim ve öğretim sürecini sekteye uğratan her durum kriz olarak ifade edilebilir. Kurumlarda oluşabilecek her tür kriz, ilk olarak sistemin işleyişini bozarak kuruma ve çevresine zarar verecektir. Eğitim kurumları kişilere eğitim ve öğretim imkânı sunan kurumlardır. Bu imkânların sunulmasında yaşanacak herhangi bir aksaklık hizmetin sunulmasında olumsuz etkiler oluşturacaktır (Ocak, 2006).

Okullardaki krizi, diğer tüm krizlerden ayıran en temel nokta, okulda oluşan krizin içeriğinin toplumun korumakla görevli olduğu çocuklardan oluşmasıdır. Toplum çocukları istediği gibi koruyamadığı zaman güven kaybı ortaya çıkar. Bu nedenle eğitim kurumlarında yaşanacak herhangi bir kriz çok büyük önem taşımaktadır (Damiani, 2006). Eğitim kurumlarında öğretmenlerin ya da öğrencilerin olay sırasında ya da daha sonrasında performans göstermelerini engelleyen ya da olağan üstü duygusal tepkiler vermelerine neden olan olaylar kriz olarak ifade edilmektedir (Brock, Sandoval ve Lewis, 2001).

Eğitim kurumlarında sıklıkla yaşanan kriz olaylarına öğrenci kayıpları, öğretmen, personel ya da idareci ölümleri, tehlikeli ve agresif kişilerin okul içine girmesi, eğitim kurumlarında uyuşturucu kullanımı, salgın hastalıklar, doğal afetler ya da yangın, taciz ya da tecavüz olayları, zehirlenmeler, öğrenci ya da öğretmenler arasında meydana gelen şiddet durumları örnek olarak verilebilir (Savcı, 2008).

Eğitim kurumlarında kriz yönetiminin amacı okulda bulunan öğrencilerin ve personellerin güvenliği, sağlığı ve huzurudur (Atkinson, 2002). Eğitim kurumlarında kriz yönetimi ilk olarak “kriz yönetim ekibi” kurularak başlamaktadır (Tutar, 2021). Eğitim kurumlarında yaşanan kriz olaylarıyla sağlıklı bir şekilde mücadele etmek için, gelişime ve değişimlere açık kriz yönetim ekibinin oluşturulması ve bu ekibinin almış oldukları ya da alacakları eğitimlerinin düzenli olarak güncellenmesi gerekmektedir. Çünkü aksi takdirde olası kriz durumlarında okulların varlığı tehlikeye girerek eğitim-öğretim sekteye uğrayacaktır (Karakuş ve İnandı, 2018).

Okul kriz yönetimi stratejileri;

1. Okulda oluşabilecek olası krizleri ve tehlikeleri önlenmeye yönelik alınacak tedbirleri,
2. Krizlerin kurum, öğrenci ve personel üzerindeki etkisini hafifletmeye yönelik önlemleri,

3. Okulun kriz öncesi konumuna nasıl geri gelebileceğinin planlarını,
4. Başarı ya da başarısızlık durumlarından ders çıkarabileceği olguları,
5. Gelecekte meydana gelebilecek krizlere karşı daha iyi hazırlanabileceği iyileşme önerilerini kapsamalıdır (Paraskevas, 2006).

Kriz yönetimi planı, kriz öncesi dönem, kriz süreci ve kriz sonrası dönemde yapılacak uygulamalar ışığında oluşturulur. Kriz öncesi dönem sürecinde okulda meydana gelmiş olan krizlerden ya da oluşabilecek potansiyel krizlerden yola çıkarak okulun zayıf ve güçlü yanları belirlenir ve zayıf yanların güçlendirilmesine yönelik önlemlerin alınması sağlanır. Kriz döneminde krizin etkilerinin minimum seviyeye indirilmesi için maddi ve insan kaynaklarının en etkin biçimde kullanılması sağlanır. Kriz sonrası dönemde yapılanlar ise kriz sonrası oluşabilecek olumsuz durumlar için önlemlerin alınması ve okulda bulunan bireylerin okula karşı hissettikleri olumsuz duyguların önüne geçilmesi için yapılacak uygulamaları içerir (Ocak, 2006).

Okullardaki kriz yönetiminde proaktif ve reaktif yönetim yaklaşımının kullanılabileceği söylenebilir. Proaktif kriz yönetimi, krizin sinyallerinin önceden alınması, hazırlık ve önleme süreçlerini; reaktif kriz yönetimi ise hasarların kontrol edilmesi ve iyileşme süreçlerini kapsamaktadır. Eğitim kurumlarındaki kriz yönetiminin son süreci ise öğrenme aşamasıdır. Kriz sinyallerinin alınması sürecinde okul idarecilerinin nelerin hangi krizlere yol açacağını, hangi sorunların düzeltilmezse daha büyük zararlar verebileceğini ve yaşanılacak krizlerin çözülmesinde uygulanacak stratejilerin neler olduğunu planlaması gerektiği söylenebilir (Sayın, 2008). Kriz sinyallerine örnek vermek gerekirse; öğrenci devamsızlıkları, personel eksikliği, akademik başarı düşüklüğü, disiplin suçları, okul içinde kesici delici aletlerin bulundurulması gibi faktörler kriz sinyali olarak adlandırılabilir (Siyez, 2006). Krize hazırlık sürecinde okul içindeki maddi ve insan kaynaklarının kullanımı ve kriz anları için oluşturulmuş eylem strateji planlarının oluşturulması hedeflenir (Ulutaş, 2010). Ayrıca krize hazırlık ve önleme sürecinde kriz yönetim ekibi de oluşturulmalıdır ve ekibin içerisinde müdür, müdür yardımcısı, rehber öğretmen, öğretmen ve veli bulunmalıdır (Aksoy ve Aksoy 2003). Krize hazırlık ve önleme sürecinde kriz yönetim ekipleri oluşabilecek kriz ihtimalleri için stratejiler geliştirmelidir (Sayın, 2008). Kriz anında kriz yönetim ekibinin görevi ise krizin oluşturmuş olduğu olumsuz etkileri en az seviyeye indirmektir.

2.5.1. Kriz Yönetiminde Öğretmenin Rolü

Çocukların hayatlarına anlam katan en önemli unsurlardan biri öğretmendir. Çünkü çocuklar okula başladıkları andan itibaren evde geçirdikleri süreden daha fazla süreyi okulda öğretmenleri ile geçirmektedir (Damiani, 2006). Öğretmenler okul içinde en aktif kişiler oldukları için kriz öncesinde, anında ve sonrasında kriz içinde bulunma ya da müdahale etme olasılığı yüksek kişilerdir. Öğretmen, öğrencinin her türlü güvenliğinden sorumludur. Bu nedenle kriz durumlarında sakin kalarak akılcı davranmalıdır (Metzgar, 1994). Öğretmenler, eğitim öğretim süreci boyunca mutlaka küçük ya da büyük çapta kriz ile karşı karşıya kalırlar.

Krizi önleme ve müdahale etme konusunda neden öğretmenin önemli olduğunu şu faktörler açıklamaktadır:

1. Daha öncesinde krizle karşılaşmış olmaları ve öğrencileri iyi tanımaları yönleriyle gözlemci olmaları,
2. Kriz için birinden yardım isteyene kadar öğrenci için en yakın kişi olması,
3. Kriz durumunda öğrencilerin ihtiyacı olan desteği her an verebilme ihtimali (Damiani, 2006). Bütün kriz yönetim sürecinde, öğretmen bir tampon olarak görev yapabilir. Öğretmen, bazen bir düzenleyici, bazen idareci, bazen iletişim uzmanı ya da sağlık danışmanı görevini icra ediyor olabilir.

2.6. Rehberlik Kavramı

Rehberlik kavramı Farsça'dan gelmiştir ve "kılavuzluk" anlamına gelmektedir (TDK, 2025). Literatürde rehberlik için farklı tanımlamalar yapılmıştır. Rehberlik için Kuzgun (2000), bireyin kendini tanıyabilmesi, etrafında bulunan imkânların farkında olması ve doğru kararlar vererek kendini gerçekleştirebilmesi için sunulan profesyonel ve sistematik destek ifadesini kullanmıştır. Kepçeoğlu (2010), rehberliği alanında uzman olan kişilerin bireye yapmış olduğu yardımlar olarak ifade etmektedir. Glanz (1964) ise, rehberliği kişilerin karşılaşmış olduğu problemleri çözebilmesi, toplum içinde sorumlu ve dinamik bir üye olabilmesi için sunulan çalışmalar olarak ifade etmiştir.

Rehberlik birey odaklıdır. Bireyin ilgi, yetenek ve ihtiyaçlarını belirlemesinde, etrafını anlamasında yol gösterici olarak bunları en yüksek potansiyelde kullanmasını sağlamada yardımcı olur. (Tan ve Baloğlu, 2006). Rehberlik, öğüt verme ya da yol gösterme olmadan, kişinin kendi yollarını aydınlatmasını amaçlayan bir yardım etmedir. Burada karşılıklı

ilişkinin kalitesi çok önemlidir. Hem yardım alan hem de yardım veren kişiler gönüllü ve istekli olmadır (Altıntaş, 2021). Bu açıdan bakıldığında rehberlik bir süreçtir ve bu süreç alanında uzman kişiler tarafından yürütülür (Erkan, 2003).

Rehberlik; uzman kişiler tarafından bireyin veya herhangi bir grubun yaşam boyunca sorumluluk duygusu ile hareket etmesi ve bakış açılarının geliştirmesi için yapılan çalışmalar olarak ifade edilebilir. Fakat rehberlik; kişiye kendi bakış açısını dayatmaz. Kişi yerine karar vermez. Kişinin alması gereken sorumluluğu kendisi almaz. Kişiye hazır çözümler sunmaz sadece onun kendi yolunu bulmasına yardımcı olur (İpaye, 2018).

2.6.1 Rehberliğin Amaçları

Rehberliğin esas amacı öğrencilerin okul içinde ve okul dışında çözüm bulmakta zorlanacakları problemlere çözümler sunabilmek, ilgi ve yeteneklerine uygun doğru meslek dalında tercihte bulunmalarına olmaktadır (Seven ve Engin, 2012). Rehberliğin amaçlarında bireyin kendini tanıması ve anlaması, yeteneklerini ortaya çıkarabilmesi ve geliştirmesi, sosyal çevresiyle uyum içinde olması, problemlerini çözebilecek doğru kararlar verebilmesi ve zamanını verimli kullanabilmesi bulunmaktadır. (Çetinkaya, 2019).

Rehberliğin amaçlarını kısaca şu şekilde ifade edebiliriz:

1. Kişinin kendini tanıması ve anlamasını sağlamak,
2. Kişinin kendi dünyası ve çevresiyle uyumlu olabilmesine yardımcı olmak,
3. Kişinin sahip olduğu yeteneklerin farkına varıp bunları en yüksek potansiyelde kullanmasını sağlamak,
4. Kişinin sorunlarını çözmesine yardımcı olmak,
5. Kişinin doğru kararlar vermesine imkân sağlamak,
6. Kişinin zamanını daha verimli kullanabilmesine yardımcı olmak,
7. Kişinin ilgi ve yeteneklerine uyumlu olan meslek seçiminde bulunmasına yardımcı olmak,
8. Sonuç olarak kişinin kendini gerçekleştirmesini sağlamaktır.

Bireyin kendini gerçekleştirmesi uzun bir süreci kapsamaktadır. Ayrıca kişiye verilen rehberlik hizmetlerinde kendini gerçekleştirmesine ne derece yardımcı olursa o derece başarıya ulaşmış olması beklenir (Yeşilyaprak, 2016). Kişinin hayatı boyunca devam eden kendini gerçekleştirme, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinin en üst katmanında yer almaktadır. Maslow (1943), kendini gerçekleştiren kişileri şu şekilde ifade etmektedir;

olumlu düşünen, kendisine ve çevresine saygılı, duygu, düşünce ve sorunlarını uygun bir dille ifade edebilen, yeniliklere açık, ilgi ve yeteneklerini en üst potansiyelde kullanmaya çalışan kişilerdir.

Lunenburg (2010), Psikolojik Danışma Rehberlik Hizmetinin amaçlarını; kişinin temel ihtiyaçlarını karşılama, kendini tanıma, anlama ve başkalarına saygı duyma, akranlarıyla sağlıklı iletişim kurma, sağlıklı kararlar vermek için sunulan imkânlar olarak değerlendirmiştir. Milli Eğitim Bakanlığı Rehberlik ve Psikolojik Danışma Hizmetleri Yönetmeliği'nde rehberliğin amacı (MEB, 2020): “Türk Millî Eğitiminin genel amaçları çerçevesinde eğitimde rehberlik ve psikolojik danışma hizmetleri; kendini tanıyan, kendine sunulan eğitsel ve mesleki fırsatları değerlendirebilen, sorumluluk alabilen bireyler yetiştirilmesini ve bireylerin toplum içinde sağlıklı bir şekilde yaşamlarını sürdürebilmeleri için sosyal duygusal, akademik ve kariyer gelişimlerini desteklemeyi amaçlar.” şeklinde belirtilmiştir.

2.6.2. Rehberliğin İlkeleri

Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yürütülürken istenilen amaçlara erişebilmesi için rehberlik ilkelerini temel almak gerekmektedir. Rehberlik hizmetinin temellerini şu şekilde ifade etmek mümkündür:

1. Her insan saygı duyulması gereken bir varlıktır. Saygı, din, dil ve ırk gözetmeksizin başka birinin tercihlerine, düşüncelerine, isteklerine ve kararlarına önem vermektir (Kuzgun, 2000).
2. Karşılıklı olarak gönüllülük esas olmalıdır. Okulda görev yapan öğretmenler ve idareciler öğrencileri rehberlik servisine yönlendirirken bu ilkeye dikkat etmelidir. Öğrenciler zorla destek almaya gönderilmemelidir (Şahin, 2019).
3. Her koşulda gizlilik esastır. Güven ilişkisi bağlamında öğrenciler kimseye anlatamadıkları sorunlarını paylaşabilirler bu noktada danışan bireyin özeline saygı göstermelidir. Danışma sürecinde, danışana ait özel bilgilerin kişinin izni olmadan başkaları ile paylaşılması mesleki etik bakımından da uygun değildir. (Altıntaş, 2021).
4. Bireyler kendi kararlarını verirken tamamen özgürdürler. Rehberliğin bu noktada görevi, kişinin kendi kararını vermede özgürlüğünü kullanabilmesi ve farklı seçenekleri kavrayabilmesine yardımcı olmaktır (Kuzgun, 2000).

5. Rehberlik hizmetlerinin en temel ilkelerinden bir de işbirliğidir. PDR Hizmetleri, Psikolojik danışmanların öncülüğünde kurumda görev yapan öğretmenlerin ve idarecilerin görev ve sorumlulukları olarak ekip çalışması ile beraber yürütülür (Çetinkaya, 2019).
6. Rehberlik bütün öğrencileri kapsayan bir hizmettir. Sadece sorunlu öğrencilere yönelik değildir (Kuzgun, 2000). Rehberliğin görevi sadece sorunlu davranışları düzeltmek değildir. Koruyucu, önleyici ve geliştirici görevleri de vardır (Altıntaş, 2021).
7. Rehberlik hizmeti yaşam boyu devam edebilir. Okullarda bulunan rehberlik hizmetleri anaokulundan başlayarak eğitim sonuna kadar devam eden bir süreçtir (Şahin, 2019).
8. Rehberlik hizmetlerinin bireye ve topluma karşı sorumluluğu vardır. Kişi bireysel ihtiyaçları ve toplumun ihtiyaçları noktasında denge kurmakta zorlanabilir ve bu durumda kaygı yaşayabilir. Danışman bu noktada kişiyi toplumun kurallarına uymakta zorlayamayacağı gibi kişi ile toplumu da karşı karşıya getirmemelidir (Kuzgun, 2000).
9. Rehberlik hizmetleri okulların kendi amaç ve ihtiyaçlarına uygun olarak planlanmalıdır. Öğrenciler eğitime başladıkları andan itibaren her kademedede eğitim kurumlarında PDR hizmetlerine ihtiyaç duymaktadır. Bu noktada, planlamalar eğitim kademesine, okul türüne ve öğrencilerin özelliklerine, ihtiyaçlarına göre farklılaşmaktadır (Sezer, 2021).

2.6.3. Okullarda Psikolojik Rehberlik ve Danışmanlık

Psikolojik danışma ve rehberlik hizmetleri, ilk olarak Amerika Birleşik Devletleri'ndeki okullarda hizmet vermeye başlamıştır. Ülkemizde ise 1950'li yıllarda görülmeye başlamıştır (Kepçeoğlu, 2010). Bilgi ve teknolojinin çok hızlı değiştiği ve geliştiği dünyada kişilerin bir yandan bu değişime adapte olması bir yandan da bu değişimin oluşturduğu sorunlara çözüm üretmesi gerekmektedir. Bu değişim ve adapte olma süreci ise her yaştan birey için zorlayıcı olmaktadır. Bu durumdan en çok etkilenenler ise çocuklar ve gençlerdir. Çünkü onların sorunlarla baş etme becerileri henüz tam olarak gelişmemiştir ve daha çok yardıma ihtiyaç duymaktadırlar. Dolayısıyla çocukların ve gençlerin sorunlar ile baş etmede yardımcı olacak bilgi ve beceri edinmelerinde, ebeveynlere, öğretmenlere, idarecilere ve psikolojik danışmanlara önemli görevler düşmektedir (Özyürek, Korkut ve Owen, 2007).

Psikolojik Danışma ve Rehberlik servisinin temel noktası bireydir bu açıdan bakıldığında eğitim kurumlarında bu kişi genellikle öğrencilerdir (Hatunoğlu ve Hatunoğlu 2006). Psikolojik danışma ve rehberlik, eğitim kurumlarında farklı bir yapı ve işleyişe sahiptir (Kuzgun, 1992). Okul rehberliği, okul idarecileri, öğretmenler ve öğrenciler ile etkileşim halindedir.

PDR hizmetlerinin daha etkin bir şekilde hizmet verebilmesi için Milli Eğitim Bakanlığı tarafından Rehberlik ve Psikolojik Danışma Hizmetleri Yönetmeliği hazırlanmıştır. Bu yönetmeliğe göre rehber öğretmenler: “Eğitim kurumlarında rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerini sunan, okul rehberlik ve psikolojik danışma programının uygulanması ve koordinasyonunun sağlanmasında program sorumlusu olarak görev alan, rehberlik ve araştırma merkezlerinde rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerini sunan personeli; psikolojik danışman ise üniversitelerin eğitimde psikolojik hizmetler, rehberlik ve psikolojik danışmanlık ile psikolojik danışma ve rehberlik veya bu alana denk kabul edilen programlardan en az lisans düzeyinde eğitim almış personeli ifade eder” şeklinde açıklanmıştır (MEB, 2020).

Rehber öğretmenini Kepçeoğlu (2010), PDR hizmetlerini sunabilecek gerekli bilgi, beceri ve yeteneklere sahip olan bunların hepsinden sorumlu olan kişi olarak ifade etmektedir. Ülkemizde, rehber öğretmenler için farklı adlandırmalar yapılmıştır. Bu adlar arasında "rehberlik uzmanı", "psikolojik danışman", "rehberlik ve psikolojik danışma uzmanı", "psikolojik danışma ve rehberlik uzmanı" ve "danışman" bulunmaktadır (Bayrı, 2006).

Okullarda uygulanması gereken PDR programlarının okulun amaç ve hedefleriyle uyumlu olması gerekmektedir. Rehber öğretmen ise okulun belirlenen amaç ve hedeflerini tamamlayan ve bunları uygulayan geniş bir hizmet planlaması hazırlama ve bu planı uygulama yetkisine sahip kişidir. Okullarda görev yapan rehber öğretmenler, öğrencilere, velilere ve öğretmenlere hizmet sunmaktadır. Okullarda sunulan PDR hizmetleri, öğrencilerin akademik, mesleki ve psiko-sosyal gelişim alanlarında öğrencilerin bilgi seviyesini artırmak ve problemlerini çözmede yardımcı olmak için sunulmaktadır (Kepçeoğlu, 2010).

Psikolojik destek çalışmaları ile öğrencinin kişisel gelişimlerinin ve motivasyonlarının artırılması amaçlanmaktadır. Aynı zamanda öğrencilere yol göstererek sorunlarının çözümlerine katkı sağlamak amaçlanmaktadır (Akbaba ve Batikan, 2017).

Okul içerisinde bulunan psikolojik danışmanın, rehberlik hizmetlerini verimli bir şekilde icra etmesi için uygun bir çalışma ortamı olmalıdır. Öğrenciler tarafından ulaşılması kolay alanlarda bulunması gerekmektedir. Rehberlik servisinin okul içinde doğru katta, güvenliğin ve gizliliğin olduğu alanlarda olması gerekmektedir (Can, 2010).

2.7. Kuramsal Temeller

Araştırma, çok katmanlı sosyal yapılar içerisinde yer alan eğitim kurumlarında kriz durumlarını ve bu krizlerde rehberlik servislerinin rolünü anlamak ve açıklamak amacıyla aşağıdaki kuramsal yaklaşımlara dayandırılmıştır:

2.7.1. Yapısal İşlevselcilik Kuramı

Durkheim ve Parsons'un öncüsü olduğu yapısal işlevselcilik kuramı, toplumun bir bütün olarak düzen ve sistemli bir biçimde işlediğini ve her kurumun belirli görevleri yerine getirerek bu düzeni sürdürdüğünü açıklar (Giddens, 2006). Bu bağlamda, eğitim kurumları da toplumsal sistemin bir parçası olarak, bireylerin topluma uyumunu sağlar. Kriz durumları, bu sistemin işleyişinde bir bozulmayı ifade eder. Rehberlik servisleri ise bu bozulmayı azaltarak sistemin yeniden işlemesini sağlamaya çalışan işlevsel birimlerdir. Bu yönüyle rehberlik servislerinin krizlerdeki rolü, sistemin adaptasyon ve denge mekanizması olarak değerlendirilebilir. Rehberlik servislerinin işlevsel olması sonucunda sistem içerisinde oluşabilecek aksaklıkların önüne geçilmesi sağlanabilir. Dolayısıyla toplumun sistemli bir şekilde devam etmesine olanak sağlanabilir. Denilebilir ki eğitim kurumlarının kriz durumlarında aktif şekilde rol alan rehberlik servislerini krizlerin önüne geçebilecek çalışmalar yaparak bir toplumsal sistemin devamlılığını sağlayabilir. Bu bağlamda Yapısal işlevselcilik kuramı dayanak oluşturmaktadır.

2.7.2. Genel Sistem Kuramı

Genel Sistem Kuramına göre toplum, birbirine bağlı parçalardan oluşan bir sistemdir. Aile, eğitim, ekonomi gibi kurumlar birer alt sistem olarak işlev görür (Tezcan, 1997). Okul bir sistemdir; öğretmenler, öğrenciler, yöneticiler ve rehberlik servisleri ise bu sistemin alt birimleridir. Bir kriz anında bu alt sistemlerin etkileşimi hayati önem taşır. Rehberlik servisleri, sistemin içinde dengeyi sağlayan, bilgi akışını yöneten ve dış çevreyle iletişim kuran birimler olarak rol oynar. Rehberlik servislerini eğitim kurumlarının alt sistemi olarak değerlendirebiliriz. Bu alt sistemin başarılı olması tüm sisteminde ayakta olmasına imkan

sunmaktadır. Rehberlik servisleri kriz yönetimi konusunda ne kadar başarılı olursa alt sistem içerisinde diğer sistemlerle ne kadar sağlıklı iletişim kurarsa diğer sistemlerinde düzenli olarak işlev görmesine fayda sağlayacaktır. Bu noktada rehberlik servislerinin önemi, değeri ve kriz durumlarındaki başarı oranı saptanabilirse genel sisteme katkısı da artırılabilir.

2.7.3. Kültürel ve Bağlamsal Yaklaşımlar

Kültürel ve bağlamsal yaklaşımlar, bireylerin düşünce, duygu ve davranışlarının kültürel, toplumsal ve çevresel bağlamlar içinde anlam kazanabileceğini savunur. Eğitim alanında bakıldığında öğrencilerin başarılarının sadece bireye bağlı olmadığını sosyo kültürel çevrenin, ekonomik yapının, öğretmenlerin ve hatta öğrencilerin de bu durumu etkilediği ifade edilmektedir (Gündüz, 2013). Farklı sosyal bağlamlar, öğretmenlerin rehberlik hizmetlerine yönelik algılarını ve rehber öğretmenlerin kriz yönetiminde kullandıkları yöntemleri etkileyebilir. Bu kuramsal yaklaşım, araştırmanın Mersin ilindeki farklı okul türlerinde yürütülmesinin anlamını kuramsal zemine oturtur. Özel okul ile devlet okulu arasında öğretmenlerin yaklaşımlarının farklı olup olmadığının saptanması bu bağlamda değerlendirilebilir.

3. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmada izlenen yöntem ele alınmıştır. Araştırma desenine, çalışma grubuna, veri toplama araçlarına ve elde edilen verilerin analizine ilişkin bilgiler bu bölümünde yer almaktadır.

3.1. Araştırma Deseni

Bu araştırma temelde nitel bir perspektifi benimsemektedir. Nitel araştırmalar, bir konuda ayrıntılı ve derinlemesine veri toplamaya imkân sunan ve sınırlı katılım ile gerçekleştirilen araştırma türüdür (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Nitel araştırmalarda, toplumsal gerçeklik bağlamında gözlenen sosyal olguların ve durumların nedenlerini anlamak amacıyla gözlem, görüşme ve doküman analizi teknikleri kullanılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2018). Nitel araştırmalarda önemli olan bir tür genelleme analizinden çok, mevcut durumları ayrıntılı ve derinlemesine incelemektir (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Bu çalışmada, eğitim kurumlarında karşılaşılan krizlerde rehberlik servislerinin kriz yönetimindeki deneyimlerini ortaya koyabilmek amacıyla nitel araştırma desenlerinden Olgubilim (Fenemoloji) deseni kullanılmıştır. Olgubilim deseninde amaç, görüşülen kişilerin tecrübelerine, olayları nasıl yorumladıklarına ve onlara yükledikleri anlamlara ulaşmaktır (Akturan ve Esen, 2008). Olgubilim, hakkında daha önce bilgi sahibi olunduğu düşünülen fakat ayrıntılı olarak bilenmeyen durumları incelemektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Dolayısıyla olgubilim deseni durumların ve bunlara dair bireylerin deneyimlerinin ayrıntılı olarak değerlendirildiği yaklaşımdır. Bu yaklaşım sayesinde olguların ve durumların derinlemesine anlaşılması sağlanabilmektedir.

3.2. Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu Mersin merkezinde özel ve devlet okullarında en az 5 yıldır görev yapan 24 öğretmen oluşturmuştur. Okul içerisinde oluşan krizlerin çeşitliliği tecrübe yılı ile de sürekli artmaktadır. Bu nedenle katılımcıların en az 5 yıldır görev yapmalarına özellikle dikkat edilmiştir. Katılımcılar, gönüllülük esas alınarak amaçlı örnekleme yöntemlerinden biri olan maksimum çeşitlilik örnekleme tekniği ile belirlenmiştir. Amaçlı örnekleme, araştırılan konu hakkında ilgili, bilgili ve deneyim sahibi olan kişilerin ya da grupların seçilmesi ile oluşturulur (Büyüköztürk vd., 2008). Maksimum çeşitlilik örnekleme yönteminde ise amaç çeşitliliği artırmaktır. Çeşitliliğin artırılması ile incelenen

olay ya da durumun ortak ya da farklı yönlerinde ortaya konulmasını sağlamaktır. Bu sayede araştırılan konunun farklı boyutları irdelenmiş olur (Yıldırım ve Şimsek, 2013).

Tablo 3.1: Çalışma Grubuna Dair Demografik Bilgiler

Katılımcı Kodu	Okul Türü	Mesleki Deneyim	Branş	Cinsiyet
D1	Devlet	5 yıl	Biyoloji	Kadın
D2	Devlet	5 yıl	Fizik	Erkek
D3	Devlet	6 yıl	Kimya	Erkek
D4	Devlet	5 yıl	Matematik	Kadın
D5	Devlet	5 yıl	Türkçe	Erkek
D6	Devlet	24 yıl	Matematik	Erkek
D7	Devlet	7 yıl	Edebiyat	Kadın
D8	Devlet	22 yıl	Felsefe	Kadın
D9	Devlet	7 yıl	Kimya	Kadın
D10	Devlet	17 yıl	Fizik	Erkek
D11	Devlet	9 yıl	Resim	Kadın
D12	Devlet	23 yıl	Beden Eğitimi	Kadın
Ö1	Özel	11 yıl	Biyoloji	Kadın
Ö2	Özel	10 yıl	Kimya	Kadın

Ö3	Özel	5 yıl	Matematik	Kadın
Ö4	Özel	10 yıl	İngilizce	Erkek
Ö5	Özel	10 yıl	Coğrafya	Erkek
Ö6	Özel	18 yıl	Matematik	Erkek
Ö7	Özel	23 yıl	Türkçe	Erkek
Ö8	Özel	12 yıl	Matematik	Kadın
Ö9	Özel	15 yıl	Fizik	Kadın
Ö10	Özel	21 yıl	Türkçe	Kadın
Ö11	Özel	9 yıl	Beden Eğitimi	Erkek
Ö12	Özel	16 yıl	Din Kültürü	Kadın

3.3. Veri Toplama Tekniği

Araştırmanın temel veri toplama tekniği mülakattır. Literatür taraması sonrasında mülakat soruları hazırlanmıştır. Uzman görüşlerine sunularak mülakat cetveli üzerinde gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Bununla birlikte veri toplanmaya başlanmadan önce iki adet pilot görüşme yapılmıştır. Pilot görüşmeler sonrasında sorular nihai haline ulaşmıştır. Mülakatlar demografik bilgileri içeren soruların yanı sıra açık uçlu yedi temel soru görüşülenlere yöneltilmiştir. Mülakat cetvelinin bir örneği aşağıda paylaşılmıştır:

Yaşınız:

Cinsiyetiniz:

Kaç yıldır öğretmenlik yapıyorsunuz:

Şu anda çalıştığınız kurumda kaç yıldır çalışıyorsunuz:

Çalıştığınız kurumun türü: Devlet Okulu / Özel Okul

1. Eğitim kurumlarında sıklıkla karşılaşılan krizler nelerdir?
2. Kriz yönetimi konusunda rehberlik servislerine düşen görevler sizce nelerdir?
3. Sizce ideal bir rehberlik servisi, kriz yönetimi konusunda nasıl davranmalıdır?
4. Kriz yönetimi konusunda rehberlik servisleri ile öğrenci, öğretmen ve yönetim iş birliğini nasıl değerlendiriyorsunuz?
5. Rehberlik servisinizin kriz yönetiminde karşılaştığı güçlükler/zorluklar nelerdir?
6. Rehberlik servisleri okullarda beliren krizlerle başa çıkabilmede nelere ihtiyaç duymaktadır?
7. Rehberlik servisinizi kriz yönetimi konusundaki çalışmalarını yeterli buluyor musunuz?

Yarı yapılandırılmış görüşmelerde mülakat verileri (katılımcıların onayı alındıktan sonra) ses kaydı alınarak toplanmıştır. Katılımcılara etik protokoller gereği herhangi bir kimlik bilgisi ya da tanımlayıcı bilginin paylaşılmayacağını güvencesi verilmiştir. Verilerin sunumunda katılımcıların gerçek isimleri kullanılmamıştır ve katılımcıları tanımlayan sıra numaraları verilmiştir. Mülakatlar yüz yüze olarak gerçekleştirilmiştir ve yaklaşık olarak 35 ila 45 dakika uzunluğunda seyretilmiştir.

3.4. Veri Toplama Süreci

Araştırma, Mersin ilinde görev yapmakta olan branş öğretmenlerinin, okullardaki rehberlik servislerinin kriz yönetimindeki tutum ve davranışlarına ilişkin değerlendirmelerini incelemek amacıyla yürütülmüştür. Araştırmanın Mersin ilinde gerçekleştirilmesinin başlıca nedeni, araştırmacının bu ilde ikamet etmesi ve veri toplama sürecinde katılımcılara kolay erişim sağlayabilmesidir. Bu durum, zaman ve maliyet açısından araştırmaya önemli katkılar sağlamıştır. Bunun yanı sıra, Mersin ili sosyoekonomik ve kültürel açıdan heterojen bir yapıya sahip olup merkez ve çevre ilçelerde farklı tür ve düzeyde okullar bulunmaktadır. Bu çeşitlilik, araştırmada farklı okul ortamlarındaki kriz yönetimi yaklaşımlarını daha kapsamlı bir şekilde değerlendirme imkânı sunmaktadır. Ayrıca Mersin ili, yoğun göç alan yapısı, hızla değişen demografik yapısı ve toplumsal hareketliliği nedeniyle okullarda kriz durumlarının daha sık yaşanabildiği bir konumda yer almakta ve bu yönüyle araştırma açısından zengin bir saha oluşturmaktadır. Son olarak, Mersin İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nün akademik çalışmalara destekleyici tutumu, araştırma izinlerinin alınmasında kolaylık sağlamış ve veri toplama sürecini sorunsuz biçimde yürütme imkânı

sunmuştur. Tüm bu etkenler, araştırmanın Mersin ilinde yürütülmesini uygun ve anlamlı kılmaktadır.

Nitel araştırma yöntemleri kapsamında veri toplama sürecinde yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmıştır. Görüşmeler yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Mersin şehir merkezinde görev yapan branş öğretmenler ile ders bitimlerinde bire bir olarak görüşülmüştür. Görüşmelere başlamadan önce Bartın Üniversitesi Etik Kurulu'ndan "2024-SBB-0318" protokol numarası ile etik onay izni alınmıştır. Yöneltilen sorular öncesinde katılımcılara açıklamalar yapılarak görüşmeler ses kaydına alınmıştır. Bu süreçte ses kaydı alınmasına yönelik katılımcılardan onam formu aracılığıyla izin alınmıştır ve gönüllük esasına göre hareket edilmiştir. Gönüllü olarak görüşme yapan katılımcıların ad ve soyad gibi tanımlayıcı kimlik bilgileri alınmamıştır.

3.5. Verilerin Analizi

Araştırmada mülakat formları ile ulaşılan veriler elektronik ortama aktarılmıştır ve tematik analize tabi tutulmuştur. Söz konusu veriler araştırmanın temel veri kaynağını oluşturmaktadır. Görüşme formunda yer alan her soru için branş öğretmenlerden toplanan görüşler tek tek incelenmiştir. Yeterli olmayan ya da anlamlı olmayan ifade ve görüşler değerlendirmeye alınmamıştır. İlk aşama kodlama sonrasında benzer kodlar bir araya getirilmiştir ve kategoriler oluşturulmuştur. Benzeşen kategorilerin bir araya getirilmesiyle de temalara ulaşılmıştır. Bu süreçte bilgisayar destekli nitel veri analizi programlarından NVivo'dan faydalanılmıştır.

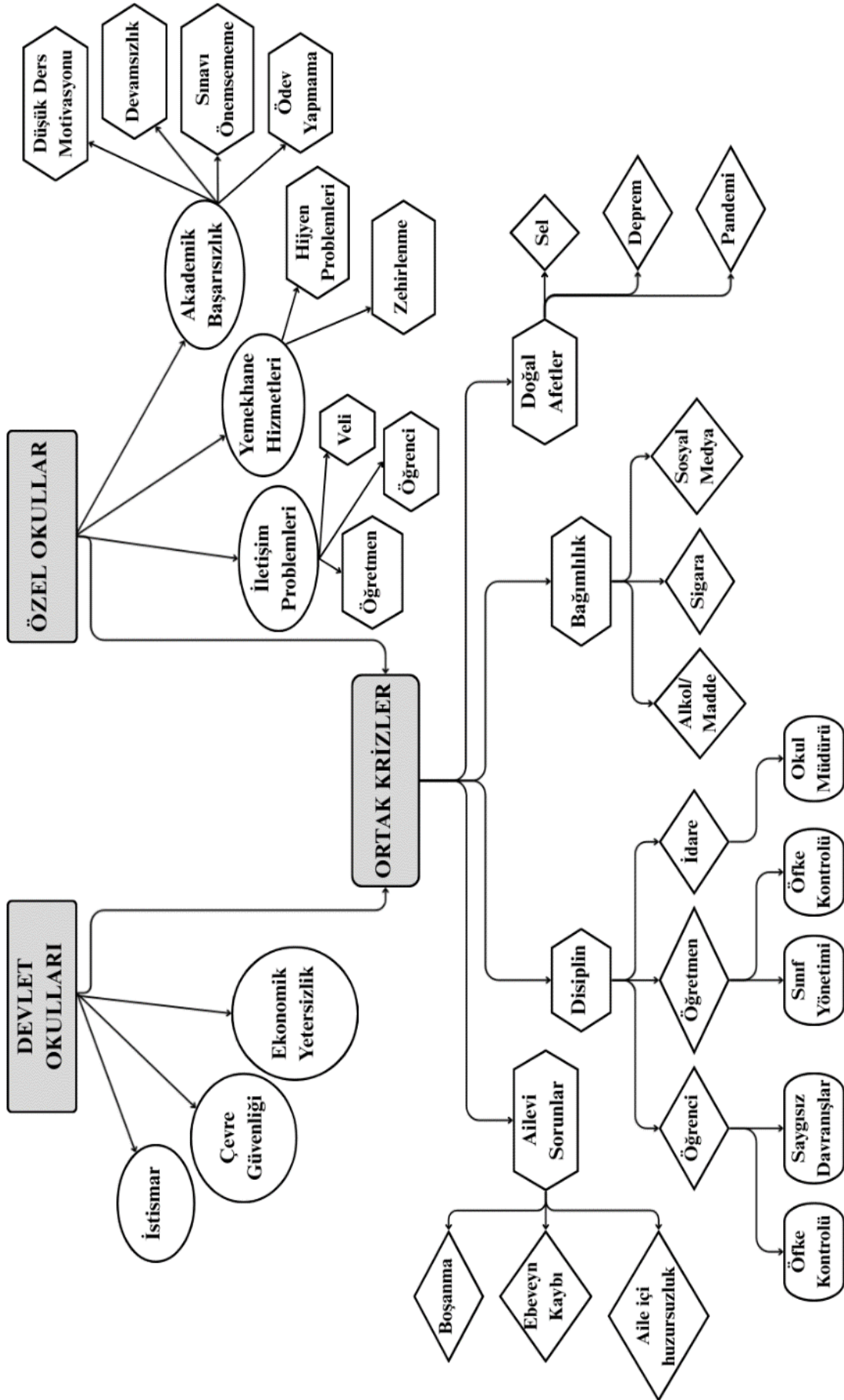
4. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

Bu bölümde, görüşmelerden elde edilen verilerin içerik analiziyle çözümlenmesi sonucunda ulaşılan temalar sunulmuştur.

4.1. Eğitim Kurumlarında Karşılaşılan Krizler

Eğitim kurumlarında karşılaşılan krizler üç ana başlık etrafında incelenmiştir. Bunlar “devlet okullarında karşılaşılan krizler”, “özel okullarda karşılaşılan krizler” ve “ortak krizler” başlıkları altında toplanmıştır ve Şekil 4.1’de sunulmuştur.





Şekil 4.1: Eğitim kurumlarında karşılaşılan krizler

Tüm eğitim kurumlarında karşılaşılan krizler ise dört ana tema altında toplanmıştır. Bu temalar Ailevi Sorun, Disiplin, Bağımlılık ve Doğal Afetlerdir. Ailevi sorun temasının altında boşanma, ebeveyn kaybı ve aile içi huzursuzluk alt temaları oluşmuştur. Ebeveyn kaybı öğrencilerin en çok zorlandığı durumlardan biridir. Çoğu zaman öğrencilerin içe kapanık olmasına neden olmaktadır bu durumda rehber öğretmenlerin öğrenciye ulaşmasını zorlaştırmaktadır. Aynı şekilde boşanma süreçleri de zorlu geçen süreçlerdir. Öğrenciler çoğu zaman bu duruma nasıl tepki vermesi gerektiğini bilmediği ve duygularını ifade etmekte zorlandığı için ani çıkışlar yapabilmektedirler. Bu durumda kriz anlarının doğmasına neden olmaktadır. Aile içinde şiddet gören ve bu şiddetin normalleştiği evlerde büyüyen çocukların şiddet eğilimleri diğer çocuklara göre daha yüksektir. Okul içerisinde karşılaştıkları durumlara daha agresif cevap verebilmektedirler. Disiplin teması ise Öğrenci, Öğretmen ve İdare alt temalarına ayrılmıştır. Öğrenci disiplin sorunları içerisinde, öğrencilerin yaşamış oldukları öfke kontrol problemleri, saygısız davranışlar ve akran zorbalığı görülmektedir. Öğrenciler öfkelerini kontrol etmekte zorlandıklarında arkadaşları ve öğretmenleri ile anlaşmakta sıkıntı yaşamaktadırlar. Bu durumda okul içerisinde şiddet olaylarının görülmesine neden olmaktadır. Akranlarına karşı gösterilen herhangi bir baskıcı, kaba ve hoş olmayan fiziksel ya da sözel saldırı akran zorbalığı olarak ifade edilmektedir. Akran zorbalığına maruz kalan öğrenci okula aidiyet duygusunda zedelenmeler oluşmaktadır. Okula gelmek istememektedir. Öğretmenlerden kaynaklı disiplin problemleri içerisinde öğretmenin mesleki yetersizliği ve sınıf yönetimi konusundaki eksikliğinden kaynaklanan sınıf içi disiplinsiz hareketler olarak incelenmiştir. Sınıflar farklı kültür ve farklı ihtiyaçları olan birçok kişinin bir araya geldiği ortamlardır. Her çocuk kendini farklı ifade etmektedir. Öğretmen sınıf yönetimi konusunda herhangi bir zafiyet gösterdiğinde krizin ortaya çıkması için kaçınılmaz bir ortam doğmaktadır. Çünkü sınıf içerisinde otorite öğretmene aittir. Öğretmen mesleki yeterliliklerini sürekli olarak güncellemez ise sınıf hakimiyeti konusunda sıkıntı yaşamaktadır. İdare kaynaklı disiplin problemlerinde ise okul kültürünün tam olarak yansıtılamaması karşımıza çıkmaktadır. İdare tarafından okul kuralları tüm öğrenciler için eşit ve kararlı olarak uygulanmalıdır. Yine aynı şekilde uygulanacak cezalarda açık bir şekilde ortaya konulup tüm öğrencilere uygulanmalıdır. Bu durum özellikle özel okullarda kendini hissettirmektedir. Ayrıcalıklı bir öğrencinin varlığının hissedilmesi idareye karşı bir tutum sergilenmesine neden olmaktadır. Ve okul kurallarına uyma konusunda esnekliğe neden olmaktadır. Okul kurallarına uyulmaması ise beraberinde kriz ortamı oluşturmaktadır. Bağımlılık temasının altında sosyal medya bağımlılıkları, sigara bağımlılıkları ve alkol/madde bağımlılıkları alt temaları oluşmuştur.

Özellikle sosyal medyanın çok fazla ulaşılabilir olması öğrencilerin sürekli olarak orada vakit geçirmesine neden olmaktadır. Bu nedenle okul kurallarına aykırı olmasına rağmen birçok öğrenci telefonunu yanında taşımaktadır. Telefonu üzerinde olan öğrencinin dikkati çok çabuk dağılmakta ve dersi dinlememektedir. Aynı zamanda etik kurallara uymayan fotoğraf ve videolar çekerek bunu yayınlatabilmektedirler. Sigara, alkol ve madde bağımlılığı olan öğrencilerin okuldaki kaçma davranışı sergileme eğilimleri bulunmaktadır. Bu durumda başka bir kriz nedenidir. Son olarak tüm eğitim kurumlarında karşımıza çıkan kriz durumlarından Doğal Afetler teması ise sel, deprem ve pandemi (salgın hastalıklar) alt temalarına ayrılmıştır. Özellikle ülkemizde son dönemde yaşanan pandemi ve depremin eğitim üzerinde etkisi yadsınamazdır. Pandemi ve deprem sonrası geçilen çevrim içi eğitimlerden istenilen verim alınamamıştır. Her öğrencinin bu sisteme aynı şekilde ulaşması mümkün olmamıştır. Aynı zamanda bu süreçler öğrencileri psikolojik olarak da çok yormuştur. Pandemi ve deprem nedeniyle çok sayıda yakını kaybeden öğrenciler bulunmaktadır. Psikolojik olarak zorlanan öğrenciler ise okula ve okul derslerine uyum sağlamakta zorlanmıştır. Bu temalardan öne çıkan katılımcı örnekleri ise şu şekildedir:

Okullarda yaşanan kriz durumlarına akran zorbalığı örnek verilebilir özellikle son zamanlarda sosyal medyanın bu kadar yaygın kullanılması ile birlikte öğrenciler her alanda birbirine ulaşabiliyor ve bu durumun yıkıcı etkileri de olabiliyor. Daha sonra iletişimsizlik, öğrenci disiplin sorunları yani sürekli olarak öfke kontrol problemleri yaşayan öğrencilerin bir sınıf ortamında bulunması, madde, sigara ve teknoloji bağımlılıkları, okul çevresinin güvenli olmaması, aile içi şiddet, öğrenciler arası ve öğretmen öğrenci arası şiddet olayları, istismar, doğal afetler gibi durumlar kriz nedenleri olarak sayılabilir (D8).

Okulda yaşanan krizleri 3 grupta sınıflandırmak mümkündür. Bunlar, öğrenci ile ilgili krizler, öğretmen ile ilgili krizler, veli ile ilgili krizler. Öğrencilerin kendi ile alakalı sorunları ilk gruba girmektedir. Bunlar akran zorbalığı, disiplinsizlik, ödev yapmama, motivasyon eksikliği, duygularını yönetememe, bağımlılık gibi. Öğretmenin öğretmenlik yeteneğinin yetersiz olmasından kaynaklanan krizler de ikinci gruba girmektedir. Bunlar, sınıfı yönetememe, ödev takibinin yapılmaması, veli ile sorunlu iletişim, ananın yetersizlik gibi. Memnuniyetsiz velilerde 3. Grubu oluşturmaktadır. Bunlar okul ile her şeyden şikayet eden memnuniyet duymayan sürekli bir sıkıntı çıkaran velilerdir (Ö10).

Kaya ve Yıldırım (2017), yapmış oldukları araştırma kapsamında psikolojik danışmanların okullarda sık karşılaştıkları problemleri; öğrenci ve aile arasındaki problemler, akran anlaşmazlıkları, ergenlik dönemi problemleri ve bağımlılıklar olduğunu tespit etmiştir. Aynı zamanda Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi Ekibinin (1993), yapmış olduğu araştırmada da okullarda sık karşılaşılan krizler olarak ergenlik

sorunsalı ve ailevi sorunların (kişisel / sosyal rehberlik) olduğu ve bunu akademik başarının takip ettiği saptanmıştır. Yirci ve Kirişçi (2021), çalışmalarında eğitim kurumlarında karşılaşılan krizlerin en büyük nedenlerinden birinin pandemi ve depremler olduğunu saptamışlardır. Pandemi ve deprem sürecinde kapanmak zorunda kalınan okullar nedeniyle yüz yüze eğitim yerine çevrim içi eğitim sistemine geçilmiştir. Bu durumda eğitim kalitesini düşürmüştür. Her öğrenci çevrim içi eğitimden aynı oranda verim alamamıştır.

Elde edilen bulgular incelendiğinde özel okulların ve devlet okullarının birbirinden farklı kriz durumları yaşadıkları da saptanmıştır. Özel okullarda karşılaşılan krizler incelendiğinde Akademik başarısızlık ana teması altında devamsızlık, ders motivasyon eksikliği, okul sınavlarını önemsememe ve ödev yapmama alt temaları da oluşmuştur. Özel okullarda akademik başarı çok önemlidir. Akademik başarı beraberinde okulun devamlılığını da getirmektedir. Ödev yapmayan, derse motive olmayan öğrenciler dersi dinlemekte zorlanmaktadır. Bu durumda beraberinde akademik başarısızlıkları getirmektedir. Genellikle veliler öğrencilerinin akademik olarak başarı sağlaması için özel okula göndermektedir. Bu yüzden okuldan beklentileri de fazladır. Aksi bir durumun oluşması kriz yaşanmasına neden olmaktadır. İletişim ana temasının altında ise öğretmen, öğrenci ve veli iletişim problemleri alt temaları oluşturulmuştur. Velilerin özel okuldan beklentilerinin fazla olması iletişim konusunda sıkıntılar oluşturabilmektedir. Bazı zorlu veliler okul sahibi gibi davranabilmektedirler. Bu durum idare, öğretmen ve veli arasında sorunlar yaşanmasına neden olabilmektedir. Bazı durumlarda ise özel okullarda öğretmenden çok öğrenciler önemsenmektedir. Bu durumda öğretmen kendini değersiz hissetmekte, motive olmakta zorlanmaktadır. Kurulan iletişimin kalitesi ise düşmektedir. Özel okullarda aynı zamanda yemekhaneden kaynaklanan problemler ile de karşılaşıldığı saptanmıştır. Yemekhane ana temasının altında ise hijyen ve zehirlenme alt temaları oluşturulmuştur. Yemeklerin hazırlanma aşamasından dağıtım aşamasına kadar geçen süreçte uyulması gereken kurallar bulunmaktadır. Aynı şekilde yemekhanelerde verilen yemeklerin tarihlerinin geçmemiş olmasına, taze olmasına dikkat edilmelidir. Bu kurallara uyulmaması kriz ortamının doğmasına neden olmaktadır. Bu temalardan öne çıkan katılımcı örnekleri ise şu şekildedir:

Disiplinsizlik öğrencilerin isteksizlikleri, veli düşüncelerinin daha fazla önemsenmesinden dolayı okul işleyişinin sıkıntıya düşmesi, veli- öğretmen iş birliğinin olmaması, öğrencilerin sosyal medya bağımlılıkları, ders çalışma alışkanlıklarının olmaması, öfke kontrolü problemi yaşamaları, kantin

ya da yemekhane de çıkan yemeklerin bozuk olması, hijyen sıkıntısı, akademik yetersizlikler, sigara kullanılması, okula gelen öğrencilerin sadece okulu diploma yeri olarak görmeleri (Ö1).

Öğrenci davranış problemleri, öğrenci bağımlılıkları, öğretmen öğrenci iletişim problemleri, akran zorbalığı, öfke kontrolü olmayan öğrenciler ile yaşanan kavgalar, derse karşı ilgisizlik, akademik başarısızlık, yaşanan pandemi ve deprem sonrası geçilen online eğitim, idarenin öğrenciyi önemsememesi, okula uygun davranışta bulunmayan öğrenciler, okul kurallarına uymama, devamsızlık, velilerin okuldan fazla beklentilerinin olması (Ö5).

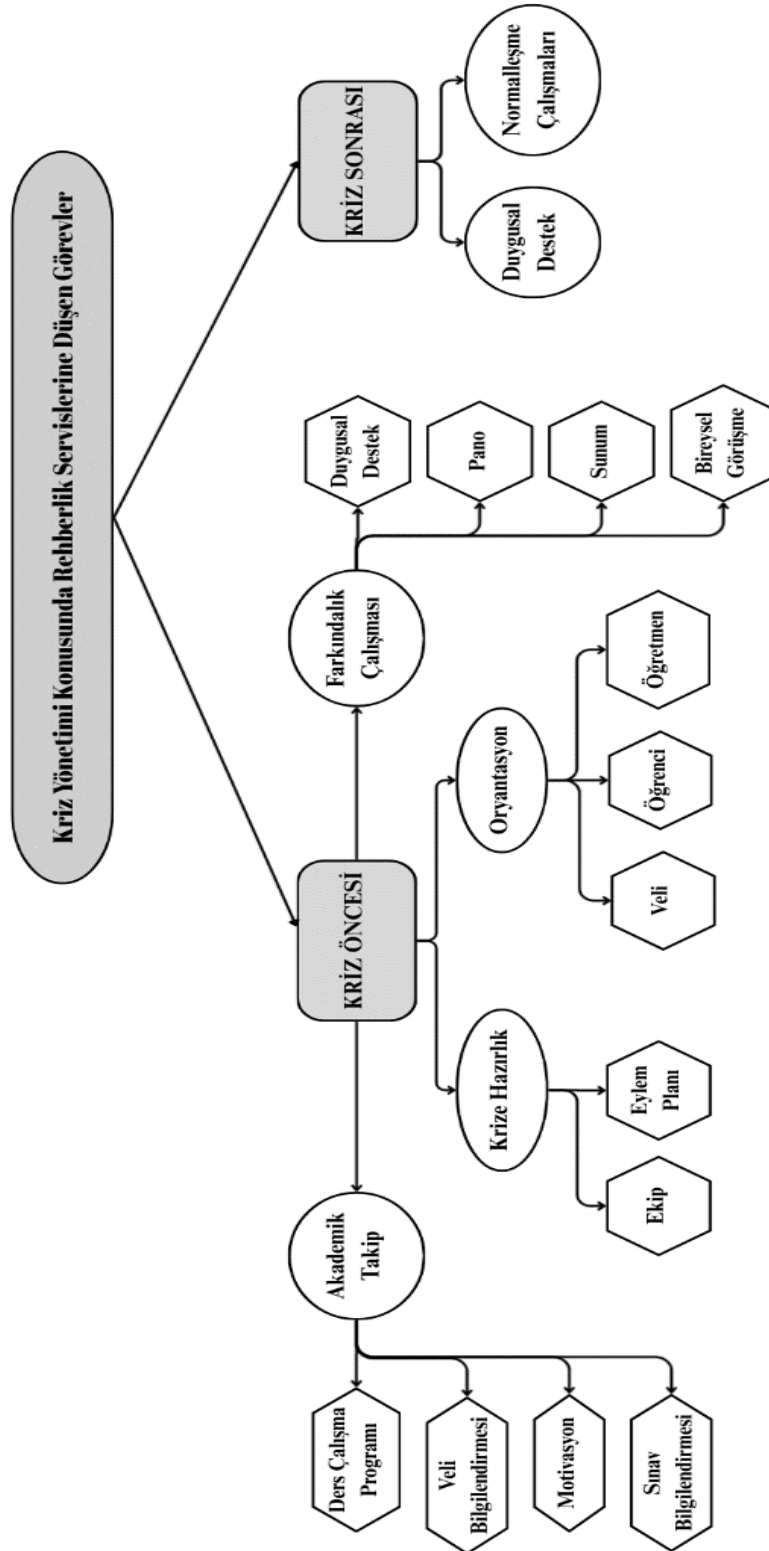
Devlet okullarda karşılaşılan krizler için elde edilen bulgular incelendiğinde ise, İstismar, Çevre güvenliği ve Ekonomik yetersizlikler ana temaları oluşturulmuştur. Ekonomik yetersizlikler nedeniyle çalışmak zorunda olan öğrenciler okula geldikleri zaman yorgun ve uykusuz olmaktadır. Sürekli uyku halindeki öğrenci derse dinleyip anlayamamaktadır. Akademik olarak düşüş göstermektedir. Ekonomik yetersizlik nedeniyle kaynak kitaplara ulaşmakta zorlanan öğrencilerde bulunmaktadır. Bu öğrenciler ise sınıfın gerisinde kalabilmektedirler. Ekonomik yetersizlik beslenme şeklini de etkilediği için kahvaltı yapmayan ya da yapamayan öğrencilerin derse tam olarak katılım sağlaması da mümkün olamamaktadır. Okul çevresinin temiz ve güvenilir olması da çok önemlidir. Son dönemde okul çevresinde uyuşturucu madde satışları olduğu bilinmektedir. Ergenlik dönemlerinde çabuk kandırılan öğrencilerin kendilerini ispatlamak için bu tarz davranışlar göstermeye eğilimli oldukları gözlenmiştir. Bu alışkanlıklara sahip olan çocukların ise davranış problemleri göstermesi olasıdır. İstismar-taciz olayları öğrencinin içine kapanmasına, kendisini değersiz hissetmesine, suçluluk hissiyle mücadele etmek zorunda kalmasına neden olmaktadır. Bu duygular ile mücadele eden öğrenci psikolojik olarak yıpranmaktadır. Bu süreçler hem öğrenci hem öğretmen hem de ailenin zorlandığı, normal sürece geçmekte zamana ihtiyaç olunan durumlardır. Bu durumlar zorlu krizlerin yaşanmasına neden olan durumlar arasında sayılmaktadır. Bu temalardan öne çıkan katılımcı örnekleri ise şu şekildedir:

Okulda yaşanan krizlere akran zorbalığı, şiddet olayları, doğal afetler, öğrenci tartışmaları, istismar ve taciz, okul çevresinin güvenli olmaması, devlet okullarına gelen öğrencilerin maddi durumlarının çok iyi olmaması hatta bazı öğrencilerin kaynak kitap almada bile zorlanması (D7).

Töre (2020), yapmış olduğu çalışmasında devlet okullarında karşılaşılan krizler ile özel okullarda karşılaşılan krizlerin farklılaştığını saptamıştır. Bunun nedeni olarak özel okul velilerinin okuldan beklentilerinin yüksek olması ve öğrencilerin ekonomik yapı düzeylerinin farklılaşması olduğu düşünülmektedir.

4.2. Kriz Yönetimi Konusunda Rehberlik Servislerine Düşen Görevler

Kriz yönetimi konusunda rehberlik servisine düşen görevler, Kriz Öncesi ve Kriz Sonrası olarak iki ana tema altında incelenmiştir. Bu başlıklar altında yer alan alt temalar ise Şekil 4.2’de sunulmuştur.



Şekil 4.2: Kriz yönetimi konusunda rehberlik servislerine düşen görevler

Kriz öncesi ana temasının altında Akademik Takip, Oryantasyon, Farkındalık Çalışmaları ve Kriz Hazırlığı alt temaları ortaya çıkmıştır. Akademik Takip alt teması kendi içinde Ders çalışma programlarının hazırlanması, sınav hakkında gerekli ve yeterli bilgilendirmelerin yapılması, motivasyon çalışmaları ve velilerin süreç içerisinde sürekli bilgilendirilmesi kategorilerine ayrılmıştır. Krizlerin ortaya çıkmaması ya da önceden tahmin edilebilir olması için rehber öğretmene birçok görev düşmektedir. Bu durumların başında öğrencinin akademik olarak takip edilmesi gelmektedir. Öğrencinin başarı durumu sürekli takip edildiğinde kriz oluşturabilecek farklılıkların sinyalleri öncesinden alınıp buna yönelik eylem planları oluşturulabilir. Ders çalışma programları hazırlanıp öğrencinin ders çalışma alışkanlıkları oturtulabilir. Bu süreçlerden sürekli olarak velilerde bilgilendirildiği zaman velinin öğrenci hakkında tüm bilgilere sahip olması sağlandığı için sonrasında velinin bir sürpriz ile karşılaşp sorun çıkarmasının önüne geçilmiş olunacaktır. Öğrencilerin girecekleri sınav hakkında bilgilendirmeler zamanında ve yeterli düzeyde yapıldığında öğrenciler nasıl hareket edeceklerini bileceklerdir. Veliler için de bu durum geçerlidir. Öğrencilerin sınav süreçlerinde neler yaşayacaklarını bildikleri zaman öğrenciyi yaklaşımları buna yönelik olacaktır. Öğrenci ile kurulan iletişimin kalitesi artacaktır. Oryantasyon çalışmaları öğrenci, öğretmen ve veli alt kategorilerini içermektedir. Oryantasyon çalışmaları öğrenci, öğretmen ve veli için çok önemlidir. Okula başladığı zaman öğrencileri okula alıştırmaya süreci olarak da ifade edilebilir. Öğrenci okul hakkında, süreç hakkında ne kadar çok şey öğrenirse kendini o kadar rahat hisseder ve okula aidiyet duygusu daha fazla gelişir. Veliler açısından bakıldığında ise, velilerinde süreç içerisine alınarak her konuda bilgilendirmeler yapılması onları okulun bir parçası gibi hissedilmesi okula karşı olacak her türlü olumsuz tutumun önüne geçecektir. Velilerin uyması gereken kurallarında açıkça anlatılması ile kriz oluşturabilecek tüm durumlar önceden engellenmeye çalışılabilir. Öğretmenler için yapılacak oryantasyon çalışma ile öğretmenlerin birbiri ile kaynaşmasına, okul kurallarını benimsemesine, öğrenci ve veli portföyünü öğrenmesine olanak sağlayacaktır. Bu açılarından bakıldığında öğretmeninde aidiyet duygusunu geliştirmesinde oryantasyon önemli bir öneme sahiptir. Farkındalık Çalışmaları alt teması ise, öğrencilerin daha iyi tanınması ve onların daha iyi anlaşılması için düzenli olarak yapılması gereken bireysel görüşmelere, onları bu süreçte desteklemek için verilmesi gereken duygusal ve psikolojik desteğe, her konuda daha detaylı bilgiler verilmesi için yapılacak sunum çalışmalarına ve pano hazırlanması alt kategorilerine ayrılmıştır. Farkındalık çalışmaları içerisinde öğrenci bireysel görüşmeleri ayrı bir öneme sahiptir. Öğrenciyi tanımak, onların yaşadıkları psikolojik süreçleri bilmek ve onlara her zaman

destek olabilmek için ya da değişen psikolojik/fiziksel/ekonomik durumları takip edebilmek öğrenciler ile düzenli görüşmeler yapılmalıdır. Bu görüşmeler sayesinde yine kriz sinyalleri öncesinden alınarak gerekli tedbirler alınabilir. Aynı zamanda yapılacak pano çalışmaları ve sunumlar ile öğrencilerin daha fazla bilinçlenmesi ve bilgi sahibi olmaları sağlanabilir. Kriz hazırlığı alt teması ise kendi içinde krize müdahale edecek ekibin oluşturulması ve kriz anında yapılacak çalışmalar için hazırlanacak eylem planları kategorilerine ayrılmıştır. Krizi önlemek ya da müdahale etmek için kriz müdahale ekibi oluşturulmalıdır. Bu ekip kriz anında yapılacak eylemler için öncesinde bilgilendirilmelidir ki krize müdahalede hızlı olunabilsin. Hızlı bir ekip krizin hemen çözülmesinde büyük kolaylık sağlamaktadır. Aynı zamanda kriz eylem planı olan ekiplerde organizasyon şeması olmaktadır. Herkes kendi yapacağı işe odaklandığı için süreç daha kolay bir şekilde atlatılabilmektedir. Bu temalardan öne çıkan katılımcı örnekleri ise şu şekildedir:

Rehber öğretmenleri öğrencileri bilinçlendirerek doğru yönlendirmeler yapmalıdır. Kriz anında soğukkanlı olup sorunun nedenini tam olarak bulmak ve onu çözüme kavuşturmalıdır. Farkındalık çalışmaları yapmak ve sunumlar hazırlamak, krizler için eylem planları oluşturmak ve bir ekip kurmak. Sonrasında ise krizin etkilerini en aza indirmek için çalışmalar yapılmalıdır (D11).

Çalışma programı hazırlanması, öğrenci takibinin yapılması, öğrenci bilgi formlarının hazırlanması ve dağıtılması, idare- öğrenci ve öğretmen ilişkisinde köprü olmak, veli bilgilendirmeleri yapmak, krizlerin çözülmesi, öğrencilere rehberlik yapılması onların doğru yönlendirilmesi, farklı panoların hazırlanması ve bilinçlendirme çalışmaları (Ö3).

Kriz sonrası ana teması duygusal destek ve normalleşme sürecine dönüş çalışmaları alt temalarına ayrılmıştır. Kriz sonrasında krizin etkilerinin en aza indirilmesi için normalleşme süreçlerine bir an önce başlanmalıdır. Bu süreçte krizden etkilenen herkese yapılacak psikolojik ve duygusal destek kişinin daha kolay ve rahat atlatmasına olanak sağlamaktadır. Bu temalardan öne çıkan katılımcı örnekleri ise şu şekildedir:

Kriz önleyici çalışmalar yapmak, öğrenci, veli ve öğretmen arasında danışmanlık yapmak, kriz anında süreci doğru yönetmek, kriz sonrası iyileşme sürecini takip etmek ve taraflara gerekli olan duygusal desteği sağlamalıdır (D4).

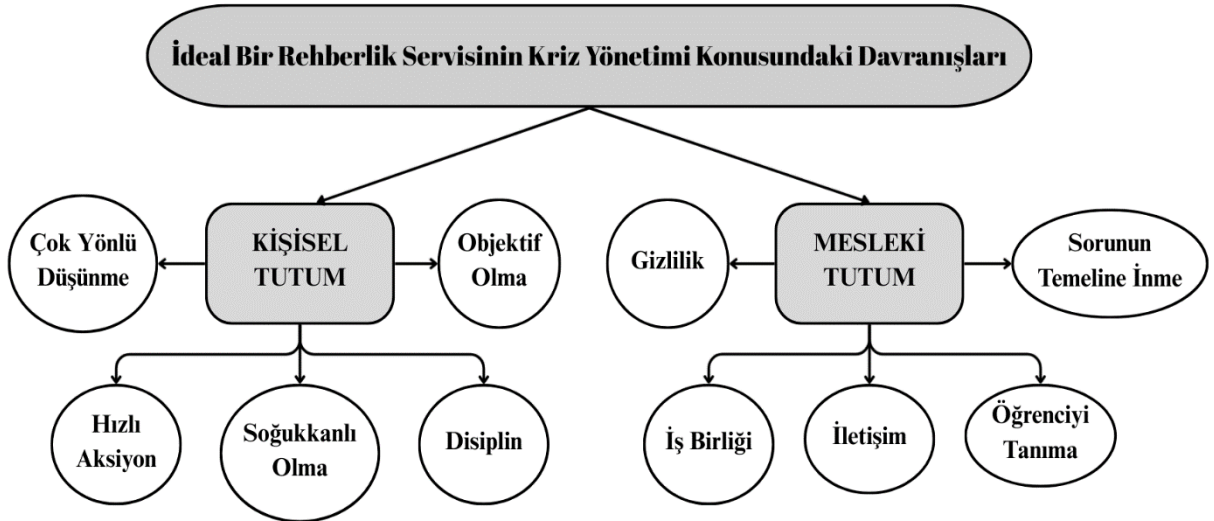
Rehberlik servislerinin en büyük görevi, krizleri önlemek, fark etmek ve müdahale etmek. Bunun için: Öğrencilere yönelik psikolojik destek sağlamak, Krizlerin etkilerini en aza indirmek için önleyici çalışmalar yapmak, Öğretmenleri ve velileri bilinçlendirmek, Öğrencilerin ihtiyaç duyduğu rehberliği sunarak onları yönlendirmek, Kriz sonrasında hızlı normalleşme planı ve bir destek planı oluşturup uygulamak (Ö7).

Sullivan (2021), yaptığı çalışmada oryantasyon çalışmalarının öğrencilerin okula aidiyetini arttırdığını ve daha başarılı bir okul yılı geçirdiklerini saptamıştır. Aynı zamanda okul

kültürüne alıştıkları için sorun çıkarma eğilimlerinin de azaldığını tespit etmiştir. Abbas, Karakaya, Akdoğan, Gözler, Kılıç ve Akdoğan (2024), çalışmasında eğitim kurumlarında karşılaşılabilecek krizleri öncesinden tahmin ederek bu konuda eylem planlarının yapılmasının gerekli olduğunu saptamışlardır. Alınacak önlemlerin olası kriz durumunda meydana gelebilecek zararların etkisinin azaltılmasına yardımcı olacağı düşünülmektedir. Kaya (2019), araştırmasında motivasyon ve öz-düzenleyici öğrenme stratejileri ile matematik başarısı arasında anlamlı düzeyde ilişkiler belirlemiştir. Özellikle motivasyon alt boyutu olan öz-yeterlik algısı ile matematik başarısı arasındaki ilişki düzeyinin daha yüksek değer aldığını saptamıştır. Bu bağlamda, motive olmuş bireylerin akademik başarısının yüksek olduğu düşünülmektedir. Bu durumda rehber öğretmenlerin yeterli düzeyde öğrencilere motivasyon sağladıklarında krizi önlemede fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

4.3. İdeal Bir Rehberlik Servisi Kriz Yönetimi Konusundaki Davranışları

İdeal bir rehberlik servisinin kriz yönetimi konusunda nasıl davranması gerektiğine dair görüşler, Kişisel Tutum ve Mesleki Tutum olarak iki ana tema altında gruplandırılmıştır ve Şekil 4.3'te sunulmuştur.



Şekil 4. 3: İdeal bir rehberlik servisinin kriz yönetimi konusundaki davranışları

İdeal bir rehberlik servisinin kriz yönetimi konusunda sahip olması gereken kişisel tutum ve yeterlilikler, çok yönlü düşünebilme, hızlı karar verme, soğukkanlı olma, disiplinli davranma ve her zaman objektif olma alt temalarına ayrılmıştır. Krizi yönetirken rehber öğretmenlerinin farklı bakış açıları ile çok yönlü olarak bakabilmesi çok önemlidir. Bu sayede farklı çözüm yolları bulabilir. Aynı zamanda soğukkanlı davranmalıdır, telaşa kapılmalıdır. Telaşa kapıldığında yanlış müdahalelerde bulunabilir. Bu durumda krizin daha çok büyümesine ya da daha uzun sürmesine neden olabilir. Hızlı ve atik olmalıdır. Herkese karşı objektif davranmalıdır. Kendi duygu ve düşüncelerini karıştırmadan disiplinli bir tutum sergilemelidir. Mesleki tutum ve yeterlilikler ise gizlilik ilkesine uygun davranma, öğretmen-öğrenci-idare ve veli iş birliği içerisinde hareket etme ve sürekli onlarla iletişim halinde olma, öğrenciyi iyi tanıma ve sorunun temeline inme alt temalarına ayrılmıştır. Rehber öğretmenin aynı zamanda mesleki tutum ve davranışlarla da tutarlı davranması gerekmektedir. Özellikle gizlilik ilkesine uygun davranmalıdır. Gizlilik ilkesine uygun davranmadığında hem güven problemi yaşaması olası olur hem de farklı kriz durumların meydana gelmesine neden olabilir. Aynı zamanda iş birliğinin sıkı olması gerekmektedir. Örneğin sınıf öğretmeni bir problem ile karşılaştığında rehber öğretmeni mutlaka bilgilendirmelidir. Rehber öğretmen yaptığı müdahaleyi gizlilik kurallarına uygun olarak veliye iletmelidir. Tüm süreçlerden idareyi de haberdar etmelidir. Bu noktalarda öğretmen, veli ve idare iş birliği içerisinde olduğu zaman kriz durumları hızlı çözülebilmektedir. Rehber öğretmen mesleki yeterlilik ve tecrübesi ile öğrencileri iyi gözlemler ise yine kriz sinyallerini önceden alarak bununla ilgili çalışmalar yapabilir. Rehber öğretmenler sorunların çözümünde sorunun temeline inmelidir. Bu sayede sorunlar kalıcı olarak çözüme kavuşturulabilir. Bu temalardan öne çıkan katılımcı örnekleri ise şu şekildedir:

Öğrenci ile duygusal bir bağ kurup güven oluşturmalıdır. Her konuda tarafsızlığını koruyarak herkese karşı eşit mesafede kalmalıdır. Hızlı ve sorun çözme odaklı olmalıdır. İletişim yeteneği kuvvetli olmalıdır. Sorunları çözüme kavuşturmalı ve takibini yapmalıdır (D12).

İlk olarak kriz anında sakin kalıp olayı tam olarak anlamalı. Tarafların sakinleşmesine imkân tanımalı, Çözüm odaklı yaklaşmalı, taraflar arasında bir köprü görevi görmelidir. Öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayabilmelidir. Onların psikolojik olarak rahatlamalarını sağlamalıdır. Kriz anlarında hızlı karar vermelidir. Güçlü iletişim becerilerini kullanarak ikna etme kabiliyeti yüksek olmalıdır (Ö5).

İlgili literatür bakıldığında Bacıoğlu, Kocabıyık ve Malkoç (2017) tarafından yapılan araştırmada rehber öğretmenin sıcak ve kabul edici olma, empati yeteneğine sahip olma, esnek olma, hızlı ve aktif olma, içten olma, yardımsever olma, dürüst, sabırlı, yönetim becerilerine sahip, güvenilir, rahat iletişim kurabilen, enerjik, gizliliğe dikkat eden birey

olması gerektiği öne sürülmüştür. Atıcı ve Çam'ın (2013) yapmış oldukları benzer bir çalışma sonucunda rehber öğretmenin “yardımcı olma” ve “çok yönlü düşünme” özellikleri çok sık vurgulanan kişisel özellikler olarak belirtilmiştir.

4.4. Kriz Yönetimi Konusunda Rehberlik Servislerinin Öğrenci, Öğretmen ve Yönetim İş Birliğinin Değerlendirilmesi

Çalışma bulguları doğrultusunda rehber öğretmenlerin bir köprü görevi görerek taraflar arasında arabuluculuk rolü üstlenmesinin gerekliliği sıklıkla vurgulanmıştır. Bu sayede taraflar arasında iletişimin korunması ve sağlıklı bir hal almasına olanak sağlamaktadır. Tüm katılımcı ifadelerinden elde edilen diğer bir sonuç ise rehber öğretmenlerin diğer paydaşlarla sıkı bir iş birliği içerisinde hareket edilmesi gerekliliğidir. İş birliği sayesinde krizlerin kalıcı çözüme kavuşması sağlanabilir. Öğretmenlerden edinilen bulgular neticesinde rehber öğretmenin kriz çözümünde, idare, öğretmen, öğrenci ve veli ile sürekli iletişim halinde olarak iş birliği içerisinde hareket etmesinin önemi sıklıkla vurgulanmıştır. Süreç içerisine idarenin en son aşamada dahil edilmesi gerektiği, bu sayede rehberlik servislerine güvenin artabileceği de ifade edilmiştir. Rehber öğretmenler sorunları çözerken tüm birimleri durumdan haberdar etmelidir. Sınıf öğretmenlerini özel durumlu öğrenciler hakkında bilgilendirmelidir. Sınıf öğretmenlerini ya da diğer branş öğretmenlerini yapması gereken işlemler hakkında bilgilendirmelidir. Sağlam bir işbirliği içerisinde hareket edildiğinde öğrencilerin bir kriz içerisinde olmasının önüne geçilebilir. Öne çıkan katılımcı ifadeleri ise şu şekildedir:

Çok değerli ve kıymetli buluyorum. Çünkü doğru iş birliği ile tüm sorunların çözüleceğine inanıyorum. Bu noktada da rehber öğretmenine çok iş düşmektedir. Tüm tarafların ihtiyaçlarına cevap verebilmelidir (D11).

Bu iş birliği ne kadar güçlüyse kriz yönetimi o kadar başarılı olur. Ancak pratikte bazen öğretmenler ve yöneticiler rehberlik servisini yalnızca “problem çözücü” olarak görebiliyor. Oysa rehberlik servisleri, krizlerin sadece çözümü değil, önlenmesi için de çalışmalı ve tüm paydaşlar buna destek vermeli. Sağlıklı bir iletişim ve iş birliği ortamı oluşturulursa, krizlerin etkisi minimize edilir (Ö8).

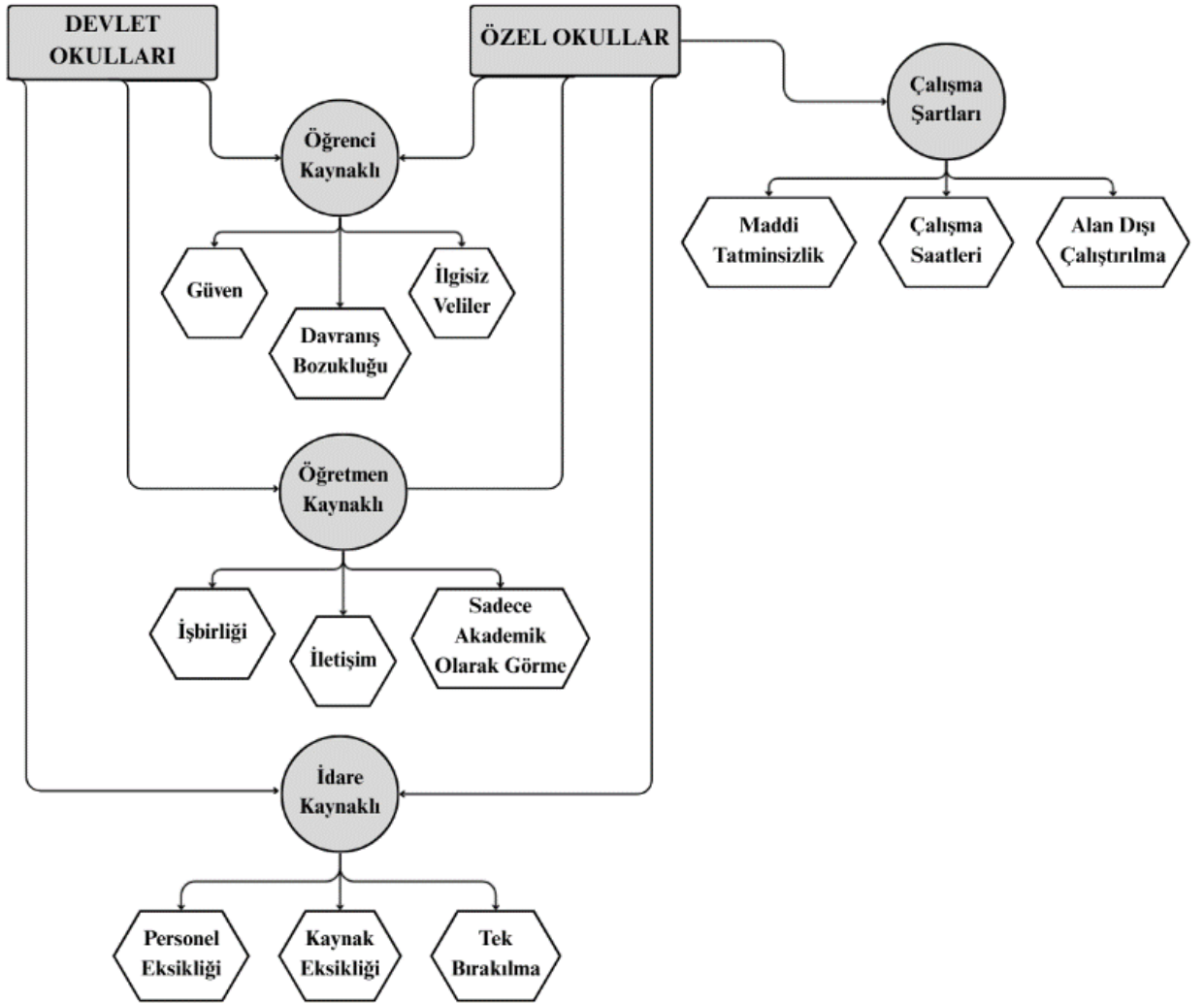
Rehber öğretmen bu 3 nokta arasında bir orta yol bulucu yani köprü olmalıdır. Eğer bu şekilde çalışırsa okul ikliminde huzur ve refah olur. Gerekli yerlere müdahalelerini yapıp idareyi de gerektiği kadar dahil etmelidir. İdarenin de tamamen ön planda olduğu bir iletişim şeklinden çok aktif bir rehberlik servisinin olması sorunları çözmeye konusunda daha yardımcı ve hızlı olmaktadır (Ö7).

Bacıoğlu, Kocabıyık ve Malkoç'un (2017) yapmış olduğu çalışmada eğitim kurumlarında karşılaşılan krizlerin daha etkin bir şekilde çözülebilmesi için rehber öğretmenlerinin; okul

müdürleri, branş öğretmenleri, öğrencileri ve velileri ile sürekli iletişim halinde olan bir yapı içerisinde olması gerektiği saptanmıştır. Bursalıoğlu (1999) çalışmasında veli ile karşılıklı iletişimin iş birliğinin güçlü olmasının öğrencinin gelişimine katkı sağladığı tespit edilmiştir. Tagay ve Çakar'ın (2017) yapmış olduğu çalışmada benzer şekilde rehberlik hizmetlerinin daha etkili olabilmesi için veli, öğretmen ve idarenin iş birliği içerisinde hareket etmesi gerektiğini tespit etmiştir.

4.5. Rehberlik Servisinin Kriz Yönetiminde Karşılaştığı Güçlükler/Zorluklar

Rehberlik servislerinin karşılaştığı zorluklar “devlet ve özel okullarda karşılaşılan zorluklar” ve “özel okullarda karşılaşılan zorluklar” olmak üzere iki başlık etrafında şekillenmiştir. Bu başlıklar altında oluşturulan alt temalar Şekil 4.4’de ele alınmıştır.



Şekil 4.4: Rehberlik servislerinin kriz yönetiminde karşılaştığı güçlükler/zorluklar

Rehberlik servislerinin karşılaştıkları ortak zorluklar incelendiğinde Öğrenci kaynaklı, Öğretmen kaynaklı ve İdare kaynaklı zorluklar olmak üzere üç tema ortaya çıkmıştır. Öğrenci kaynaklı zorluklar; davranış bozukluğu olan öğrenciler, güven sıkıntısı yaşayan öğrenciler ve ilgisiz veliler şeklinde alt temalara ayrılmıştır. Rehber öğretmen zorlu öğrencilerle kurduğu iletişimde zorlanabilmektedir. Özellikle davranış bozukluğu olan öğrencileri bu davranıştan vazgeçirmek zorlayıcı olabilmektedir. Üstelik rehber öğretmene karşı bir güvensizlik olduğu zaman doğru iletişim kurmak mümkün olmayabilir. Öğrencileri tanımak ve onları anlamak için öncelikle rehber öğretmenin duygusal bir bağ kurması, gizlilik ilkesinin çok önemli olduğunu hissettirmesi gerekmektedir. Ancak bu şekilde öğrenciler kendilerini ifade edebilirler. Birçok farklı kişilik özelliklerine sahip öğrenciler ile iletişim kuran rehber öğretmenin kime nasıl yaklaşacağını bilmesi gerekmektedir. Her öğrencinin kendini değerli ve özel hissetmesi gerekmektedir ki öğrenciler rehber öğretmene içlerini açabilsinler. Özellikle içine kapanık, şiddet gören çocukların kendilerini ifade etmeleri çok zor olmaktadır. Aynı zamanda ilgisiz velilerin olması da hem rehber öğretmenin işini zorlaştırır hem de krizin çözüme kavuşmasını zorlaştırır. Krizler iş birliği içerisinde çözülebilirken velinin ilgisiz tavrı öğrencinin kendini daha değersiz hissetmesine neden olabilmektedir. Öğretmen kaynaklı zorluklar ise, iletişimsizlik, iş birliğinin sağlanamaması ve rehberliğin sadece akademik bir birim olarak görülmesi şeklinde alt temalara bölünmüştür. Branş öğretmenlerinin sınıf içerisinde yaşadıkları problemlerden rehber öğretmenleri bilgilendirmemesi yaşanabilecek daha büyük sorunların ilk adımı olabilir. Süreçten bilgisi olmayan rehber öğretmen kriz anında olaya nasıl müdahale edeceğini bilemeyebilir. Ya da olayın temelini bilmediği için yanlış bir adım atabilir. Bu durumlarda branş öğretmenlerinin iş birliği büyük önem arz etmektedir. İdare kaynaklı zorluklar, yeterli personelin sağlanamaması, kaynakların yeterli olmaması ve rehberlik servisine gerekli desteğin verilmemesi nedeniyle rehberliğin tek kalması şeklinde alt temalara ayrılmıştır. İdare rehber öğretmenin önemini tam olarak kavrayamadığı zaman sürekli tek başına bırakılabilmektedir. Ya da idarenin destek vermesi gereken desteği vermemesi yine rehber öğretmenin yalnız kalmasına neden olmaktadır. Eksik olan personel nedeniyle krize müdahale ekibinin kurulamaması ya da eksik olan personelin görevinin de rehber öğretmene yüklenmesi onun iş yükünün artmasına neden olmaktadır. İş yükü artan rehber öğretmen kendi işine odaklanmakta zorlanmakta ve kendi işine yeterli zamanı ayıramamaktadır.

Özel okullarda karşılaşılan zorluklar ise Çalışma şartları ana teması altında alt temalara ayrılmıştır. Bu alt temalar maddi tatminsizlik, çalışma şartlarının yoğun olması, alanı dışında

olan işlerle de uğraşması şeklinde sıralanmıştır. Özel okullarda görev yapan rehber öğretmenlerin en çok karşılaştıkları zorluk çalışma saatlerinin ve günlerinin fazla olmasıdır. Çoğu rehber öğretmen 6 gün tam mesai şeklinde çalışmaktadır. Kendilerine ve ailelerine zaman ayıramamaktadırlar. Bu durumda işlerine yabancılaşmalarına ve motive olmalarını zorlaştırmaktadır. Bu zorlu koşullara rağmen maddi olarak da tatmin sağlayamamaktadırlar. Çok düşük ücretlerle çalışan rehber öğretmenler yüksek motivasyon ile çalışmamaktadırlar. Bu nedenle iş verimi düşmektedir. Özel okullarda görev yapan rehber öğretmenlerden alanı dışında da iş yapması beklenmektedir. Çoğu zaman öğrenci işlerinin yapacağı kayıt kabul işlemini de rehber öğretmenler yapmaktadırlar. Kendi alanı dışındaki işlerle uğraşan rehber öğretmenin kendi işine zaman ayırması da pek mümkün olmamaktadır. Bu temalardan öne çıkan katılımcı örnekleri ise şu şekildedir:

Yönetimin destek vermemesi, yapılan etkinliklere gereksiz gözü ile bakılması sonucu istediği verimi alamaması, rehberlik servisinin öneminin tam olarak anlaşılmaması, velini ilgisizliği ya da fazla anlam yüklemesi, öğrencinin rehberliğe güvenmemesi (D9).

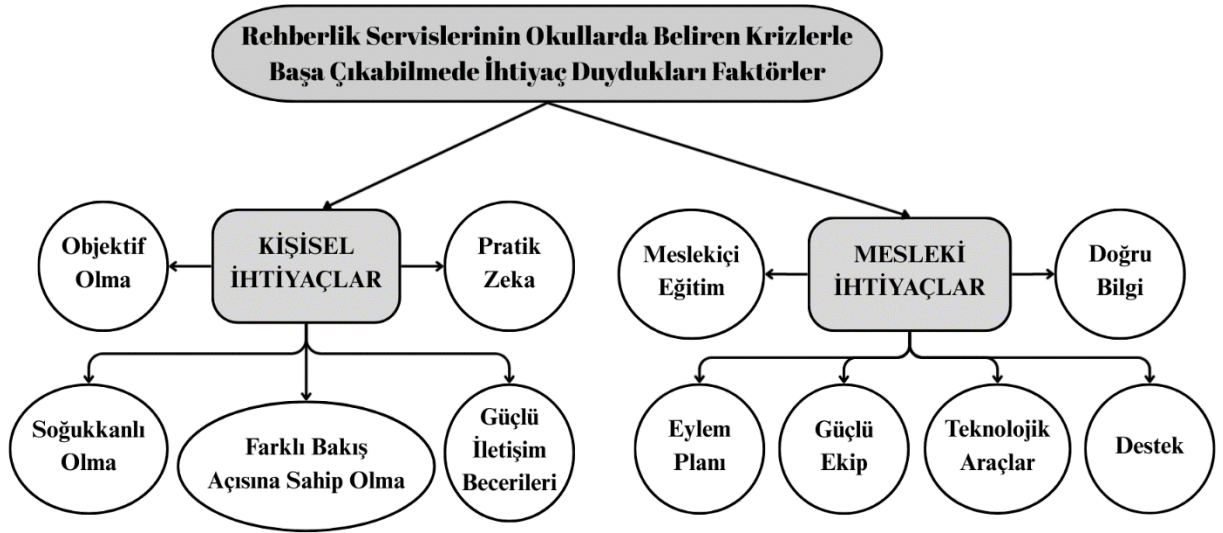
İletişim problemi yaşanabilir. Hem öğrenci hem de idare hem de veli kısmında buda problemin çözüme kavuşmasını zorlaştırabilir. Rehber öğretmenin alanı dışında kâğıt işleri ile de uğraşması işlerini zorlaştırabilir. Çalışma saatlerinin özel sektörde daha fazla olması. Çok az maaş alıyor olması verimini düşürür. Çok az maaş almasına karşılık çok fazla beklentinin olması. Tüm problemleri sadece onun çözmesi gerektiğine inanılması, idarenin çoğu zaman yalnız bırakması, ikna edilemez velilerin olması, bazen cinsiyet bile dezavantaj olabilir bir kadın öğretmenin erkek öğrencilerin kavgasına müdahale etmesi ile erkek öğretmenin müdahale etmesi arasında fark vardır (Ö1).

Öncelikle özel sektörde çalışma saatleri çok fazla bu durumda kendine ve ailesine vakit ayırmaya fırsat bulamamaktadır bu durumda verimi düşmektedir. Özel sektörde çok az maaş alıyor olması da verimini düşürüyor. Aynı zamanda idarenin çoğu zaman yalnız bırakması da rehberlik servislerinin karşılaştığı sorunlardan biridir (Ö9).

Tuzgöl Dost ve Keklik'in (2012), çalışması sonucu elde ettiği sonuçlara göre idareci ve branş öğretmenlerinin rehberlik hizmetlerine karşı önyargılı tutumu, bilgi ve işbirliği eksikliği ile aynı zamanda görev tanımının net olarak yapılmamasından kaynaklı görev alanı dışında olan işlerle uğraşmasının rehberlik hizmetlerinde karşılaştıkları zorluklar olarak öne çıkmaktadır. Can (2010) çalışmasında idare ve öğretmenlerin olumsuz tutum ve davranışlarının rehber öğretmenlerinin etkili bir şekilde çalışmasını engellediğini tespit etmiştir.

4.6. Rehberlik Servislerinin Okullarda Beliren Krizlerle Başa Çıkabilmede İhtiyaç Duydukları Faktörler

Rehberlik servislerinin okullarda beliren krizlerle başa çıkabilmelerinde gerek duydukları ihtiyaçlara dair bulgular, Kişisel ihtiyaç ve Mesleki ihtiyaçlar olarak iki ana temaya ayrılmıştır. Bu başlıklar altında yapılan alt temalar Şekil 4.5'te sunulmuştur.



Şekil 4.5: Rehberlik servislerinin krizlerle başa çıkabilmede ihtiyaç duydukları faktörler

Rehber öğretmen krizlerle başa çıkmada duyduğu faktörler ile ideal bir rehberlik servisinde olması gereken özellikler arasında paralellik olduğu saptanmıştır. Rehber öğretmenin kriz yönetiminde ihtiyaç duyduğu kişisel ihtiyaçlar objektiflik, soğukkanlılık, farklı bakış açısı, güçlü iletişim ve pratik zeka alt temalarına ayrılmıştır. Rehber öğretmen sürekli olarak kendini de kişisel olarak geliştirmek durumundadır. Olaylara yaklaşırken objektif davranarak kendi duygu ve düşüncelerini bastırmalıdır. Önyargılardan arınmalıdır. İletişim becerilerini geliştirmek için çalışmalar yapmalıdır. Olaylara yaklaşırken farklı bakış açıları geliştirerek sorunun çözümünde alternatif yollar sunabilmelidir. Mesleki ihtiyaçlar ana teması ise, hizmet içi eğitim, eylem planları, güçlü ekip, teknolojik aletler, destek ve doğru bilginin sağlanması alt temalarına ayrılmıştır. Rehber öğretmenler hizmet içi eğitimlere katılarak günceli kaçırmamalıdır. Farklı yöntem ve metotlar hakkında sürekli kendini yenileyebilmelidir. Eylem planları yaparak kriz anında ve sonrası neler yapılması gerektiği hakkında yol haritası olmalıdır. Bu yol haritasında kendisine yardımcı olabilecek güçlü bir ekibi olmalıdır. Aynı zamanda rehber öğretmenin ihtiyaç duyacağı teknolojik destek sağlanmalıdır ki rehber öğretmen rahat çalışabilsin. Bu temalardan öne çıkan katılımcı örnekleri ise şu şekildedir:

Yardıma ve desteğe ihtiyaç duyar, aile öğretmen ve idare desteğine. Kişisel olarak kendini geliştirmeye ihtiyaç duyar. Farklı eğitim ve seminer programlarına ihtiyaç duyar. Güçlü bir ekibe ihtiyaç duyar çünkü sınıf öğretmenleri ile iş birliği ve iletişim halinde çalışmalarını sürdürmelidir (D12).

Öğrenci hakkında doğru bilgiye ihtiyaç duyarlar. Sınıf rehber öğretmenlerinden öğrenci hakkında bilgi alınmasına ihtiyaç duyar. Veli öğretmen ve idare iş birliğine ihtiyaç duyar. Teknolojik aletlere ihtiyaç duyar (Ö2).

Rehberlik servisleri okulda beliren krizlerle başa çıkmada öncelikle kriz eylem planına ihtiyaç duyarlar. Önceden belirlenen ve önlemlerin yer alacağı krize hazırlık önlem planı kriz anında rehberlik servislerine kılavuzluk edecektir. Ayrıca krizle başa çıkabilmede konusunda yönetim ile iş birliğine ve etkili iletişime ihtiyaç duymaktadır (Ö11).

Literatürdeki ilgili çalışmalara bakıldığında ise personel eksikliğinin (Sayın, 2008) rehber öğretmenin işini zorlaştırdığı tespit edilmiştir. Okullardaki eksik personelin görevinin de rehber öğretmene yüklenildiği düşünülmektedir. Aynı şekilde hizmet içi eğitim programlarına katılım sağlamayan öğretmenlerin de kriz yönetimi sürecinde ekip çalışmasını zorlaştırdığı, hatta çoğu zaman imkânsız hale getirdiği tespit edilmiştir. Parmaksız ve Gök'ün (2018) elde ettiği verilere göre veli ile sağlanan başarılı iletişim kriz öncesi ve sonrası süreçleri olumlu yönde etkilemektedir. Abbas ve arkadaşlarının (2024) araştırma sonuçlarına göre kriz yönetim ekiplerinin kurulmasıyla beraber olası krizlere karşı etkili bir şekilde mücadele edilebilir. Kurulan etkili ekiplerle krizlerin etkileri azaltılabilir ve eğitim kurumlarının normal süreçlerine daha çabuk bir şekilde geri dönmesi sağlanabilir. Kriz yönetimi, tek başına kriz anına müdahale etmek anlamına gelmemektedir aynı zamanda kriz sonucu oluşabilecek olası etkilerini tahmin etmek ve bu yönde önleyici tedbirler anlamına da gelmektedir.

4.7. Rehberlik Servislerinin Kriz Yönetimi Konusundaki Çalışmalarının Yeterliliği

Elde edilen bulgular çerçevesinde Rehber öğretmenlerin kriz yönetimi konusunda başarı ya da başarısız olma durumlarının okul türüne göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Katılımcı ifadelerine göre özel okullarda görev yapan rehber öğretmenlerin başarılı algılanma düzeyi daha yüksektir. Çünkü rehber öğretmenler özel okullarda performans odaklı çalışmaktadırlar. Sürekli olarak iş kaygıları bulunmaktadır. Kendilerini ispat etmezlerse işlerini kaybetme riskleri her zaman bulunmaktadır. Bu durumda rehber öğretmenlerin her zaman daha fazla çalışmasına, tüm öğrenci ve veliler ile sürekli iletişim halinde olmasına neden olmaktadır. İş birliği noktasında da branş öğretmenlerinin yanında daha fazla oldukları için tüm herkes tarafından daha başarılı oldukları ifade edilmektedir.

Aynı zamanda özel okullarda görev yapan rehber öğretmenler iletişim becerileri yüksek kişilerdir. Mülakatlarda bu duruma idareciler tarafından özellikle dikkat edilmektedir. Mutlu velilerin olmasının temelinde rehber öğretmenlerinin onları anlaması ve onlara yönelik çalışmalar yapması yatmaktadır. Mutlu veliler ise okulun devamlılığını sağlamaktadır. Bu doğrultuda öne çıkan örnekler ise şu şekildedir:

Yeterli buluyorum çünkü okulumuzdaki rehber öğretmen herkes ile tek tek ilgilenmeye çalışmaktadır. Sorunları çözmek için elinden gelen tüm çabayı göstermektedir. Veliler ile sürekli iletişim halindedir. Onları her zaman bilgilendirmektedir. Öğrenciler ile sürekli birebir görüşmeler yaparak onların takibini sağlamaktadır (Ö4).

Evet, yeterli buluyorum. Rehber öğretmenimiz sorunları çözerken hızlı hareket ediyor, sorunun büyümesinin önüne geçiyor. Güler yüzlü yaklaşıyor. Ve her defasında öğrencileri rahatlatmanın bir yolunu buluyor (Ö9).

Devlet okullarında görev yapan rehber öğretmenlerin başarılı algılanma durumu, iş birliği azlığı, güçlü iletişim kurulamaması, öğrenciler ile yeterli düzeyde görüşme yapılmaması ve sadece kriz anında olaya müdahil olunmasına göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. Devlet okullarında görev yapan rehber öğretmenlerinin atamaları olduğu için iş kaygısının fazla olmadığı bilinmektedir. Üstelik sabit bir gelirleri olduğu için stres ortamları çok bulunmamaktadır. Performans odaklı çalışmadıkları içinde kendilerini çok fazla yıpratmadıkları düşünülmektedir. Genellikle odalarında yapmaları gerekeni yapıp günlerini bitirdikleri düşünülmektedir. Ayrıca branş öğretmenleri bu durumda rehber öğretmene her an ulaşamamaktadırlar ve olaya sadece kriz anında müdahil oldukları için rehber öğretmen ile sürekli ve sıkı bir iletişim, işbirliğinin olmadığını ifade etmektedirler.

Ben kendi okulumdaki rehberliğin ok işlevsel olduğunu düşünmüyorum. Rehberliğin kriz öncesi için bir eylem planı yok. Anlık müdahalelerde bulunuyor bu da sorunun tamamen çözülmesini engelliyor (D6).

Kısmen yeterli bulduğumu söyleyebilirim. Çünkü önleyici bir müdahalesi yok sadece anlık çözüm yolları bulup anı kurtarmaya yönelik çalışmalar yapmaktadır (D7).

Ben yetersiz buluyorum çünkü çok fazla öğrenci, öğretmen ve veli ile iş birliği içinde olduğunu sanmıyorum. Okuldaki evrak işlerini hallediyor. Çok nadir yapılması gereken bir sunum varsa onu yapıyor o kadar (D10).

Bu durumun nedeni olarak özel okullarda performans odaklı çalışma sisteminin olduğu düşünülmektedir. Bu bulguyu Karaköse ve Kocabaş'ın (2006) yapmış oldukları araştırma desteklemektedir. Araştırmalarında öğretmenlerin çalışmalarken stres altında olduklarını da saptamışlardır. Ünsal ve Çetin (2019) özel okulların ticari kaygı güttüklerinden dolayı özel

okullarda çalışan öğretmenlerin daha çok destekleneceğini belirtmişlerdir. Bu durumda öğretmenlerin daha çok performans sergilemelerine imkân sağlamaktadır. Yine aynı şekilde Kağan (2010) çalışmasında özel okullarda görev yapan rehber öğretmenlerin iş tatmin oranlarının daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Kınalı (2000) çalışmasında devlet okullarında görev yapan rehber öğretmenler için maaş değişkeni, iş tatminini etkileyen bir kriter değilken özel okullarda görev yapan rehber öğretmenler açısından önemli bir kriter olduğu ifade edilmiştir.



5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Kriz, kurumların başarısı, amaçları ve hedefleri için tehdit edici bir unsurdur. Farklı kültürler arka planlara ve karakterlere sahip insanların bir arada bulundukları eğitim kurumlarında krizlerin hiç yaşanmaması istense de bu imkânsıza yakın bir durumdur. Eğitim kurumlarında yaşanan krizler hem okul içini hem de çevresini olumsuz yönde etkileyebilmektedir ve yaşanan krizler olağan işleyişin aksamasına neden olabilmektedir. Krizlerle mücadele çok boyutlu bir süreçtir. Öncelikle krize neden olan faktörlerin önem gösterilerek ve soğukkanlı bir şekilde algılanıp süreç içerisinde tekrardan krize neden olmayacak şekilde önleyici ve onarıcı tedbirlerin alınmasını ve daha sonra oluşabilecek krizler için eylem planlarının yapılmasını içermektedir (Sezgin, 2003).

Eğitim kurumlarındaki kriz yönetiminde kurumda bulunan tüm çalışanlara çeşitli sorumluluklar düşmektedir. Fakat rehberlik servisleri bu konuda ayrı bir öneme ve ayrıcalığa sahiptir. Eğitim kurumlarında rehberlik birimlerinin kriz durumlarında benimsedikleri davranışlar ve verdikleri kararlar tüm paydaşları etkileyebilmektedir. Bu noktada rehberlik servislerinin hızlı, objektif ve kesin kararlar alarak krize müdahale etmesi, öncesinde kriz olabilecek durumları tespit ederek eylem planlarını hazırlaması, krizlerin yaşanmasını önleyebilir ya da etkilerinin görece daha az olmasına imkân tanıyabilir (Maya, 2006). Bu doğrultuda bu çalışmada rehberlik servislerinin kriz yönetimi konusundaki rolü ve işlevi odağa alınmıştır. Rehberlik servislerinin kriz yönetimi konusundaki tutum ve davranışlarının değerlendirilmesi branş öğretmenlerinin görüşleri etrafında çerçevelendirilmiştir. Aynı zamanda araştırma iki farklı okul türünden alınan verilerle okul türlerine göre rehberlik servislerinin kriz yönetimi konusunda farklılaşmanın olup olmadığının saptanmasını da amaçlamıştır.

Çalışma nitel bir yöntem benimsemiş olup olgubilim (fenomenoloji) deseni kullanılmıştır. Olgubilim deseninde görüşülen kişilerin konu hakkındaki görüşlerine yer verilerek ilgili deneyimin derinlemesine ve detaylı olarak anlaşılması hedeflenir. Başka bir ifadeyle olgubilim deseni kişilerin bakış açısından ele alınan durumların nasıl görüldüğünün anlaşılması o konu hakkında derinlemesine bilgi sahibi olmamıza olanak sağlamaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Araştırmanın çalışma grubunda Mersin ili merkezinde özel ve devlet okullarında en az 5 yıldır görev yapan 24 öğretmen bulunmaktadır. Çalışmada temel veri toplamak tekniği yüz yüze mülakattır. Görüşmelerde kullanılan mülakat formunda açık uçlu yedi temel sorunun yanı sıra demografik bilgilere dair sorular da yer almıştır. Elde

edilen veriler elektronik ortama aktarılmıştır ve içerik analizine tabi tutularak çözümlenmiştir.

Çalışmada, branş öğretmenlerinin görüşleri çerçevesinde rehberlik servislerinin kriz yönetim deneyimleri ele alınmıştır. Elde edilen verilere göre eğitim kurumlarında karşılaşılan krizler üç ana başlık etrafında incelenmiştir. Bunlar “devlet okullarında karşılaşılan krizler”, “özel okullarda karşılaşılan krizler” ve “ortak krizler” başlıkları altında toplanmıştır. Ortak krizler kendi içinde dört ana tema altında toplanmıştır. Bu temalar Ailevi Sorun, Disiplin, Bağımlılık ve Doğal Afetlerdir. Ailevi sorun temasının altında ise boşanma, ebeveyn kaybı ve aile içi huzursuzluk alt temaları yer almaktadır. Çoğu öğrenci ebeveyn kaybı sonrasında uzun bir yas süreci geçirmektedir. Bu durum öğrencinin akademik başarısına doğrudan etki etmektedir. Aynı zamanda aile içinde huzursuzlukların ve şiddetin olduğu bir evde büyüyen çocuk için bu tarz davranışlar normal olarak görülerek gündelik hayata uyarlanabilmektedir. Dolayısıyla çocuk, yaşadığı sorunlara kendi bildiği yöntemle karşılık verme eğilimi gösterebilmektedir. Boşanma süreçleri de çocukların olumsuz olarak etkilendikleri bir başka durumdur. Yeni yaşam alanlarına, evde bir ebeveynin yokluğuna ve onların kendilerine ait farklı bir hayatları olduğu fikrine alışmak, öğrencilerin psikolojik olarak zorlandıkları süreçlerdir.

Disiplin teması ise Öğrenci, Öğretmen ve İdare alt temalarına ayrılmıştır. Öğrenci disiplin sorunları içerisinde, öğrencilerin yaşamış oldukları öfke kontrol problemleri, saygısız davranışlar ve akran zorbalığı görülmektedir. Özellikle akran zorbalığı son dönemde sıkça karşılaşılan bir durum olarak belirlemektedir ve öğrencilerin akranlarına karşı sergiledikleri baskıcı tutumlar olarak da ifade edilebilmektedir. Akran zorbalığına maruz kalan öğrenci okula gelmek istemeyip devamsızlık davranışı sergileyebilmektedir. Aynı zamanda davranış problemleri olan öğrenciler okul içerisinde şiddet davranışları sergileyip krizlerin oluşmasına neden olabilmektedirler. Öğretmen kaynaklı disiplin problemleri içerisinde öğretmenlerin mesleki yetersizlikleri ve sınıf yönetimi konusundaki eksikliğinden kaynaklanan sınıf içi disiplinsiz hareketleri incelenmiştir. Öğretmenin sınıf hakimiyetinin her zaman iyi olması gerekmektedir çünkü sınıfın otoritesi öğretmendedir ve bu doğrultuda öğretmen sınıf içerisinde karşılaştığı sorunlara anında müdahale edip uzamasının önüne geçmelidir. İdare kaynaklı disiplin problemleri ise okul kültürünün tüm öğrencilere tam anlamıyla benimsetilememesi şeklinde ifade edilebilir. Okul kültürünü tam olarak

benimsemeyen öğrenciler kendi kurallarını kendileri koymak isteyeceklerdir. Bu durumun ise yeni krizlerin meydana gelmesine sebebiyet verebileceği düşünülmektedir.

Bağımlılık temasının altında sosyal medya bağımlılıkları, sigara bağımlılıkları ve alkol/madde bağımlılıkları alt temaları bulunmaktadır. Sosyal medya bağımlılıkları öğrencilerin derse odaklanmalarını zorlaştırmaktadır. Öğrenciler vakitlerinin çoğunu sosyal medyada geçirerek zamanın nasıl geçtiğini fark etmeyebilmektedir ve bu durum da okul sorumluluklarının aksamasına neden olabilmektedir. Sigara ve alkol bağımlılıkları ise öğrencinin özellikle okuldan kaçma davranışı sergilemesine neden olabilmektedir.

Doğal Afetler teması ise sel, deprem ve pandemi (salgın hastalıklar) alt temalarına ayrılmıştır. Eğitim, doğal afetler nedeniyle sekteye uğrayabilmektedir. Pandemi nedeniyle geçilen çevrim içi eğitim süreçleri hem öğretmen hem öğrenci hem de veliler açısından zorlu olarak geçmiştir ve eğitimde fırsat eşitliği ilkesi de tam olarak uygulanamamıştır. Bir diğer ifadeyle tüm öğrenciler çevrim içi imkanları aynı düzeyde kullanamamıştır. Yaşanan büyük depremler sonrasında ise yıkılan okullar olmuştur ve kimi öğrenciler yakınlarını kaybetmişleridir. Öğrencilerin yeni durumlara ve ortamlara uyum sağlaması bu noktada kolay olmamıştır ve söz konusu durumlar çeşitli krizlerin yaşanmasını kaçınılmaz kılmıştır.

Araştırma bulgularına göre özel okullar ile devlet okullarının farklı krizler yaşadıkları da tespit edilmiştir. Özellikle özel okullarda akademik kaygının yoğun yaşanıp bu konuda daha yoğun çalışmalar yürütüldüğü söylenebilir. Öğretmenlerin en çok vurguladıkları bir diğer nokta ise veli ile iletişim konusudur. Bu çerçevede özel okullarda velilerin ayrı bir öneme ve ayrıcalığa sahip oldukları da saptanmıştır. Özel okullar için önemli olan bir diğer konu ise yemekhanelerdir. Tam gün eğitim yapan özel okulların yemekhanesinin hijyen kurallarına uygun olması ve zehirlenmemelerin yaşanmaması krizlerin önlenmesi adına ayrı bir öneme sahip olduğu belirtilmiştir.

Devlet okullarında ise daha çok istismar, çevre güvenliği ve ekonomik konularda krizlerin yaşandığı tespit edilmiştir. Özellikle yüksek mevcutlu okullarda çevre güvenliğini sağlamak zorlaşabilmektedir. Kötü niyetli kişilerin özellikle okul çıkışlarında öğrenciler için bir tehdit oluşturabildiği vurgulanmıştır.

Branş öğretmenlerinden edinilen verilere göre kriz yönetimi konusunda rehberlik servislerine düşen görevleri kriz öncesi ve kriz sonrası olarak ikiye ayırmak mümkündür. Özellikle kriz öncesinde rehberlik servislerine önemli sorumluluklar düştüğü tespit

edilmiştir. Bunların başında öğrencileri iyi takip edebilmek, onlara oryantasyon yapmak, farkındalık çalışmaları yaparak bilinçlenmeleri sağlamak ve oluşabilecek her türlü kriz için hazırlıklar yürütmek gelmektedir. Kriz öncesinde, krizi oluşturabilecek sinyalleri fark edip bunlarla ilgili eylem planlarının oluşturulmasının gerekliliği saptanmıştır. Kriz sonrasında ise normalleşme çalışmalarının yapılmasının ve taraflara duygusal ile psikolojik desteklerin verilmesinin gerekliliği sıklıkla vurgulanmıştır.

Araştırmada ideal bir rehberlik servisinin kriz yönetim konusunda sahip olması gereken kişisel ve mesleki yeterlilikler olduğu tespit edilmiştir. Kişisel yeterlilikler çok yönlü düşünebilme, hızlı karar verme, soğukkanlı olma, disiplinli davranma ve her zaman objektif olmadır. Mesleki yeterlilikler ise gizlilik ilkesine uygun davranma, öğretmen-öğrenci-idare ve veli iş birliği içinde hareket etme ve sürekli onlarla iletişim halinde olma, öğrenciyi iyi tanıma ve krizin temeline inerek tamamen çözebilmek olarak belirtilmiştir.

Araştırma sonuçları doğrultusunda rehberlik servislerinin öğrenci, öğretmen ve yönetim iş birliği hususunda rehber öğretmenlerin bir köprü görevi görerek taraflar arasında arabuluculuk rolü üstlenmesinin gerekliliği sıklıkla vurgulanmıştır. Görüşmelerden elde edilen bulgular neticesinde rehber öğretmenlerin kriz çözümünde; idare, öğretmen, öğrenci ve veli ile sürekli iletişim halinde olarak iş birliği içerisinde hareket edilmesinin önemli olduğu belirtilmiştir.

Araştırmada rehberlik servislerinin kriz yönetiminde karşılaştıkları güçlükler incelendiğinde yine özel okulların devlet okulları ile aynı olan güçlüklerin yanında farklı güçlükler ile de karşılaştığı tespit edilmiştir. Ortak zorluklar incelendiğinde özellikle öğrenci kaynaklı güçlüklerle karşılaşıldığı saptanmıştır. Bunlar; davranış bozukluğu olan, güven sıkıntısı yaşayan ve kendini ifade etmekte zorlanan öğrenciler olarak ifade edilebilmektedir. Rehberlik servislerinin zorlandığı bir diğer konu ise servislerin, idare ve diğer öğretmenler tarafından yeterli desteği görmemesi ve iş birliğinin sağlanmaması olarak ifade edilebilir. Özel okullarda rehberlik servislerinin karşılaştıkları güçlükler ise; çalışma saatlerinin yoğun ve mesai günlerinin fazla olması, maddi olarak istedikleri ücretleri alamamaları ve kendi işleri dışında da birçok işle uğraşmaları olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada rehber öğretmenlerin krizlerle başa çıkmada ihtiyaç duydukları faktörler ile ideal bir rehberlik servisinde olması gereken özellikler arasında paralellik olduğu da fark edilmiştir. Branş öğretmenlerinden elde edilen veriler doğrultusunda rehber öğretmenin kriz

yönetiminde ihtiyaç duyduğu kişisel ihtiyaçların objektiflik, soğukkanlılık, farklı bakış açısı, güçlü iletişim ve pratik zekâ olduğu söylenebilir. Mesleki ihtiyaçlar ise hizmet içi eğitim, eylem planları, güçlü ekip, teknolojik aletler, destek ve doğru bilginin sağlanması olarak sıralanabilir.

Elde edilen bulgular çerçevesinde rehber öğretmenlerin kriz yönetimi konusunda başarılı ya da başarısız olma durumlarının okul türüne göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Katılımcı ifadelerine göre özel okullarda görev yapan rehber öğretmenlerin başarılı algılanma düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu durumun nedeni olarak özel okullarda görev yapan öğretmenlerin daha çok performans odaklı çalışmak zorunda olmaları olduğu düşünülmektedir. Devlet okullarında görev yapan rehber öğretmenlerin başarılı algılanma durumu, iş birliği azlığı, güçlü iletişim kurulamaması, öğrenciler ile yeterli düzeyde görüşme yapılmaması ve sadece kriz anında olaya müdahil olunmasına göre farklılık gösterdiği saptanmıştır.

Yapılan çalışma Mersin ili merkezinde yer alan özel ve devlet okullarında en az 5 yıldır görev yapan 24 öğretmen ile sınırlıdır. Daha kapsamlı sonuçlar elde edilebilmesi için gelecekte yapılacak çalışmaların çalışma grubuna daha fazla sayıda kurumun ve öğretmenin dâhil edilmesi önerilebilir. Bununla birlikte farklı illerde yürütülecek çalışmalar da olguya dair ulaşılan mevcut sonuçların mukayese edilebilmesine imkân tanıyacaktır.

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda okulların rehberlik servisleriyle ilgili olarak aşağıdaki uygulama önerileri sunulabilir:

1. Kriz yönetimi konusunda öğretmenlere hizmet içi eğitimler sunulabilir.
2. Rehber öğretmenlerin mesleki anlamda kendilerini geliştirmeleri ve yenilemeleri için eğitimler düzenlenebilir.
3. Öğretmen, öğrenci ve veli iletişimini güçlendirmek için tüm paydaşların içinde bulunacağı atölye çalışmaları yapılabilir.
4. Öğretmenlerin ve öğrencilerin aidiyet duygularını geliştirmek amacıyla yapılan oryantasyon çalışmalarının içeriği zenginleştirilebilir.
5. Yaşanabilecek krizler için sürekli yenilenebilen eylem planları ile güçlü bir krizle müdahale ekibi kurularak aktif bir şekilde çalışması sağlanabilir.
6. İdarenin, rehber öğretmenlerin görev ve sorumluluklarını daha iyi anlayabilmesi için bilinçlendirme çalışmaları yapılabilir.
7. İş sağlığı ve güvenliği konusunda bilgilendirici çalışmalar yapılabilir.

KAYNAKLAR

- Abbas, A., Karakaya, H., Akdoğan, B., Gözler, A., Kılıç, R., ve Akdoğan, N., (2024). Okullarda kriz yönetimi: nitel bir çalışma örneği. *Erciyes Journal Of Education*, 8(2), 56-72.
- Akbaba, A., ve Batıkan, T. (2017). Okul yönetici ve sınıf rehber öğretmenlerinin okullardaki rehberlik servisleri hakkındaki görüşleri: Van örneği. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11, 89–122.
- Aksoy, H. H., ve Aksoy, N. (2003). Okullarda krize müdahale planlaması. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, (1–2), 40.
- Aksu, A., ve Deveci, S. (2009). İlköğretim okulu müdürlerinin kriz yönetimi becerileri. *Education Sciences*, 4(2), 448–464.
- Aksu, M. (2010). *Kriz yönetimi: Krizi fırsata çevirmenin yolları*. Kum Saati Yayınları.
- Aktan, C. C., ve Şen, H. (2001). Ekonomik kriz: Nedenler ve çözüm önerileri. *Yeni Türkiye Ekonomik Kriz Özel Sayısı*, 2(42), 1225–1230. <http://www.canaktan.org/yonetim/kriz-yonetim/genel%20olarak.htm>
- Akturan, U., ve Esen, A. (2008). Fenomenoloji. In T. Baş & U. Akturan (Eds.), *Nitel araştırma yöntemleri* (pp. 83–98). Seçkin Yayıncılık.
- Altunya, N. (1997). *Eğitim sorunuza kuşbakışı: Görüş ve öneriler* (3. baskı). Ürün Yayınları
- Altıntaş, E., ve Can, G. (Eds.). (2021). *Çağdaş eğitim sisteminde öğrenci kişilik hizmetleri ve rehberlik: Psikolojik danışma ve rehberlik* (19. baskı). Pegem Akademi.
- Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi Ekibi (1993). Rehber öğretmenleri bilgilendirme sempozyumu: değerlendirme. *Kriz Dergisi*, 1(3), 166-167.
- Atıcı, M. ve Çam, S. (2013). Okullarda PDR uygulamaları dersine ilişkin öğrenci görüşlerinin incelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(39), 106-119.
- Atkinson, A. J. (2002). *Resource guide for crisis management in Virginia schools*. Virginia Department of Education.
- Aydın, M. (1994). *Eğitim yönetimi* (4. baskı). Hatipoğlu Yayınevi.
- Aykaç, B. (2001). Kamu yönetiminde kriz ve kriz yönetimi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2, 123–132.

- Ayyürek, O. (2014). *Eğitim örgütlerinde kriz yönetimi: Van depremi örneği* (Yüksek lisans tezi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi). Tez No: 357558.
- Bacıoğlu, S. D., Kocabıyık, O. O., ve Malkoç, A., (2017). Rehberlik ve psikolojik danışmanlık öğrencilerinin okullardaki rehberlik servisini değerlendirmeleri. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 7(48), 45-62.
- Bakan, İ. (2011). *Çağdaş yönetim yaklaşımları: İlkeler, kavramlar ve yaklaşımlar* (2. baskı). Beta Yayıncılık.
- Balaban, S. (2018). *Kriz yönetiminde liderlik ve liderlik özelliklerinin kriz yönetimine etkisi üzerine bir araştırma* (Yüksek lisans tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Bayrı, H. (2006). *Ortaöğretim kurumlarında çalışan psikolojik danışman/rehber öğretmenlerin iş doyumuna ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesi: Güneydoğu Anadolu Bölgesi örneği* (Yüksek lisans tezi, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Bozgeyik, A. (2004). *Krizleri fırsata dönüştürmek*. Hayat Yayıncılık.
- Brock, S. E., Sandoval, J., ve Lewis, S. (2001). *Preparing for crises in the schools: A manual for building school crisis response teams* (2nd ed.). Wiley.
- Bursalıoğlu, Z. (1999). *Okul yönetiminde yeni yapı ve davranış* (11. bs.). Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E., Akgün, Ö., Karadeniz, Ş., ve Demirel, F. (2008). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (1. baskı). Pegem Akademi.
- Can, E. (2010). İlköğretim okullarında görevli rehber öğretmenlerin karşılaştıkları sorunların incelenmesi. In 9. *Ulusal Sınıf Öğretmenliği Eğitimi Sempozyumu* (20–22 Mayıs) (pp. 911–917). Elazığ.
- Can, H. (1999). *Organizasyon ve yönetim*. Siyasal Kitabevi.
- Coombs, W. T. (2006). The protective powers of crisis response strategies: Managing reputational assets during a crisis. *Journal of Promotion Management*, 12, 241–260.
- Çetinkaya, B. (2019). Rehberlikte temel kavramlar. In B. Aydın (Ed.), *Rehberlik*. Pegem Akademi Yayıncılık.
- Damiani, V. B. (2006). *Crisis prevention and intervention in the classroom: What teachers should know*. Rowman & Littlefield Education.
- Demirtaş, H. (2000). Kriz yönetimi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 23, 353–373.

- Deniz, M., ve Sağlam, M. (2007). Kriz dönemlerinde işletme stratejileri ve Malatya Organize Sanayi Bölgesinde faaliyet gösteren tekstil işletmelerinde bir uygulama. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(20), 156–176.
- Dinçer, Ö. (1998). *Stratejik yönetim ve işletme politikası*. Beta Yayınları.
- Enginol, İ. (2000). *Doğal afetler ve sağlık kurumlarında kriz yönetimi* (Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi). Tez No: 97168.
- Erten, Ş. (2011). *Türk kamu yönetiminde kriz yönetimi anlayışı* (Yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Filiz, E. (2007). *Türk kamu yönetiminde kriz yönetimi*. Alfa Aktüel Yayınları.
- Giddens, A. (2006). *Sosyoloji* (Hülya Küçük et al., Trans.). Ayraç Yayınevi.
- Glanz, E. C. (1964). *Foundations and principles of guidance*. Allyn & Bacon.
- Gültekin, M. K. (2002). *Krizde yönetim, krizde check-up, krizden çıkış yolları*. Alp Yayınları.
- Gümüşeli, A. I. (2009). Primary school principals in Turkey: Their working conditions and professional profiles. *International Journal of Sciences*, 4(4), 239–246.
- Gündüz, B. (2013). "Çokkültürlü Psikolojik Danışma: Kuramsal Temeller ve Uygulama". *Kürkçüoğlu & Büyükkaragöz (Ed.), Psikolojik Danışma Kuramları*, Nobel Yayıncılık.
- Gürbüz, S., ve Şahin, F. (2018). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Haşit, G. (1999). *İşletmelerde kriz yönetimi ve Türkiye'nin büyük sanayi kuruluşları üzerinde yapılan araştırma çalışması* (Doktora tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Hatunoğlu, A., ve Hatunoğlu, Y. (2006). Okullarda verilen rehberlik hizmetlerinin problem alanları. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 14(1), 333–338.
- Ipaye, T. (2018). Guidance and counselling. In *Proceedings* (pp. 156–165).
- İlgar, L. (1996). *Eğitim yönetimi, okul yönetimi, sınıf yönetimi*. Beta Basım Yayım.
- Johnson, D. W. (1971). Students against the school establishment: Crisis intervention in school conflicts and organizational change. *Journal of School Psychology*, 9(1), 84–92.
- Kağan, M. (2010). Ankara ilindeki devlet ve özel ilköğretim okulları ile rehberlik ve araştırma merkezlerinde çalışan rehber öğretmenlerin iş doyumlarının incelenmesi. *Erzincan Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(1), 39-56.

- Karaköse, T., ve Kocabaş, İ. (2013). Özel ve devlet okullarında öğretmenlerin beklentilerinin iş doyumu ve motivasyon üzerine etkileri. *Eğitim Kuram ve Uygulama*, 2(1), 3-14.
- Karakuş, A., ve İnandı, Y. (2018). Ortaokul yöneticilerinin okullarında yaşanan kriz durumlarını yönetme becerilerinin incelenmesi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14(2), 500–518.
- Kaya, D., (2019). Yedinci sınıf öğrencilerinin matematik başarılarının yordanması: motivasyon, öz-düzenleyici öğrenme stratejileri ve üst bilişsel farkındalığın rolü. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 38(1), 1-18.
- Kaya, M., ve Yıldırım, T., (2017). Liselerde çalışan psikolojik danışmanların okullarda yaşanan kriz durumlarına ilişkin algıları. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 835-857.
- Kepçeoğlu, M. (2010). *Psikolojik danışma ve rehberlik*. Alkım Yayınları.
- Kınalı, G. (2000). *Resmi ve özel okullardaki rehber öğretmenlerin iş tatminleri* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Koraçor, Z., Konya, S., ve Öztürk, H. (2016). Finansal krizler: Tarihsel ve teorik bakış açısı. In S. Ağcakaya, B. Afşar, & S. Öğrekçi (Eds.), *Kriz: Disiplinlerarası bir inceleme*. Ekin Yayınevi.
- Kuzgun, Y. (1992). *Psikolojik danışma ve rehberlik*. ÖSYM Yayınları.
- Kuzgun, Y. (2000). *İlköğretimde rehberlik*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Lunenburg, F. C. (2010). School guidance and counseling services. *Schooling Journal*, 1(1), 1–9.
- MEB. (2020). *Milli Eğitim Bakanlığı Rehberlik ve Psikolojik Danışma Hizmetleri Yönetmeliği*. MEB Yayınları.
- Mertol, M., Ergin, H., ve Ersoy, S. (1998). *Psikolojik danışma ve rehberlik ders notları*. İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü.
- Metzgar, M. (1994). Preparing schools for crisis management. In R. G. Stevenson (Ed.), *What will we do? Preparing a school community to cope with crises* (pp. xx–xx). Baywood Publishing Company.
- Mitroff, I. I., Pearson, C., Clair, J. A., ve Misra, S. K. (1997). Managing the unthinkable. *Organizational Dynamics*, 26, 51–64.
- Özer, M. A. (2008). *21. yüzyılda yönetimde yöneticiler*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Özyürek, R., Korkut, F., ve Owen, D. W. (2007). *Gelişen psikolojik danışma ve rehberlik*. Nobel Yayıncılık.

- Patan, G. N. (2009). *İşletmelerde kriz yönetimi ve stratejinin önemi* (Yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Paraskevas, A. (2006). Crisis management or crisis response system? A complexity science approach to organizational crises. *Management Decision*, 44(7), 892–907.
- Parmaksız, İ., ve Gök, A. (2018). Okul psikolojik danışmanlarının psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerinin yürütülmesinde karşılaştıkları güçlükler. *Mehmet Akif Ersoy University Journal of Education Faculty*, (47), 247-265.
- Pearson, C. M., ve Clair, J. A. (2008). Reframing crisis management. In A. Bain (Ed.), *Crisis management* (pp. 1–24). London.
- Peker, Ö., ve Aytürk, N. (2000). *Etkili yönetim becerileri* (2. baskı). Yargı Yayınevi.
- Pira, A., ve Sohodol, Ç. (2010). *Kriz yönetimi: Halkla ilişkiler açısından bir değerlendirme* (3. baskı). İletişim Yayıncılık.
- Roux, C., ve Dufort, C. (2007). Is crisis management (only) a management of exceptions? *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 15(2), 105–114.
- Savcı, S. (2008). *Ortaöğretim okullarında çalışan öğretmenlerin kriz yönetimine ilişkin algıları* (Yüksek lisans tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Sayın, N. (2008). *Ortaöğretim kurumlarında kriz yönetimi stratejisinin incelenmesi (İstanbul ili örneği)* (Doktora tezi, Marmara Üniversitesi).
- Sayın, Y. (2006). *Ortaöğretim okullarında kriz yönetimi* (Yüksek lisans tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Seven, M. A., ve Engin, A. O. (2012). Eğitimde rehberliğin önemi. *Ekev Akademi Dergisi*, 51, 247–259.
- Sezer, F. (Ed.). (2021). *Rehberlik ve psikolojik danışma hizmetleri: Rehberlik ve psikolojik danışmanlık* (1. baskı). Pegem Akademi.
- Sezgin, F. (2003). Kriz Yönetimi. *Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (8), 181-195.
- Siyez, D. M. (2006). Ergenlik döneminde intihar girişimleri: Bir gözden geçirme. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 14(2), 413–420.
- Şahin, C., ve Güven, M. (Eds.). (2019). *Psikolojik danışma ve rehberlik*. Anı Yayıncılık.
- Tagay, Ö. ve Savi Çakar, F. (2017). Okullarda yürütülen psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerine ilişkin okul psikolojik danışmanlarının görüşleri. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(3), 1168-1186.
- Tan, H. (1992). *Psikolojik danışma ve rehberlik: Teori ve uygulama*. Alkım Yayınları.

- Tan, H., ve Baloğlu, M. (2006). *Psikolojik danışma ve rehberlik*. Nobel Yayıncılık.
- Taşkıran, Ş. (2021). *Kriz yönetimine stratejik bakış: Türkiye'deki kurumların kriz yönetimi süreçlerine ilişkin bir araştırma* (Yüksek lisans tezi, Bahçeşehir Üniversitesi).
- Tekin, M., ve Zerenler, M. (2005). *Krizi yönetebilmenin sırları* (1. baskı). Çizgi Kitabevi.
- Tezcan, M. (1997). "Toplum Bilimleri Açısından Sistem Yaklaşımı". *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 30(1), 1-10.
- Töre, E., (2020). Okul müdürlerinin kriz yönetimi becerilerinin değerlendirilmesi: Devlet okulu ve özel okul karşılaştırması. *Akdeniz Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 14(22), 379-396.
- Turan, H. (2007). *Çankaya ilçesinde görev yapan ilköğretim okul müdürlerinin yönetim işlevlerinde karşılaştıkları sorunlar ve sorun çözme uygulamaları* (Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü).
- Tutar, H. (2021). *Kriz ve stres yönetimi* (5. baskı). Seçkin Yayıncılık.
- Tuzgöl Dost, M. ve Keklik, M. (2012). Alanda çalışanların gözünden psikolojik danışma ve rehberlik alanının sorunları. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(23), 389-407.
- Türk Dil Kurumu. (2025). *Eğitim*.
http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=EĞİTİM
- Türk Dil Kurumu. (2025). *Kriz*.
http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=KRİZ
- Türk Dil Kurumu. (2024). *Kriz yönetimi*.
http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=KRİZYÖNETİMİ
- Türk Dil Kurumu. (2025). *Rehberlik*.
http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=REHBERLİK
- Türkünlü, A. (2006). *Sınıf ve okul disiplinlerine çağdaş bir yaklaşım: Onarıcı disiplin*. Ekinoks Yayıncılık.
- Ulutaş, S. (2010). *Kriz yönetimi ve dönüşümcü liderlik* (Yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Uslanmaz, A. (2004). *Kriz yönetimi ve doğal afetlere hazırlık: Düzce deneyimi ve yeni bir model önerisi* (Yüksek lisans tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi). Tez No: 144043.
- Ünsal, S., ve Çetin, A. (2019). Özel okul ve devlet okulunda görev yapmış olan sınıf öğretmenlerinin öğretim programlarını uygulamada karşılaştıkları farklılıklar. *Kastamonu Education Journal*, 27(4), 1541-1551.

- Yağcı, Ö. (2020). Kriz yönetimi: Teşhis, engelleme ve müdahale. In F. S. Güngör & K. R. Bilgin (Eds.), *Kriz yönetimi: Kaçınılmazı anlamak* (s. 5). Gazi Kitabevi.
- Yeşilyaprak, B. (2016). *21. yüzyılda eğitimde rehberlik hizmetleri: Gelişimsel yaklaşım*. Nobel Yayınları.
- Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Yirci, R., ve Kirişçi, G., (2021). Eğitimcilerin gözünden Türk eğitim sistemindeki krizler ve çözüm önerileri. *GEFAD / GUJGEF41(3)*: 1915-1950.



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı

Aslıhan Yetiş ABALI

Doğum Yeri ve Tarihi

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi

Yüksek Lisans Öğrenimi

Bartın Üniv. Lisansüstü Eğitim Bilimleri Enstitüsü

Bildiği Yabancı Diller

Bilimsel Faaliyetler

- 1- Yetiş, A. (2017). Cam tavan sendromuna ilişkin öğretmen görüşleri. (bildiri sunumu). VII. Uluslararası Eğitimde Araştırmalar Kongresi, Çanakkale.
- 2- Yetiş, A. (2018). Üniversite öğrencilerinin E- Sağlık okuryazarlık düzeylerinin incelenmesi (bildiri sunumu). 17. Uluslararası Sınıf Öğretmenliği Eğitimi Sempozyumu, Ankara.
- 3- Abalı Yetiş, A. (2025). Rehberlik servislerinin kriz yönetimine ilişkin öğretmen görüşleri. (tam metin bildiri). 16. Uluslararası Bilimsel Çalışmalar Kongresi UBCAK

İş Deneyimi

Çalıştığı Kurumlar

Projeler ve Eğitimler

İletişim

E-posta Adresi

Tarih

30/07/2025 Tez sınav tarihi

