

## Zor Velilerle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Sınıf Öğretmenlerinin Görüşleri Classroom Teachers' Opinions on Strategies for Coping Difficult Parents

Mehmet Hilmi KOÇ<sup>1</sup>

**ÖZ:** Bu çalışmada, ilkokullarda görev yapmakta olan sınıf öğretmenlerinin zor veliler ile baş etme stratejilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmada nitel araştırma desenlerinden fenomenoloji deseni kullanılmıştır. Örneklem türü olarak amaçlı örnekleme yöntemi seçilmiştir. Çalışma grubunu İstanbul'daki ilkokullarda görev yapmakta olan 20 öğretmen oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak görüşmeden yararlanılmış ve bu doğrultuda yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlanmıştır. Yapılan görüşmelerden elde edilen veriler içerik analizine tabi tutulmuştur. Araştırmanın bulgularına göre zor velilerin, önyargılı, iletişim kurulamayan, yanlışında ısrar eden ve psikolojik sorunları olan kişiler olduğu tespit edilmiştir. Velilerin sinirlenmesine, kızmasına veya üzülmesine etki eden en önemli faktörün çocukların maruz kaldığı olumsuzluklar ile ilgili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Zor veliler ile karşı karşıya gelen sınıf öğretmenlerine, karşılaşma öncesi, ilk karşılaşma, çözüm üretme ve çözümsüzlük şeklinde dört aşamalı bir strateji kullanmaları önerilmiştir. Ayrıca öğretmenlere zor velilerle baş etmeye yönelik iletişim, öfke kontrolü, velilerin agresif davranışlarının altında yatan temel sebepler ve çatışma yönetimi gibi konularda eğitim verilebilir.

**Anahtar sözcükler:** Zor veli, sınıf öğretmeni, baş etme stratejileri.

**Bu makaleye atf vermek için:**

Koç, M. H. (2020). Zor velilerle baş etme stratejilerine ilişkin sınıf öğretmenlerinin görüşleri. *Trakya Eğitim Dergisi*, 10(2), 394-411.

**Cite this article as:**

Koc, M. H. (2020). Classroom teachers' opinions on strategies for coping difficult parents. *Trakya Journal of Education*, 10(2), 394-411.

**ABSTRACT:** In this study, it was aimed to determine the strategies of the primary school teachers to cope with difficult parents. In the study, the phenomenological design, one of the qualitative research designs, was used. The purposive sampling method was chosen as the sample type. The study group consists of 20 teachers working in primary schools in Istanbul. The interview was used as a data collection tool and a semi-structured interview form was prepared. The data obtained from the interviews were subjected to content analysis. According to the findings of the study, difficult parents were found to be biased, noncommunicable, self-assertive and psychologically problematic people. It was also found that the most important reasons causing parents to get angry, furious or upset were problems their children had during school hours. Classroom teacher who faced with difficult parents were recommended to use a four-phased strategy consisting of pre-encounter, first encounter, problem-solving and deadlock phases. Furthermore, it was suggested that teachers should be trained about communication, anger management, reasons behind aggressive behaviors of parents and conflict management to deal with difficult parents.

**Keywords:** Difficult parent, primary teacher, coping strategies.

### EXTENDED ABSTRACT

#### Introduction

Parent participation is a broad-based term. It is used to describe various activities such as policy-making, information exchange, voluntary parents, home-based participation and fundraising (Epstein, 2008; Ratcliff & Hunt, 2009). Jeynes (2005) defined parental participation as the participation of parents in educational experience and process of education of the children. According to Cotton & Wiklund (1989), parents' participation, voluntary participation of parents in school activities, fulfillment of school's requirements, preparing an environment to support learning at home, making showing terminal behaviours such as reading books to show an example to their children, checking their homework in order to help their children at home.

The aim of this study is to reveal the opinions of the primary school teachers about the participation of parents. For this general purpose, the importance of parental participation for teachers, studies to increase parental participation, types of parental participation, obstacles to parental participation and the content of trainings to increase parental participation constitute the subject of this study.

<sup>1</sup> Dr., İstanbul Büyükşehir Belediyesi, kocmehmethilmi@gmail.com, ORCID: 0000-0001-6259-173X

## **Method**

Phenomenological research model among the qualitative research methods was used in the research. Parent participation constitutes the phenomenon of research. The study group consisted of participants experiencing the phenomenon and collected data through in-depth and multiple interviews. The study group consisted of 20 teachers working in three different public primary schools during the 2018-2019 school year in Istanbul. A semi-structured interview form was formed by screening previous studies on parental participation and by interviews with various teachers. The questions in the interview form are open-ended questions. All the interviews were recorded on the recording device with the approval of the participants. Repetitive inquiries were made to ensure that sufficient data were collected. When the questions were not understood by the participants, they were asked in different ways. The interviews lasted between 40 minutes and 1.5 hours. Participants were asked to check the interview records in order to obtain the consent of the participant, which is one of the criteria of credibility in qualitative research. Data collected through interviews were analyzed by using content analysis technique. Feedback was received from four experts for the analysis of the data.

## **Findings**

According to the results of the research, it can be said that the class teachers consider the parents' participation very important. It was determined that parents' participation in matters such as the achievement of the desired success, the elimination of the prejudices in the parents, to establish the relationship between the parents and the teachers on a healthier grounds, receiving support of the parents in handling the follow up of students' homeworks and in experienced problems, is important. According to the findings of the research, it is understood that the teachers made various studies in order to increase the participation of parents. It can be said that in these studies, the most frequently used methods by teachers to increase parent participation are parents do meetings, make contact with parents via messages, phone and whatsapp, and make face-to-face parental interviews.

Parent participation is divided into two as home and school based. Home-based parent participation is the work of the parent in the home environment to support the child's educational process. Home-based parent participation is parents helping their children in homeworks to be done; repetition of courses at school; creating an environment in which the student can study comfortably at home; balanced and healthy nutrition of the child; protection of their sleep patterns, mental and physical health; and the provision of attendance to the school. In order to increase the success of the child in the school environment, the parent's work with the school administration, teachers, students and other parents falls within the scope of school-based parent participation. According to the findings of the study, it was found that while the majority of teachers found home-based participation of the parents as important, they tried to limit their school-based participation. It can be asserted that the most of the school-based parent participation is in a form of the parents' meetings that were held in the form of casual meetings with the teacher and the face-to-face interviews with the teacher.

Parents' reasons not to participate are discussed in four groups in the study; parent based; teacher based; school based and system based reasons. According to the findings of the study, it was concluded that the parents' training to increase parental participation was beneficial. Parent education can include the following issues: How should parents participate in the home; what are the unwanted parental participation; how parents help the student do homework; the functioning of the school; studies to understand and resolve the anxiety of parents; communication; how do I express myself as a parent in school; peer bullying; unwanted student behavior; teaching method and techniques used by the teacher; introduction of the curriculum; violence and ways of protection; preparation of lunch box; proper nutrition; adjustment of sleep times; cleaning consciousness; allowance and control of spending; periods of development of the child; how parents' participation in school should be; time planning; drama activity related to teacher, student and parent roles.

## **Discussion and Conclusion**

Nowadays, the number of difficult parents is increasing and teachers have to work with these parents inevitably. It can be said that teachers and school principals should improve themselves about how they can work with difficult parents. Difficult parents lead teachers to feel unhappy and having difficulties to do their professional work. This situation can affect not only by teachers but also by students. For this reason, it is advisable that school administrations and teachers should be prepared and

take training to deal with difficult parents in order to be able to use the right strategies and work with them. Education faculties can provide trainings for dealing with difficult people and difficult parents. In addition to this study, studies investigating the coping strategies developed by teachers and school principals who work at different levels of education against difficult parents can be done.

## GİRİŞ

Okul müdürleri ve öğretmenler, bugün düşündürücü bir şekilde zor velilerin sayısının giderek arttığından bahsetmektedirler. Zor velilerle çalışabilmenin yollarını bulma noktasında eğitimciler yardım istemektedirler (Wherry, 2008). Öğretmenler için en göz korkutucu görevlerden biri zor velilerle yüz yüze iletişim kurmaktır. Bir öğretmenin, çocuğuna veya kendisine söylediği bir söz ya da yaptığı bir uygulamadan veliler rahatsızlık duyabilirler. Bu gibi durumlarda veli ile uygun ve etkili iletişim kurmak öğretmen için en zor görevlerden biridir. Veliler özellikle haklı olduklarında veya haklı olduklarını düşündükleri durumlarda öğretmenlerle karşı karşıya gelirler.

Zor velilerle çalışabilmek için stratejiler geliştirmek çok önemlidir. Okul ortamında zaman zaman kızgın veya morali bozulmuş velilerle karşılaşmak hayatın doğal akışının bir gereğidir. İşte bu tür durumlar için geliştireceğimiz stratejiler hayatımızı kolaylaştırır. Eğer öğretmen, bir velinin sorununu başarılı bir şekilde çözemez ise bu sorun daha da büyüyecek ve velinin moral bozukluğu daha da artacaktır. Zor velilere karşı, doğru teknikleri kullanabilen öğretmenler velilerle yaşadıkları sorunlar karşısında daha güvenli, etkili ve verimli iletişim kurup onlara yardımcı olabileceklerdir. Yanlış iletişim kuran öğretmenlerin velilerle daha sık görüşmelerini teşvik etmek çok da bir şey değiştirmeyecektir. Mühim olan iletişimin sıklığından ziyade doğru iletişim becerilerine sahip olmak ve veli ile sağlıklı iletişim kurabilmektir (Henderson, Marburger & Ooms, 1986; Whitaker, 2003).

### Zor Velinin Özellikleri

Zor veli okul yönetiminin veya öğretmenin fiziksel, psikolojik veya mesleki sağlığını tehdit eden kişi olarak tanımlanabilir (Unger, 2014). Herkes zaman zaman zor olabilse de, gerçekten zor bir kişi, davranışlarıyla başkaları için tekrar tekrar zorluğa sebebiyet veren kişidir. Bazı zor insanlardan kaçınmak kolay olsa da, bunu velilere karşı yapamazsınız. Zor velilerle çalışmak zordur. Onlarla bir takım olarak başarılı bir şekilde çalışabilmeniz için özel yetenek ve stratejiler gereklidir. Zor velinin özellikleri aşağıda sıralanmıştır (Appelbaum, 2009:26):

1. Çok sık şikayet ederler,
2. Fikirleri ile çelişen düşünceleri duymak istemezler,
3. Kendi yöntemlerinin en iyi yöntem olduğuna inanırlar,
4. Tartışmayı severler,
5. İnatçıdırlar,
6. Bir konu hakkında her şeyi biliyormuş gibi davranırlar,
7. Bir şeyin işe yaramayacağı ile ilgili tüm gerekçeleri düşünürler,
8. Daha sonra desteklemeyecekleri şeyleri kabul edebilirler,
9. Öğretmenlerin acele karar vermesine sebep olabilirler,
10. Hayal kırıklığına uğratırlar,
11. İstediklerini elde edebilmek için öğretmenin onları üzgün hissetmeni sağlarlar,
12. Bir kişi hakkında şikayette bulunurlar ve daha sonra bu kişiye gidip sizi şikayet ederler,
13. Öğretmenlerin yaptığı hiçbir şeyi yeterli bulmazlar ve her zaman daha fazlasını isterler,
14. Çabuk öfkelenirler,
15. Genellikle tahmin edilemezler,
16. Yanlış bir şey yapmamış gibi davranabilirler,
17. Eleştiri ve gerçek dışı söylentilerle öğretmeni küçük düşürebilirler.

Zor veliler öğretmenin kendisini mutsuz hissetmesine sebep olabilirler ve işini yapmasını daha da güçleştirebilirler. Zor velilerin nasıl idare edileceği konusunda öğretmenlerin bir tutumunun olması çok önemlidir. Sadece öğretmenin hayatını perişan hale getirmekle kalmaz, aynı zamanda öğrencileri de olumsuz etkilerler (Appelbaum, 2009). Seligman (2000) zor velileri özelliklerine göre; düşman veliler, aşırı endişeli veliler, profesyonel veliler, bağımlı veliler, aşırı yardımsever veliler, ihmalkar veliler ve hasta veliler olarak yedi gruba ayırmıştır.

## Velilerin Sinirlenmesine Yol Açan Eğitimci Davranışları

Eğitimcilerin velilerin üzülmelerine yol açan davranışlarının listesinin çok uzun olduğu söylenebilir. Çeşitli eğitimcilerle yaşanan olumsuz deneyimlerden dolayı veliler öğretmenlere karşı önyargılı davranabilirler. Bu tür bir durumla karşılaştığınızda savunmaya geçmeden ve mazeret üretmeden veliyi anlamaya çalışmak gerekmektedir. Velinin kızgın, rahatsız, korkmuş veya tamamıyla acımasız hale gelmesinin sebepleri genelde şunlardır (McEwan, 2005: 8-18):

1. Veli-öğretmen arasında iletişim kopukluğu: Velilerin sinirlenmelerinin bir numaralı sebebi iletişim başarısızlığıdır. Veliye bilgi vermeden büyük değişiklikler yapmak ve hatta uyanıkça bir yöntem uygulayarak bunu yapmak onları çıldırtmaktadır.
2. Öğretmenin çocuğa veya veliye karşı önyargılı olması: Öğretmenlerin bir meselede veliyi dinlemeden ve ilgili çocukla da konuşmadan otomatik olarak velinin ve çocuğunun karşısında yer almaları veliyi öfkeli kılan en önemli nedenlerden biridir.
3. Etiketleme: Medeni hal, dini inanç, cinsiyet, etnik köken ya da sosyoekonomik statü nedeniyle etiketlenmek haklı olarak hepimizi öfkelenendirir. Bu tür varsayımlar ve düşünceler velileri öfkelenen en önemli nedenler arasında yer almaktadır.
4. Kaba davranılması: Eğitimciler tarafından kaba ve nezaketsizce muameleye uğrayan veliler, bu tür davranışların kendilerinde oluşturduğu yarayı üzerlerinden atamazlar.
5. Yalan söylemek/gerçekçi olmayan bilgi vermek: Eğitimciler kolay kolay veliye yalan söylemezler ama böyle bir şey yaptıklarında eğitimci-veli ilişkisi sonsuza dek ortadan kalkabilir.
6. Veli tarafından sorgulandığında öğretmenin savunmaya geçmesi, ifadelerde akademik bir dil kullanılması
7. Verilen sözlerin tutulmaması.
8. Veli üzeridne otorite kurulması.
9. Hataları kabul etmede ve özür dilemede isteksiz davranmak.
10. Çocukları tanıma noktasında ebeveynlerden faydalanmakta başarısız olmak.
11. Velilere ve çocuklarına saygısızlık etmek.

## Zor Velilerle Etkili Bir Şekilde İletişim Kurmanın Yolları

Bir öğretmenin karşılaşılabileceği en zor görevlerden biri kızgın ebeveynlerle iletişim kurmaktır. Bunun nedeni, öğretmenlerin çocukların istekleri ile ebeveynlerin istekleri arasında sıkışıp kalmalarıdır. Çocuklar içgüdüsel olarak ebeveynlerinin dikkatini ve onayını kazanmak isterler ve ebeveynler içgüdüsel olarak çocuklarının iyi olmalarını sağlamak isterler. Dolayısıyla çocukların ebeveynlerin dikkatini çekmek için sınıfta yaşanan olayları abartılı ve çarpık bir şekilde söylemeye çalışması şaşırtıcı değildir. Olaylara ve süslemenin derecesine bağlı olarak çocukların yapmış olduğu bu anlatım velilerde öfkeye yol açabilir. Çocuğun yaptığı abartılı anlatım sonucu öfkelenen veli, öğretmende kafa karışıklığı da oluşturarak ondan olayı anlatmasını talep edebilir. Öğretmen böyle bir durumla karşılaştığında serin kanlılığını koruyarak söz konusu olayın dengeli bir resmini sunmalı ve velinin öfkesini yatıştırmaya çalışmalıdır.

Öfke hayatın bir gerçeğidir. Herkes bir anda öfkelenebilir. Kızgın insanlarla uğraşmanın yolu, kendini öfkeden kontrol edebilmekten geçmektedir. İnsanlar son derece sınırlı olduklarında etkili bir şekilde iletişim kurmak neredeyse imkansız olduğundan, böyle durumların oluşmasına engel olmak en iyisidir. Ancak, son derece kızgın veya üzgün bir veli ile karşı karşıya kalmış iseniz onunla iletişim kurabilmek için aşağıdaki stratejileri deneyebilirsiniz (Bender, 2005: 54):

1. Sakin olun ve mümkün olduğunca objektif kalmaya çalışın,
2. Halka açık bir yerde karşılaşırsanız daha özel bir mekana geçin,
3. Kişinin kabul edilebilir davranış standartları içerisinde kalmasını sağlamaya çalışın,
4. Kişinin endişelerini kendi kelimelerinizle yeniden düzenleyerek onaylayın,
5. İstediğinde samimi bir özür teklif edin,
6. Kişiye sorunun nasıl çözülmesini istediğini sorun,
7. Ortak bir noktada anlaşmaya çalışın,
8. Karşılıklı olarak kabul edilebilir bir çözüme varın,
9. Tartışmayı samimi olarak sonlandırın.

Morali çok bozuk, kızgın bir velinin karşısında sakin kalmayı tavsiye etmek kolay; ama bunu yapabilmek oldukça zordur. Bütünüyle sınırlı olduğumuz ve bazen de aşırı derecede ateş püskürdüğümüz zamanlarda sakin olmaya odaklanmak en doğrusudur. Bir anda kızgın biri ile karşılaşmak rahatsız edici olabilir, ama süreci dikkatli bir şekilde yönetebilirsiniz, daha açık bir iletişim, gelecek ile ilgili daha gerçekçi beklentiler ve bir çeşit barış anlaşması gibi olumlu sonuçlar elde edilebilir (Bender, 2005).

Zor bir ebeveynle yaşanan bir çatışma sahip olduğumuz düzinelerce yararlı faaliyetimizin olumlu etkilerini ortadan kaldıracaktır. Öğretmenler olarak velileri eğitim sürecine dahil etmek için pozitif ve yardımsever bir şekilde yaptığımız onca çabaya rağmen veli her an bütün silahlarını kuşanmış düşmanca bir kişiliğe dönüşebilmektedir (Kaatz, 2007). Acaba öğretmenler zor veli kavramına nasıl bakmaktadırlar ve zor velilerle karşılaşmaları durumunda doğru stratejilerle süreci yönetebilmekte midirler? Yoksa seçilen hatalı stratejiler nedeniyle işler daha da sorunlu hale mi gelmektedir? Öğretmenlerin proaktif hareket ederek veliler üzerinde güven inşa etmeleri geçmişe göre günümüzde okulların gelişimi ve sınıf yönetimi açısından daha da önemli hale gelmiştir. Çayak ve Ergi (2015) sınıf içinde istenmeyen öğrenci davranışlarını önlemede veli öğretmen iletişimi tutumu arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirtmektedirler. Öğretmen-veli arasındaki iletişimin iyi olması, öğrencilerin okul başarısını da olumlu etkileyecektir (Aslanargun, 2007). Öğretmenlerin hangi özelliklere sahip velileri zor veli olarak tanımladıkları ve zor velilerle bir çatışma ya da sorun yaşadıklarında nasıl hareket ettikleri ile ilgili görüşlerinin ve deneyimlerinin ortaya çıkarılması yaşanan sorunlara doğru çözümler getirilmesine katkı sağlayabilir. Yurt dışında zor velilerle ilgili yapılan çalışmalara rastlansa da (Appelbaum, 2009; Jaksec, 2003, 2005; May, Johnson, Chen, Hutchison, & Ricketts, 2010; Moses, Slough, & Croll, 1987; Phillips, 2005; Seligman, 2000; Sheldon & Epstein, 2002; Trump & Moore, 2001; Unger, 2014) Türkiye’de ulaşılabilen araştırmalar arasında bu konuda herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışmanın, öğretmenlerin ve eğitim yöneticilerinin zor veli kavramına bilimsel bir perspektiften bakarak daha sağlıklı çözümler üretmelerine yardımcı olabileceği söylenebilir.

Bu çalışmanın temel amacı, ilkokullarda görev yapmakta olan sınıf öğretmenlerinin zor veliler ile baş etme stratejilerini ortaya çıkarmaktır. Bu genel amaç doğrultusunda şu sorulara yanıt aranacaktır:

1. Öğretmenler zor velinin özelliklerini nasıl açıklamaktadır?
2. Zor velinin kızgın ya da üzgün olmasının nedenleri nelerdir?
3. Kızgın veya üzgün velinin davranış biçimleri nasıldır?
4. Öğretmenlerin zor veliler ile baş etmede kullandığı stratejiler nelerdir?

## YÖNTEM

Araştırma deseni, çalışma grubu, veri toplama aracı ve veri analizine ilişkin bilgiler bu başlık altında sunulmuştur.

### Araştırmanın Modeli

İlkokullarda görev yapmakta olan sınıf öğretmenlerinin zor veli kavramına bakış açılarını ve zor velilerle baş etme stratejilerini belirlemeyi amaçlayan bu çalışmada nitel araştırma deseni kullanılmıştır. Nitel araştırmanın konusunu oluşturan olgu ya da olay buldukları doğal ortamlarda incelenmeye çalışılmaktadır (Patton, 2002). Bu sayede okuyucular insanların deneyimleri ile ilgili bilgi edinmekte ve duyarlılık kazanabilmektedirler (Knafl ve Howard, 1984). Bu çalışmada fenomenolojik araştırma modeli kullanılmıştır. Fenomenolojik araştırma ile bireylerin deneyimlerinden yola çıkılarak bir olgu açıklanmaya çalışılır. Zor veliler ve öğretmenlerin zor velilerle baş etme stratejileri araştırmanın fenomenini oluşturmaktadır. Çalışma grubu fenomeni deneyimleyen katılımcılardan oluşturulmuş, derinlemesine ve çoklu görüşmeler yoluyla veriler toplanmıştır. Toplanan veriler analiz edilerek fenomenin özünü yansıtan bileşik (kompozit) betimlemelere ulaşılmıştır (Moustakas, 1994).

### Çalışma Grubu

Çalışma grubunu İstanbul’da 2018-2019 eğitim yılında üç farklı resmi ilkokulda görev yapmakta olan 20 öğretmen oluşturmaktadır. Bu sayede optimum veri büyüklüğüne ulaşılarak kategorilerin

doğunluğu sağlanmıştır. Veri doğunluğu kategorilerdeki verilerin tekrarlanmalarına yol açmaktadır. Tekrarlamalar ise araştırmanın kapsamlılığı ve tamlığını göstermektedir (Morse, 1991). Araştırmada amaçlı örnekleme türlerinden maksimum çeşitlilik örnekleme stratejisi kullanılmıştır. Bunun için cinsiyet, mesleki kıdem ve ilkokulun farklı sınıflarında (1., 2., 3. ve 4. sınıf) derse giren öğretmenler araştırma grubuna dâhil edilmiştir. Ayrıca okullar belirlenirken çevresinde sosyo-ekonomik düzeyi birbirinden farklı velilerin bulunduğu okullar olmasına özen gösterilmiştir. Bu sayede nitel araştırmalarda inandırıcılığın ölçütlerinden biri olan veri çeşitlemesi koşulu elde edilmiştir (Arastaman, Öztürk Fidan ve Fidan, 2018). Katılımcılara ilişkin demografik bilgiler Tablo 1’de sunulmuştur

Tablo 1.

*Katılımcıların Demografik Özellikleri*

Sıra No	Rumuz	Cinsiyet	Mesleki Kıdem	Okuttuğu Sınıf
1	KÖ1	Kadın	11	1. Sınıf
2	KÖ2	Kadın	19	2. Sınıf
3	KÖ3	Kadın	18	3. Sınıf
4	EÖ4	Erkek	16	3. Sınıf
5	KÖ5	Kadın	11	4. Sınıf
6	KÖ6	Kadın	16	2. Sınıf
7	EÖ7	Erkek	3	2. Sınıf
8	EÖ8	Erkek	7	4. Sınıf
9	KÖ9	Kadın	12	2. Sınıf
10	EÖ10	Erkek	5	2. Sınıf
11	KÖ11	Kadın	4	1. Sınıf
12	KÖ12	Kadın	19	3. Sınıf
13	KÖ13	Kadın	6	1. Sınıf
14	KÖ14	Kadın	8	1. Sınıf
15	KÖ15	Kadın	15	1. Sınıf
16	EÖ16	Erkek	14	4. Sınıf
17	KÖ17	Kadın	24	2. Sınıf
18	EÖ18	Erkek	22	3. Sınıf
19	KÖ19	Kadın	8	4. Sınıf
20	KÖ20	Kadın	4	4. Sınıf

Tablo 1’de görüldüğü üzere katılımcıların 6’sı erkek ve 14’ü kadındır. Katılımcıların 4’ü 1-5 yıl, 4’ü 6-10 yıl, 5’i 11-15 yıl, 5’i 16-20 yıl ve 2’si 21 yıl ve üstü mesleki kıdeme sahip olduklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların 5’i birinci sınıfı, 6’sı ikinci sınıfı, 4’ü üçüncü sınıfı ve 5’i dördüncü sınıfı okutmaktadır. Araştırmada katılımcıların özel ve kurumsal kimliklerinin gizliliği ilkesine bağlı kalınarak kimliklerini yansıttıcı bilgilere yer verilmemiştir. Bunun yerine her katılımcıya bir rumuz verilmiştir (KÖ1: Kadın Öğretmen-1; EÖ4: Erkek Öğretmen-4).

### Veri Toplama Aracı

Zor veli kavramı ile ilgili önceki çalışmalar taranarak ve çeşitli öğretmenlerle görüşmeler yapılarak yarı yapılandırılmış görüşme formu oluşturulmuştur. Görüşme formunda hazırlanan soruların açık uçlu olmasına özen gösterilmiştir. Uzman görüşleri alınmak suretiyle görüşme formuna son hali verilmiştir. Görüşme formunda altı tane soru bulunmakta olup bu sorulardan bazıları şunlardır: (1) Meslek hayatınızda şimdiye kadar öğrenciyle sizin aranızda yaşanan bir olay ya da durum nedeniyle çok kızmış veya üzgün öfkeli bir veliyle karşılaştınız mı? (2) Velilerle yaşanan sorunların temel nedenleri nelerdir? Saldırganlığın ortaya çıkma nedenleri hakkında neler söylemek istersiniz? (3) Bu tür durumlarla başa çıkabilmek için ne yapıyorsunuz? Bu tür durumlarda nasıl hareket ediyorsunuz? Agresif bir veli ile nasıl başa çıktığınızı tanımlayabilir misiniz? Saldırgan velilere karşı verilen cevaplar?

Araştırmanın yapılacağı okullar belirlendikten sonra okul müdürlerinden bir randevu talep edilmiştir. Okul müdürleriyle yapılan görüşmede araştırmacı kendini tanıtmış, yapacağı araştırma hakkında detaylı bilgi vermiştir. Okul müdürünün de onayı alınarak okulun uygun bir yerinde görüşme odası (bölümü) ayarlanmıştır. Görüşülecek öğretmenlerin belirlenmesinde, okul müdüründen ve görüşme yapılan öğretmenlerden görüşme sırasında yardım alınmıştır. Katılımcıların tümü ile birebir

görüşme yapılmıştır. Katılımcıların da onayı alınarak görüşmelerin tamamı kayıt cihazına kaydedilmiştir. Yeterli verinin toplanmasını sağlamak amacıyla tekrarlı sorgulamalar yapılmıştır. Sorular katılımcılar tarafından anlaşılmadığında farklı şekillerde sorulmuştur (Shenton, 2004). Görüşmeler 40 dakika ile 1,5 saat arasında sürmüştür. Nitel araştırmalarda inandırıcılık ölçütlerinden biri olan katılımcı onayını almak için katılımcılardan görüşme kayıtlarını kontrol etmeleri istenmiştir. Bu sayede katılımcıların deneyim ve yorumlamaları arasında uyum olup olmadığı incelenmiştir. (Guba, 1981). Katılımcılar bazı sorularda birden fazla görüş ifade etmiştir.

### Verilerin Analizi

Görüşme yoluyla toplanan veriler içerik analizi tekniği kullanılarak analiz edilmiştir. İçerik analizi bir kodlama işlemidir ve ham verileri standart biçimlere dönüştürmek için yapılır (Babbie, 2006). Bu doğrultuda ham veriler metinlere dönüştürülerek kodlamalar oluşturulmuştur. Ardından kodlamalar temalara dönüştürülmüştür. Metin içeriklerinin ortak noktaları ortaya çıkarılarak temalara dağıtılmıştır (Berg, 2001). Katılımcı kontrolü, fenomenin ayrıntılı bir şekilde betimlenmesi ve uzman değerlendirmesi yapılan araştırmanın inandırıcılığını artırdığı belirtilmektedir (Arastaman, Öztürk Fidan ve Fidan, 2018). Bu nedenle görüşme dökümleri katılımcılara gönderilerek katılımcıların teyidi sağlanmıştır. Ayrıca verilerin analizinde dört uzmandan geri bildirim alınmıştır. Uzmanlardan ikisi akademisyen, biri okul müdürü ve bir diğeri de öğretmendir. Toplanan veriler araştırmacı tarafından metinlere dönüştürülmüştür. Ardından araştırmacı belirli aralıklarla uzmanlarla bir araya gelerek kodlamaları yapmış, temaları, kategorileri ve alt kategorileri oluşturmuştur. Elde edilen bulguları yorumlarken de uzmanların görüşlerine başvurmuştur. Shenton (2004) işbirlikçi toplantıların alternatif yaklaşımları ortaya çıkardığını ayrıca araştırmacının önyargı ve yorumları hakkında farkındalık geliştirmesini sağladığını belirtmektedir. Bu toplantılar sayesinde araştırmacının ve uzmanların sahip oldukları farklı yorum ve görüşler üzerinde tartışmalar yapılarak rafine bir analiz yapılması sağlanmaya çalışılmıştır.

## BULGULAR

Katılımcıların sorulara verdikleri yanıtlara içerik analizi yapılmıştır. İçerik analizi sonucunda elde edilen tema ve alt temalar aşağıda başlıklar halinde verilmiştir.

### Öğretmenlerin Zor Velilerin Özellikleri Hakkındaki Görüşleri

Katılımcıların “zor veli kimdir?” sorusuna verdikleri cevaplar analiz edildiğinde ulaşılan frekanslar, alt temalar ve kodlar Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2.

#### Zor Velilerin Özellikleri

Ana Tema	Alt Temalar	f
<b>Kişilik Özellikleri</b>	Önyargılı	16
	İletişim kurulamayan	15
	Yanlışında ısrarcı olan	14
	Psikolojik rahatsızlığı olan	13
	Her şeyi şikayet konusu yapan	11
	Hep “ben” diyen	11
	Dil problemi olan	6
	Hiçbir şey bilmeyip her şeyi biliyorum diyen	5
	Madde bağımlılığı olan	2
<b>Çocuğa Yaklaşımı</b>	Çocuğu ile ilgilenmeyen	20
	Çocuğuna karşı aşırı korumacı	16
	Çocuğunun hatasını örtmeye çalışan	13
	Çocuğunun başarısızlığından öğretmeni sorumlu tutan	13
	Çocuğu öğrenme güçlüğü çeken	9
	Çocuğunun yetersizliğini kabullenmeyen	9
	Çocuğunun her işini kendisi yapmaya çalışan	7
	Çocuğuyla nasıl ilgileneceğini ve veli katılımını nasıl yapacağını bilmeyen	7
Her gün arayıp çocuğunun durumunu soran	4	

<b>Öğretmene ve Eğitime Yaklaşımı</b>	Öğretmenin mesleki uygulamalarına karışan	12
	Kendi doğruları ile eğitimin doğruları örtüşmeyen	8
	Öğretmenle fikir ayrılığı yaşayan	7
	Geçmişinde okul ile ilgili olumsuz deneyimler yaşamış olan	7
	Öğretmenin kişisel değerleri ile kendi değerleri uyuşmayan	6
	Eğitimin gerekliliğine inanmayan	6
<b>Aile Yapısı</b>	Aile bütünlüğü bozulmuş	17
	Ailevi problemleri olan	15
	Sosyo-ekonomik düzeyi düşük	7

Tablo 2 incelendiğinde öğretmenlerin zor velilerin farklı özelliklerine vurgu yaptıkları görülmektedir. Özellikle çocuğu ile ilgilenmeyen (f:20), aile bütünlüğü bozulmuş (f:17), önyargılı (f:16), aşırı korumacı (f:16), ailevi problemleri olan(f:15) ve iletişim kurulamayan (f:15) veliler katılımcıların çoğunluğu tarafından zor veli olarak tanımlanmıştır. Zor veli kimdir temasına ilişkin katılımcıların verdikleri yanıtlardan bazıları aşağıda yer almaktadır:

*“Çok şey bilmeyip bildiğini sanan öğretmenden daha fazla öğretmen, okul müdüründen daha fazla yönetici gibi davranan veliler. Veli ya bilinçli olacak ya da bilmiyorsa bildiğini iddia etmeyecek. Öğretmene bilgiçlik taslamayacak. Yer değiştiriyorsun neden yer değiştirdin. Neden böyle yaptın. Akıl veren. Çocuğuyla hiç ilgilenmeyen veliler. Maddi ve manevi olarak çocuğuna hiç bir şey katmayan veliler çok zor oluyor. Çocuğunun beslenmesiyle giyimiyle ilgilenmiyor, onların sevilme ihtiyacını karşılamıyor. Bu tür velilerin çocukları ile çok fazla uğraşıyoruz.”* KÖ5

*“Zor veli iletişim kuramadığımız velilerdir. Çağırduğumuzda gelmez, sizin zıddınıza davranır. Saygısızlık yapar. Kişilik problemleri, sosyo-ekonomik problemleri ve ailevi problemleri olan veliler zor veli grubunu oluşturuyor. Öğretmenin mesleki uygulamalarına karışan veliler.”* EÖ7

*“...Psikolojik rahatsızlığı olan veliler. Kendi bakımı ile zor uğraşıyor kendine yetmiyor. Çocuğuna nasıl yetsin, nasıl uğraşsın. Bu tür veliler en zor veliler aslında. Her gün arayıp çocuğunun durumunu soran veliler var bunlarda zor veli grubu aslında. Daha ilk haftadan başlıyor bu gün çocuğum nasıldı... Bu tür veliler aşırı ilgili gibi gözüküyorlar ama aslında çocuğu ile nasıl ilgileneneceğini ve veli katılımını nasıl yapacağını bilmiyorlar”* EÖ10

*“Hiçbir şey bilmez ama her şeyi biliyordur. Her şeyle ilgili tecrübesi vardır. Bir şey anlattığınızda “ben bunu biliyorum zaten” der. Bu tür veli zor velidir. Önyargılı veliler. Ben biliyorum önceki çocuğumu okuturken birçok şey öğrendim. Sizin yaptıklarınız yanlış diyen veliler. Onlara geçmişte kötü tecrübeler yaşatanlar bu önyargıyı oluşturuyor.”* KÖ13

Katılımcı görüşlerine baktığımızda “KÖ5”, “EÖ7” ve “KÖ13” öğretmenin mesleki uygulamalarına karışan, eğitimle ilgili bilgileri sağlıklı olmayan ve öğretmene önyargılı yaklaşan velileri zor veli olarak gördüklerini ifade etmektedirler. “EÖ10” psikolojik rahatsızlığı olan, kendi bakımı ile zor uğraşan ve bu nedenle çocuğu ile ilgilenemeyen velileri en zor veli grubu olarak gördüğünü belirtmektedir. “Ö9” çocuğunun kaçınıcı sınıfta ve hangi öğretmende okuduğunu bilmeyecek kadar ilgisiz ve bir o kadarda okula ve öğretmene önyargılı velilerin olduğundan bahsetmektedir. Katılımcıların ifadelerinden, zor velilerin çok farklı özelliklere sahip olduğu anlaşılmaktadır.

### **Öğretmenlerin Zor Velilerin Olumsuz Duygularına Neden Olan Durumlarla İlgili Görüşleri**

Katılımcıların “Veli niçin kızar veya üzülür?” sorusuna verdikleri cevaplar analiz edilmesi sonucunda ulaşılan sonuçlar Tablo 3’de sunulmuştur.



Tablo 3.

*Zor Velilerin Olumsuz Duygularına Neden Olan Durumlar*

<b>Ana Tema</b>	<b>Alt Temalar</b>	<b>f</b>
<b>Çocuk</b>	Çocuğunun haksızlığa uğradığını düşündüğünde	20
	Çocuğunun dışlandığını düşündüğünde	20
	Çocuğunun akran zorbalığına maruz kalması durumunda	20
	Öğrenciler kendi aralarında sorun yaşadıklarında	15
	Çocuğun kendini haklı göstermek için olayları abartarak veliye anlatması durumunda	11
<b>Öğretmen</b>	Öğretmene karşı güven sorunu yaşadığında	17
	Akran zorbalığına maruz kalan çocuğunu öğretmenin korumadığını düşündüğünde	17
	Çocuğuna gereken ilgi ve alakayı öğretmenin göstermediğini düşündüğünde	16
	Öğretmene karşı önyargılı olduğunda	16
	Öğretmenin kararlarında adaletli olmadığını düşündüğünde	15
	Öğretmen çocuğuna kızdığı veya tehdit ettiğinde	15
	Öğretmenle iletişim kurmakta zorlandığında	14
	Öğretmenle fikir ayrılığı yaşadığında	14
	Öğretmenin kendisini doğru anlamadığını düşündüğünde	13
	Öğretmenin eğitim uygulamalarından rahatsız olduğunda	13
	Öğretmeni yetersiz bulduğunda	13
	Öğretmen beklentileri karşılamadığında	11
	Öğretmenin veliler arasında ayrımcılık yaptığı kanaatine vardığında	8
	Çocuğu not ile cezalandırıldığında	7
Öğretmenin kendi yaşam tarzına müdahale ettiğini düşündüğünde	7	
<b>Diğer Veliler</b>	Çocukların başarısını veya başarısızlığını velilerin kendi aralarında rekabet konusu yapmaları halinde	15
	Başka bir velinin tavır ve davranışlarından rahatsız olduğunda	14
<b>Velinin Kendisi</b>	Velinin psikolojik sorunları varsa	8
	Velinin öfke kontrolü sorunu varsa	8

Tablo 3'e bakıldığında; velilerin sinirlenmesine, kızmasına veya üzülmeye etki eden en önemli faktörün okulda çocuklarının maruz kaldığı olumsuzluklara ilişkin olduğu görülmektedir. Veliler, çocuklarının haksızlığa uğradığını (f:20), dışlandığını (f:20), öğretmenleri tarafından gereken ilgiyi görmediğini (f:16), akran zorbalığına maruz kaldığını (f:17) düşündüklerinde sinirlenmekte veya üzülmektedirler. Buna ilaveten, veliler öğretmene karşı güven sorunu yaşadıklarında (f:17) veya önyargılı olduklarında (f:16), öğretmenle iletişim kurmakta zorlandıklarında (f:14), fikir ayrılığı yaşadıklarında (f:14), öğretmenin eğitim uygulamalarını beğenmediklerinde (f:13), öğretmeni yetersiz bulduklarında (f:13), öğretmenin veliler arasında ayrımcılık yaptığını (f:8) ve yaşam tarzlarına müdahale ettiğini düşündüklerinde (f:7) kızmakta veya üzülmektedirler. Ayrıca, velilerin kendi aralarında öğrencilerin başarısını veya başarısızlığını rekabet konusu yapmaları (f:15), veliler olarak birbirlerinin davranışlarından rahatsız olmaları (f:14) ve öfke kontrolü sorunu yaşamaları (f:8) onların kızmalarına veya üzülmelerine yol açabilmektedir. Katılımcıların "zor velilerin olumsuz duygularının nedenleri" temasına ilişkin verdikleri yanıtlardan bazıları aşağıda yer almaktadır:

*"Her veliye kendi çocuğu özeldir. Kendi çocuğuna gösterdiği özel ilgiyi bizimde göstermemizi beklerler. Ama bu her zaman mümkün olmayabilir. Sınıf mevcudu veya öğretmenin ruh hali bunu mümkün kılmayabilir. Bu da velinin öfkelenmesine yol açabilir. Öğretmen ile velinin fikir ayrılığı veliyi öfkeli hale getirebiliyor. Öğretmene karşı önyargılar besleyebiliyor. Bu da onu öfkeliendiriyor."* EÖ4

*"Veli istiyor ki altı saatlik ders diliminin her saniyesinde öğretmen öğrencinin başında dursun. "Senin annesi olarak bunu yapman mümkün değil biz nasıl yapalım diyoruz." Ama kabul etmiyor. Öğretmeni yetersiz bulduğu ve görevini eksik yaptığını düşündüğü için sinirleniyor."* KÖ14

*"Çocuğu eve yüzü morarmış bir şekilde gitmiş. Veli kim benim çocuğumun yüzünü morartmış deyip o da sinirli bir şekilde benim yüzümü morartmaya gelebiliyor. Öğretmene biz size canımızı*

*emanet ettik siz buna niye iyi bakmadınız deyip bağırebiliyor. Ya da öğretmenle hiç muhatap bile olmadan idareye gidip öğretmeni şikayet edebiliyor.” KÖ17*

*“Çocuklar arasında yaşanabilen sorunları veliler kendi aralarında çözmeye kalkabiliyorlar. Bu da gerilimleri beraberinde getiriyor. Çocukların başarısı veya başarısızlığı velilerin kendi aralarında rekabet etmelerine yol açabiliyor.” KÖ20*

Katılımcı "EÖ4" her velinin çocuğuna gösterdiği özel ilgiyi öğretmenden de beklediğini ancak bunun mümkün olamayacağını belirtmektedir. "KÖ14" ve "KÖ17" velilerin çocuklarını güvende hissetmediklerinde veya öğretmenin çocuklarına ilgisiz kaldığını düşündüklerinde kızdıklarını ifade etmektedirler. "KÖ20" ise velilerin sorunları kendi aralarında çözmeye çalışmalarının olayların daha da büyümesine yol açtığını belirtmektedir. Katılımcı görüşlerine bakıldığında velilerin en çok çocukların yaşadığı olumsuzluklara kızdıkları veya üzüldükleri anlaşılmaktadır.

### **Öğretmenlerin Kızgın veya Üzgün Velilerin Davranış Biçimleri İle İlgili Görüşleri**

Katılımcıların kızgın veya üzgün velilerin davranış biçimlerine ilişkin açıklamalarının analiz edilmesi sonucunda ulaşılan sonuçlar Tablo 4’de sunulmuştur.

Tablo 4.

#### *Kızgın veya Üzgün Velilerin Davranış Biçimleri*

<b>Ana Tema</b>	<b>Alt Temalar</b>	<b>f</b>
<b>Negatif Dil Kullanma</b>	Olumsuz beden dili	20
	Hesap sorma	20
<b>Problemi Yayma</b>	Ses yükseltme	18
	Tehdit edip bağırp çağırma	18
	Ya çok tepkili olma ya da tamamen tepkisiz kalma	7
	İnisiyatif alıp sorunu kendisi çözmeye çalışma	16
	Sosyal medyada sorunu diğer velilerle paylaşma	13
<b>Öğretmeni Yıpratma</b>	Okulda, koridorda diğer velilerle sorunu konuşma	13
	Veliler arası fiziksel veya sözlü kavga	12
	Okula gelip başka bir öğrenciyi ya da kendi çocuğunu dövmeye kalkışma	8
	Çocuğunu sınıftan veya okuldan alma	6
	Öğretmene akıl verme	16
	Öğretmene hakaret etme	15
	Öğretmeni manevi olarak yıpratma	15
	Psikolojik taciz	15
	Öğretmeni okul yönetimine şikayet etme	14
	Çok soru sorarak öğretmeni sorgulamaya çalışma	12
Öğretmeni CİMER’e veya Alo 147’ye şikayet etme	12	
<b>Normalleşme</b>	Öğretmeni kafaya takıp sürekli onla uğraşma	8
	Hatasını anlayınca özür dileme	15
	Durumu normal karşılayıp öğretmenle serinkanlı bir şekilde konuşma	12

Tablo 4 incelendiğinde; kızgın veya üzgün velilerin bu durumu önce beden dillerine yansıttıkları (f:20) daha sonra seslerini yükseltmeye (f:18), hesap sormaya(f:20) veya öğretmeni tehdit etmeye yönelebildikleri (f:18) görülmektedir. Bazı velilerin durumu idareye bildirdiği (f:14) veya CİMER (Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi) ve Alo-147 gibi çeşitli ihbar hatları yoluyla öğretmeni daha üst otoritelere şikayet edebildikleri (f:12) ifade edilmektedir. Bütün bunların sonucunda öğretmen manen veya psikolojik olarak yıpranabilmektedir. Bazı veliler sorunu kendisi çözmeye çalışabilmekte (f:16), okula gelip diğer velilerle tartışmakta (f:12) veya başkasının çocuğunu dövmeye kalkışabilmektedir (f:8). Nadiren veliler bir sorunla karşılaştıklarında durumu serinkanlı bir şekilde öğretmenle konuştukları (f:12) anlaşılmaktadır. Bu konuya ilişkin katılımcıların verdikleri yanıtlardan bazıları aşağıda yer almaktadır:

“Mırın kırın etmeler şeklinde beden diline yansıtılıyor. “Hocam biz yardımcı olalım” diyerek akıl vermeye başlıyorlar. Mırın kırından sonra sosyal medyada paylaşmaya, sınıf ortamında paylaşmaya başlar. CİMER’e, ALO 147’ye başvurabiliyor. Baktı haksız özür dileyebiliyor. En sert tepkisi çocuğunu sınıftan ya da okuldan almaya kadar gidebiliyor.” KÖ2

“Çocuklar arasında yaşanan en basit bir olayda bile karşı tarafın çocuğuna “sen bunu nasıl yaparsın?” şeklinde tepkilerini gösteriyorlar. Bu tür durumlarda sorunu öğretmenin çözmesi gerekir. Öğretmen sorumluluğu üstlenmez ise veliler birbirleri ile yüz göz oluyorlar ve istenmeyen olaylar oluyor...” KÖ12

“Veli önce psikolojik olarak öğretmeni rahatsız etmeye çalışıyor. Ses yükseltme. “Siz kimsiniz”, “Benim çocuğuma nasıl dokunabilirsiniz...” EÖ18

Zor velilerin kızgınlıklarını önce beden dillerine yansıttıkları daha sonra sorgulama veya tehdit içeren konuşmalar yaptıkları ve mesleki uygulamaları ile ilgili akıl vermek suretiyle öğretmeni yıpratmaya çalıştıkları katılımcılar “KÖ2”, “KÖ12” ve “EÖ18” tarafından dile getirilmektedir. Katılımcı “Ö12” zor veliler ile ilgili bir sorun olduğunda öğretmenin inisiyatif alması gerektiğini değilse sorunu velilerin kendi aralarında çözmeye kalktıklarını ve bunun sonucunda da olayların daha da büyüdüğünü ifade etmektedir.

### Öğretmenlerin Zor Veli ile Baş Etmede Kullandıkları Stratejiler

Katılımcıların zor veli ile baş etmede kullandıkları stratejilere ilişkin verdikleri cevaplar analiz edilmesi sonucunda ulaşılan sonuçlar Tablo 5’de sunulmuştur.

Tablo 5.

Zor Veli ile Baş Etmede Kullanılan Stratejiler Temasına İlişkin Alt Temalar ve Frekanslar

Ana Tema	Alt Temalar	f
<b>Karşılaşma Öncesi</b>	Velilerle iletişimi güçlü tutarım tutma	15
	Velideki önyargıları ortadan kaldıracak ve güven inşa edecek çalışmalar yapma	14
	Öğretmen veli ilişkisinin sınırını sağlıklı bir şekilde çizme	14
	Veliye karşı her zaman dikkatli olma/ rehavete kapılmama	12
	Veli ile arama profesyonel bir mesafe koyma	9
	Velinin öğretmeni ile iletişimde sınırlarını bilmesini ve bu sınırları korumasını sağlama	9
<b>İlk Karşılaşma Esnasında</b>	Olayı anlamaya çalışma	16
	Serinkanlı olmaya özen gösterme	14
	Aktif dinleme yapma	14
	Kendini ifade etmeye çalışma	14
	Okul yönetimini bilgilendirme	13
	Öğretmen hatalıysa hatasını kabul etmesi	13
	Gerilim çok yüksekse ortamı terk etme	12
	Kendini savunmaya çalışma	12
	Empati kurmaya çalışma	12
	Velinin karşısında altta kalmamak için aynı dozda karşılık verme	8
Öğretmen yaşadığı şokla bir takım refleksler göstermesi	8	
Sert bir çizgi çekip veliyi pasif hale getirme	5	
<b>Problem durumunda</b>	Öncelikle sorunu öğretmenin kendisinin çözmeye çalışması	17
	Okul yönetimi ile birlikte sorunu çözmeye çalışma	17
	İletişimi koparmamaya özen gösterme	15
	Meslektaşlara danışarak onların önerilerini dinleme	15
	Zor velilerin durumlarını çocuklarına yansıtmamaya özen gösterme	15
	Sorun çözülene kadar veli ile düzenli görüşmeler yapma	14
	Rehberlik servisini devreye sokma	12
	Sorun yaşanan veli ile iletişimi güçlü tutma	12
	Sorunun kök nedenini araştırma	12
	Uygun bir mekanda veli ile baş başa görüşmeye çalışma	12
Hatasında ısrar eden veliyi kendi haline bırakma	8	

<b>Çözumsuzlük durumunda</b>	Kişilik problemi olan veli ile sorunların çözümsüzleşmesi	8
	Veli ile iletişimi çocuk üzerinden sürdürme	7
	Veli ile iletişimi kesme	7
	Sert bir çizgi çekip veliyi pasif hale getirme	7
	Çocuğun sınıfının değiştirilmesini isteme	5
	Öğretmenin küsüp kırılması	4

Tablo 5 incelendiğinde; “zor veli ile baş etmede kullanılan stratejiler” dört grupta ele alınmaktadır. Katılımcıların zor veliler ile bir sorun yaşamadan önce bir takım proaktif çalışmalar yaptıkları belirlenmiştir. “Karşılaşma öncesi” teması altında toplanan bu çalışmalar incelendiğinde; öğretmenlerin önemli bir kısmının velilerle iletişimi güçlü tutmaya (f:15), önyargıları ortadan kaldırmaya ve veliler üzerinde güven inşa etmeye çalıştıkları (f:14) görülmektedir. Bazı katılımcıların ise veli ile arasına profesyonel bir mesafe koymaya çalıştıkları (f:9) tespit edilmiştir. Oluşturulmaya çalışılan bu profesyonel mesafe ile velinin öğretmenle iletişimde sınırlarını bilmesi ve sınırların dışına çıkmamasının amaçlandığı ileri sürülebilir. “Karşılaşma öncesi” temasına ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şunlardır:

*“Geçmişte velilerimizi bu kadar çok dinlemiyorduk. Çünkü velilerimizle bu kadar çok problemler yaşamıyorduk ve konuşmuyorduk. Daha çok kestirip atıyorduk. Şu anda tam tersi daha çok görüşmeye çalışıyoruz. Onu anlamaya çalışıyoruz. İletişimi koparmıyorum. Onlarla görüşme yapıyorum. Sorun oluşturabilecek potansiyel risk grubundaki velileri belirleyip sorun oluşmadan onlarla ön görüşme yapıyorum. Çünkü burada bir sıkıntı olabileceğini görebiliyorum. Mesela boşanmış aile çocuklarına sahip veliler ilk gündemime aldığım veli gruplarıdır.” EÖ8*

*“Önceden bir kez veli toplantısına gelen ilkokul mezunu veliler çoğunlukta iken şimdi lise üniversite mezunu veliler çoğunlukta. Okulu ve uygulamalarını sorgulamaya başlamışlar. Eğitime, okula ve öğretmene karşı bir güven sorunu yaşıyorlar. Beklentileri çok yüksek. Öğretmenler olarak bizim bu duruma çok hazır olduğumuzu söyleyemem. Velinin öğretmenden beklentisi çok fazla olmaya başladı. Okulda her şey olsun isteniyor. Özel okulda ne varsa bizde de olsun istiyorlar. Öğretmenin yetmesinin mümkün olmadığı beklentiler içerisine girebiliyorlar. Bu süreci de öğretmenin sağlıklı yönetebilmesi gerekiyor. Öğretmenin neyi mutlaka yapması lazım neleri yapmaması lazım sınırlar sağlıklı çizilmeli. Çizilmediğinde çatışmalar başlıyor.” KÖ15*

*“Veli ile öğretmenin birbirini tanıma süreci bence birinci sınıf. Burada öğretmenin velideki önyargıları ortadan kaldıracak çalışmaları çok iyi yapması gerekiyor... Veliye karşı her zaman dikkatli olmak gerekir. Her an bir sürpriz durum olabilir. Bu nedenle öğretmenin dikkatli olması gerekir. Rehavete düşmemelidir. Veli de öğretmen de iletişimde sınırlarını bilmeli!” EÖ16*

*“Ben velilere sert bir mesafe koyduğum için çok fazla bana gelip şikayetlenmiyorlar. Öğretmen arkadaşşıma canım diye konuşan veliler var. Bu yanlış. İsmi ile hitap edenler var. Bana siz diye hitap ederler. “Özür dilerim hocam”, “rahatsız ediyorum hocam” diye söze başlarlar. Çok çok önemliyse gelip ifade eder. Kesinlikle dinlemem demiyorum. Ama önemsizse abartmışın diyorum.” KÖ19*

Katılımcıların bir sorun veya olay nedeniyle zor veliler ile karşı karşıya geldikleri ilk anda verdikleri tepkiler “ilk karşılaşma” teması altında toplanmıştır. Katılımcıların öncelikle serinkanlı bir şekilde olayın nedenini anlamaya çalıştıkları (f:16), velinin kendisini ifade etmesini sağlayarak aktif dinleme yaptıkları (f:14), gerektiğinde katılımcıların kendilerini ifade ettikleri (f:14) ve eğer hatalıysalar veliden özür diledikleri (f:13) görülmektedir. Eğer ortamda gerilim çok yüksek ise öğretmenler oradan ayrılmakta (f:12) ve okul yönetimine bilgi vermektedirler (f:13). Fakat bazı katılımcıların velinin karşısında altta kalmamak için aynı dozda karşılık verebildikleri (f:8), kendilerini savunmaya geçtikleri (f:12) ve bir takım tepkisel davranışlarda bulunabildikleri (f:8) görülmektedir. Ayrıca bazı katılımcılar sert bir tavır takınmak suretiyle veliyi susturmaya çalışabilmektedirler (f:5). “İlk karşılaşma” temasına ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şunlardır:

*“Öğretmen sakinliğini korumalı. Ama sürekli alttan almak olmuyor. Bir süre sonra patlayabiliyorsunuz.” KÖ11*

*“Öğretmen bu durumda bir şok yaşıyor. Daha sonra şoku atlatana kadar bir takım refleksler gösterebiliyor. Ya da o ortamdan kaçabiliyor. Ya da kendini ifade etmeye çalışıyor.” KÖ14*

*“Bana bir veli öfkeyle geldiğinde öfkesine öfke ile karşılık vermem öncelikle sakinleştirmeye çalışırım. Öfkesinin nedenini anlamaya çalışırım. Ben yapamıyorsam idareyi devreye sokarım. Ben bunun eğitimini aldığım için veli karşısında nasıl davranacağımı biliyorum. Ama çoğu meslektaşım öfkeye öfkeyle karşılık veriyor. Statüsüne zarar vereceğini düşündüğü için böyle davranıyor.” EÖ18*

İlk karşılaşmanın şokunu atlatan katılımcılardan önemli bir kısmının veli ile yaşadığı sorunu çözmek için bir takım stratejiler uyguladıkları belirlenmiştir. “problem durumunda” teması altında toplanan bu stratejilere bakıldığında, öğretmenlerin öncelikle sorunu kendileri çözmeye çalıştıkları (f:17) ve devamında okul yönetiminden yardım istedikleri (f:17) görülmektedir. Okul yönetimi dışında meslektaşlarına danıştıkları (f:15), gerektiğinde rehberlik servisi ile iletişime geçtikleri (f:12) anlaşılmaktadır. Katılımcıların bu aşamada zor veli ile iletişimi koparmamaya çalıştıkları (f:12), sorunun kök nedenini araştırdıkları (f:12) ve düzenli aralıklarla veli ile birebir görüşmeler yapmaya devam ettikleri (f:14) görülmektedir. “Problem durumunda” temasına ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şunlardır:

*“Arkadaşlarıma soruyorum. “Böyle böyle bir şey başıma geldi ne yapmalıyım” diye. Müdüre giderim. Ona danışırım. Ama önce kendim çözmeye çalışırım. Hata yaptıysam hatamı kabul ederim.” EÖ4*

*“Böyle bir durumla karşılaştığımda idareye bildiriyorum. İdare ile birlikte orta yolu bulmaya çalışıyorum. Geçmişte velilerimizle bu kadar çok konuşmuyorduk. Daha çok kestirip atıyorduk. Şu anda tam tersi daha çok görüşmeye çalışıyoruz. Onu anlamaya çalışıyoruz. Bu deneyimle kazanılmış oluyor.” KÖ11*

*“...Çocuğu ile daha fazla ilgilenirim. Çocuğa değer verdikçe velinin olumsuz izlenimi ortadan kalkıyor. Zor velilerin durumlarını çocuklarına yansıtılmaya özen gösteriyorum.” EÖ16*

Katılımcıların bazen zor veliler karşısında çözümsüz kaldıkları tespit edilmiştir. Bu durumlara ilişkin bulgular “çözümsüzlük durumunda” teması altında toplanmıştır. Bu aşamada katılımcıların genelde hatasında ısrar eden veli ile iletişimi kesmeyi tercih ettikleri (f:8), veli ile olan iletişimi çocukları üzerinden sürdürdükleri (f:7) ve veliyi tamamen pasif hale getirme yoluna gidebildikleri (f:7) görülmektedir. Hatta bazı katılımcılar, sorun yaşadığı velinin çocuğunun kendi sınıfından alınmasını isteyebildiklerini (f:5) ifade etmişlerdir. “Çözümsüzlük durumunda” temasına ilişkin katılımcı görüşlerinden bazıları şunlardır:

*“...mesela beni müdüre haksız yere şikayet eden bir veli ile ilgili olarak çocuğumun sınıfının değiştirilmesini talep ettim. Tabi bu durumu çocuğa yansıtılmaya çalıştım. Veli ile iletişimi hep çocuğu üzerinden yürütmeye çalıştım. Çünkü o veli artık benim için bitmiştir. Öğretmenler gününde o veli kocaman bir çiçekle gelmiş. Ama o çiçeğin benim için hiçbir değeri yok. Ha pişman oldu. Haksızdı. Ama artık bir anlamı yok.” KÖ1*

*“... ama velinin kişilik problemleri varsa çok da çözüm üretmiyoruz. Sorunlar büyüyor ve biz de bu sorunları aşamıyoruz.” EÖ7*

*“Hatasını kabul etmemekte ısrar eden velileri bir noktadan sonra kendi haline bırakırım. O veliyle konuştuğça durum daha da kötüye gidebiliyor. O nedenle bu tür durumlarda kenara çekilirim. Ama öğrenciyi kesinlikle ihmal etmem.” KÖ13*

## TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırmanın bulgularına dayalı olarak zor velilerin, önyargılı, iletişim kurulamayan, yanlısında ısrar eden ve psikolojik sorunları olan kişiler olduğu tespit edilmiştir. Çocuğuyla ilgilenmeyen ya da nasıl ilgileneceğini bilemeyen veya çocuğuna aşırı korumacı yaklaşan veliler de zor veli grubuna girmektedir. Zor velilerin öğretmenlerin mesleki uygulamalarına karıştıkları ve uzmanlık gerektiren konularda öğretmene akıl verdikleri sonucuna ulaşılmıştır. Zor velilerin büyük çoğunluğunun ailevi sorunları olduğu belirlenmiştir. Appelbaum (2009) zor velilerin farklı ebeveynlik stillerine sahip olduklarını belirtmektedir. Bazı ebeveynler çocuklarının kararlarında ve seçimlerinde tamamıyla söz sahibi olup bütün kontrolü kendilerinde bulundurabilmektedirler. Diğer taraftan bazı ebeveynler ise çocuklarının sorumlulukları konusunda oldukça müsamahakar davranıp edilgen hareket etmektedirler. Çocuklarına karşı aşırı kontrolcü veya tam tersi aşırı edilgen davranan velilerin her ikisi de öğretmene karşı saldırgan davranabilmektedir (Appelbaum, 2009). Ertürk (2017) öğretmenlerin iş motivasyonlarının düşmesinde velilerin çocuk eğitimi konusunda bilinçsiz olmaları, eğitim konusunda öğretmen üzerinde baskı oluşturmaları, öğrencileri ile ilgilenmemeleri ve öğretmeni uzman olarak görmemeleri gibi veliden kaynaklı nedenlerin etkili olduğunu belirtmektedir. Diğer taraftan günümüzde artan aile parçalanmaları ebeveynlerin kendilerinden beklenen görevleri yeterince yerine getirememelerine ve zor kişiliğe sahip olmalarına yol açmaktadır (Alkan, 2018). Jaksec (2005) zor velilerin özellikleri arasında; finansal stres, aile içi şiddet, istikrarsız aile ortamları, önceki olumsuz okul deneyimleri, okul personelinin tutumları, ebeveynlerin zihinsel dengesizliği ve çocuğunun başarısız olması gibi nedenlerin sayılabileceğini belirtmektedir. Bu araştırmanın sonuçları ile alanyazında yapılan çalışmaların sonuçları karşılaştırıldığında zor velilerin aslında farklı kültürler ve ülkelerde yaşasalar bile benzer özelliklere sahip oldukları söylenebilir.

Velilerin sinirlenmesine, kızmasına veya üzülmeye etki eden en önemli faktörün çocukların maruz kaldığı olumsuzluklar ile ilgili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Veliler, çocuklarının haksızlığa uğradığını, dışlandığını, öğretmenleri tarafından gereken ilgi ve alakayı görmediğini, akran zorbalığına maruz kalığını düşündüklerinde sinirlenmekte veya üzülmektedirler. Buna ilaveten veliler öğretmene karşı güven sorunu yaşadıklarında, ön yargılı olduklarında, öğretmenle iletişim kurmakta zorlandıklarında, öğretmenle fikir ayrılığı yaşadıklarında, öğretmenin eğitim uygulamalarını beğenmediklerinde, öğretmeni yetersiz bulduklarında, öğretmenin veliler arasında ayrımcılık yaptığını ve kendi yaşam tarzına müdahale ettiğini düşündüklerinde kızdıkları, öfkelenedikleri veya üzüldükleri belirlenmiştir. McEwan (2005), velilerin üzülmeye yol açan öğretmen davranışlarının listesinin çok uzun olduğunu söylemektedir. Ayrıca çocukların başarısını veya başarısızlığını velilerin kendi aralarında rekabet konusu yapmaları, velilerin birbirlerinin davranışlarından rahatsız olmaları ve öfkelerini kontrol edememeleri onların kızmasına veya üzülmeye yol açabilmektedir. Seligman'a (2000) göre; "Sinirli veya üzgün veliler kimler ve neden böyle davranıyorlar?" sorusunun cevabı ne zor ne de kolaydır ve bu velilerin her birinin kendine özgü sebepleri vardır. Velilerin kızgınlıklarını veya üzümlüklerini önce beden dillerine yansıttıkları, daha sonra öğretmene ses yükselttikleri, hesap sormaya çalıştıkları veya tehdit etmeye yönelebildikleri görülmektedir. Ayrıca bazı velilerin öğretmene "şöyle şöyle yapsaydın" diye akıl verdikleri katılımcılarca belirtilmektedir. Bazı veliler, idareye durumu bildirmekte veya çeşitli ihbar hatları yoluyla öğretmeni daha üst otoritelere şikayet edebilmektedirler. Bütün bunların sonucunda öğretmen manen veya psikolojik olarak yıpranmaktadır. Diğer taraftan bazı veliler sorunu kendisi çözmeye çalışabilmekte, okula gelip diğer velilerle tartışmakta veya başkasının çocuğunu dövmeye kalkışabilmektedir. Veliler bir sorunla karşılaştıklarında durumu nadiren serinkanlı bir şekilde öğretmenle konuşarak çözmeye çalıştıkları belirlenmiştir. Bir müddet sonra öfkeli veya üzgün olmaları nedeniyle göstermiş oldukları tepkilerden dolayı velilerin öğretmenden özür diledikleri katılımcılarca belirtilmektedir. Alanyazındaki çeşitli çalışmalar zor veliler ile yaşanan sorunların öğretmenler için önemli bir stres kaynağı olduğunu ve genç öğretmenlerin mesleği bırakmalarına etki eden faktörlerin başında yer aldığını belirtmektedirler (Akdağ, 2014 ; Ada, Akan, Ayık, Yıldırım ve Yalçın, 2013; Cantú ve Martínez, 2006; Fantilli, 2009; Kozikoğlu, 2017; Phillips, 2005; Trump & Moore, 2001).

Zor veliler ile karşı karşıya gelen sınıf öğretmenlerinin kullandıkları stratejiler; karşılaşma öncesi, ilk karşılaşma, çözüm üretme ve çözümsüzlük şeklinde dört grupta ele alınmaktadır. Katılımcıların zor veli ile bir sorun yaşamadan önce bir takım proaktif çalışmalar yaptıkları belirlenmiştir. "Karşılaşma öncesi" teması altında toplanan bu çalışmalar incelendiğinde; öğretmenlerin

önemli bir kısmının velilerle olan iletişimlerini güçlü tutmaya, velilerin önyargılarını ortadan kaldırmaya ve velilerde güven inşa etmeye çalıştıkları görülmektedir. Ayrıca veli-öğretmen ilişkisini sağlıklı bir zemine oturtmaya çalıştıkları söylenebilir. Sheldon & Epstein'de (2002) velilerle yaşanabilecek sorunları önleyebilmek için proaktif hareket etmeyi önermektedirler. Amerika'da ki bazı okullar, velilerin okula yönelik pozitif bir bakış açısı kazanabilmeleri için altmış saati bulan veli eğitimleri düzenlemektedirler (Kenny, 2007). Bazı katılımcıların ise veliler ile arasına profesyonel bir mesafe koymaya çalıştıkları tespit edilmiştir. Oluşturulmaya çalışılan profesyonel mesafe ile velinin öğretmenle iletişimde sınırlarını bilmesi ve bu sınırların dışına çıkmasının önüne geçilmesinin amaçlandığı görülmektedir. Ancak Lawrence-Lightfoot (2003) iletişimin önünde engeller oluşmasının velide önyargılara ve agresif davranışlara sebep olacağını belirtmektedir. Katılımcıların zor velilerle bir sorun veya olay nedeniyle karşı karşıya geldikleri ilk temas anında verdikleri tepkiler “ilk karşılaşma” teması altında toplanmıştır. Katılımcıların öncelikle serinkanlı bir şekilde olayın nedenini anlamaya çalıştıkları, bunun için velinin kendisini ifade etmesini sağlayarak aktif dinleme yaptıkları, gerektiğinde kendilerini ifade etmeye çalıştıkları ve eğer kendilerinde hata var ise özür diledikleri belirlenmiştir. Ancak gerilim çok yüksek ise oradan ayrılmakta ve okul yönetimine bilgi vermektedirler. Fakat bazı katılımcıların velinin karşısında alta kalmamak için velinin tepkilerine aynı dozda karşılık verdikleri, savunma pozisyonuna geçtikleri ve bir takım istenmeyen davranışlarda bulunabildikleri görülebilmektedir. Ayrıca bazı katılımcıların, sert bir tavır takınmak suretiyle veliyi susturmaya çalıştıkları da ileri sürülebilir. Oysa öfkeli bir veli ile çalışmanın anahtarı, düşmanca veya savunmacı bir şekilde tepki vermekten kaçınmayı gerektirmektedir. Bu türden tepkiler, her iki tarafın da birbirlerini ihmalle suçladıkları ve hiçbirisinin diğerini dinlemediği sarsıcı olumsuz bir karşılaşmaya neden olur (Seligman, 2000). İlk karşılaşmanın şokunu atlatan katılımcılardan önemli bir kısmının veli ile yaşadığı sorunu çözmek için bir takım stratejiler uyguladıkları belirlenmiştir. “Çözüm aşaması” teması altında toplanan bu stratejilere bakıldığında, öğretmenlerin öncelikle sorunu kendileri çözmeye çalıştıkları ve devamında okul yönetiminden de yardım istedikleri görülmektedir. Okul yönetimi dışında meslektaşlarına danıştıkları ve gerektiğinde rehberlik servisi ile de iletişime geçtikleri anlaşılmaktadır. Katılımcıların bu aşamada zor veli ile iletişimi güçlü tutmaya çalıştıkları, sorunun kök nedenini araştırdıkları ve düzenli aralıklarla veli ile birebir görüşme yapmaya devam ettikleri saptanmıştır. Seligman'da (2000), kızgın ve kimi zaman mantıksız velilerle uğraşırken en önemli şeyin etkin dinleme yapmak olduğunu belirtmektedir. Katılımcıların bazen zor veliler karşısında çözümsüz kaldıkları da tespit edilmiştir. Bu durumlara ilişkin bulgular “çözümsüzlük teması” altında toplanmıştır. Bu aşamada katılımcıların genelde hatasında ısrar eden veli ile iletişimi kesmeyi tercih ettikleri, veli ile olan iletişimi çocukları üzerinden sürdürdükleri ve veliyi tamamen pasif hale getirme yoluna gidebildikleri görülmektedir. Hatta bazı katılımcılar, okul yönetiminden velinin çocuğunun kendi sınıfından alınmasını isteyebildiklerini ifade etmişlerdir. Olayların çözümsüzlük aşamasına gelmesi durumunda yaşanacak olumsuzluklardan en çok zor velinin çocuğunun etkileneceği ileri sürülebilir. Alanyazındaki çeşitli araştırmalar, öğretmen ile veli arasında yaşanan sorunların öğrencinin duygusal gelişimi ve akademik başarısı üzerinde olumsuz etkilere yol açacağını göstermektedir (Appelbaum, 2009; Flynn, 2006; Graham-Clay, 2005; Wardlow, 2014). Oysa günümüzde öğrencilerin ihtiyaçlarının karşılanması ve okulların gelişimi açısından öğretmenler ile veliler arasında etkin ortaklıkların kurulması ve ilişkiler sağlıklı bir zemine oturtulması gerekmektedir (Graham-Clay, 2005; Schussler, 2003). Maalesef çoğu öğretmen velilerle etkili bir şekilde iletişim kurmak için ihtiyaç duydukları beceriler konusunda bir eğitim almamışlardır (Lawrence-Lightfoot, 2004). Öğretmenler öğretme sanatında becerili olmalarının yanında velilerle etkili iletişim kurma becerilerine de sahip olmalıdırlar (Graham-Clay, 2005). Özellikle zor velilerle karşı karşıya gelen öğretmenlerin nasıl hareket edecekleri okul iklimi, sınıf yönetimi ve öğrenci başarısı açısından önem olduğu ifade edilebilir. Bu nedenle araştırmacı tarafından zor veliler ile karşı karşıya gelen sınıf öğretmenlerinin kullanabilecekleri stratejilere ilişkin bir model önerisi geliştirilmiş ve Şekil 1 de sunulmuştur.

<b>Öğretmenlerin Zor Veli ile Baş Etme Stratejileri</b>			
<b>1. Aşama</b>	<b>2. Aşama</b>	<b>3. Aşama</b>	<b>4. Aşama</b>
<b><u>Karşılaşma öncesi</u></b>	<b><u>İlk Karşılaşma</u></b>	<b><u>Cözüm Üretme</u></b>	<b><u>Cözumsuzlük</u></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Velide güven inşa etme,</li> <li>- Veli katılımının nasıl olması gerektiği ile ilgili eğitimler verme,</li> <li>- Veli ile iletişimi güçlü tutma,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Olayı anlamaya çalışma,</li> <li>- Serinkanlılığını koruma,</li> <li>- Empati kurma,</li> <li>- Veliyi aktif dinleme,</li> <li>- Öğretmenin kendini ifade etmesi,</li> <li>- Okul yönetimini bilgilendirme,</li> <li>- Öğretmen hatalıysa uygun bir dille hatasını kabul etme,</li> <li>- Veli sınırlarına hakim olamıyor ise ortamı terketme,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- İletişimi koparmama ve iletişimi güçlü tutma,</li> <li>- Veli ile düzenli görüşme yapma,</li> <li>- Sorunun kök nedenini araştırma,</li> <li>- Meslektaşlarına danışma,</li> <li>- Okul yönetimini bilgilendirme,</li> <li>- Rehberlik servisinden yardım isteme,</li> <li>- Sorunu öğrenciye yansıtmama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Okul yönetimini durumdan haberdar etme,</li> <li>- Rehberlik servisinden destek alma,</li> <li>- Veli ile iletişimi okul yönetimi üzerinden sürdürme</li> <li>- İnişiyatifi okul yönetimine bırakma,</li> <li>- Bu durumdan öğrencinin zarar görmesine izin vermeme</li> </ul>

*Şekil 1. Zor Veli Karşısında Öğretmenlerin Kullanılabileceği Stratejilere İlişkin Bir Model Önerisi*

Bu çalışmada literatür taraması ve araştırma bulgularına dayalı olarak bir model önerisinde bulunulmuştur. Zor veli karşısında nasıl hareket edeceğini bilmek eğitimcilerin en çok zorlandıkları konular arasında yer almaktadır (Wherry, 2008). Zor veli ile baş etme stratejileri modelinin doğru teknikleri kullanabilmesinde öğretmene yardımcı olacağı söylenebilir. Whitaker (2003) zor velilerle yanlış iletişim kuran öğretmenlerin sürece daha da zarar verebileceğini ifade etmektedir. Zor veliler karşısında doğru stratejileri kullanmayı bilen öğretmenlerin onlarla yaşadıkları sorunlar karşısında daha kendinden emin, güvenli, etkili ve verimli hareket edebilecekleri ileri sürülebilir. Amerikanın çeşitli eyaletlerinde, velilerin agresif davranışlarının altında yatan temel sebepleri ve durumun kötüleşmesine yol açan olayların farklı nedenlerini anlamalarını sağlamak için okul yöneticilerinin ve öğretmenlerin eğitime alındığı belirtilmektedir. Ayrıca bu eğitimler dışında, şiddet içeren saldırgan eylemlerle başa çıkma prosedürlerinin belirlenip uygulanmaya konulduğu da anlaşılmaktadır (Jaksec, 2003; Trump, 1999).

Günümüzde zor veli sayısı giderek artmaktadır ve öğretmenler kaçınılmaz olarak bu velilerle birlikte çalışmak zorundadırlar. Zor velilerle nasıl çalışabilecekleri ile ilgili öğretmenlerin ve okul müdürlerinin kendilerini geliştirmesi gerektiği söylenebilir. Zor veliler öğretmenlerin kendilerini mutsuz hissetmelerine ve mesleki çalışmalarını güçlüklerle yapmalarına yol açmaktadır. Bu durumdan sadece öğretmenler değil öğrenciler de olumsuz etkilenebilmektedir. Bu nedenle zor veliler karşısında doğru stratejiler kullanabilmek ve onlarla sorunsuz çalışabilmek için okul yönetimlerinin ve öğretmenlerin hazırlıklı olmaları ve zor velilerle baş etmeye yönelik iletişim, öfke kontrolü, velilerin agresif davranışlarının altında yatan temel sebepler ve çatışma yönetimi gibi konularda eğitimler almaları önerilebilir. Eğitim fakültelerinde, zor insanlarla ve zor velilerle baş etmeye yönelik eğitimler verilebilir. Bu çalışmaya ek olarak, eğitimin farklı kademelerinde çalışan öğretmenlerin ve okul müdürlerinin zor veliler karşısında geliştirdikleri baş etme stratejilerini araştıran çalışmalar yapılabilir.

#### **KAYNAKÇA**

- Ada, Ş., Akan, D., Ayık, A., Yıldırım, İ. ve Yalçın, S. (2013). Öğretmenlerin motivasyon etkenleri. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17(3), 151-166.
- Akdağ, Z. (2014). Beginning early childhood education teachers' struggles in remote areas. International Journal of Educational Researchers, 5(3), 1-13.
- Alkan, E.Ö. (2018). Aile parçalanmasının çocuğun okul başarısına etkisi: trabzon örneği. Karadeniz Araştırmaları Enstitüsü Dergisi, 4(5), 167-225.



- Appelbaum, M. (2009). *How to handle hard-to-handle parents*. Thousand Oaks, CA: Corwin.
- Arastaman, G., Fidan, İ. Ö., ve Fidan, T. (2018). Nitel Araştırmada Geçerlik ve Güvenirlik: Kuramsal Bir İnceleme. *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi (YYU Journal of Education Faculty)*, 15(1), 37-75.
- Aslanargun, E. (2007). Okul-aile işbirliği ve öğrenci başarısı üzerine bir tarama çalışması. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (18), 119-135.
- Babbie, E. R. (2006). *The practice of social research*. Belmont: Wadsworth.
- Berg, B. L. (2001). *Qualitative research methods for the social sciences (Fourth Edition)*. Needham Heights, MA: A Pearson Education Company.
- Bender, Y. (2005). *The tactful teacher: Effective communication with parents, colleagues and administrators*. White River Junction, VT: Nomad Press.
- Cantú, M., & Martínez, N. H. (2006). Problems faced by beginning teachers in private elementary schools: A comparative study between Spain and Mexico. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 8(2).
- Çayak, S., & Ergi, D. Y. (2015). Öğretmen veli işbirliği ile ilkökul öğrencilerinin sınıf içindeki istenmeyen öğretmen davranışları arasındaki ilişki. *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi: Teori ve Uygulama [Journal of Education and Humanities: Theory and Practice]*, 6(11). 59-77.
- Ertürk, R. (2017). Öğretmenlerin iş motivasyonunu artıran ve olumsuz etkileyen durumların incelenmesi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(58), 582-603.
- Fantilli, R. D. (2009). *A study of novice teachers: challenges and supports in the first years (Yayınlanmış doktora tezi)*. The Ontario Institute for Studies in Education of the University of Toronto.
- Flynn, G. V. (2006). The middle school connection: Fostering alliances with parents. *Science Scope*, 12-15. Retrieved from <http://www.nsta.org/publications/news/story.aspx?id=522>
- Graham-Clay, S. (2005). Communicating with parents: Strategies for teachers. *School Community Journal*, 16(1), 117-129. doi:<http://eric.ed.gov/?id=EJ794819>
- Guba, E. G. (1981). Criteria for assessing the trustworthiness of naturalistic inquiries. *Educational Technology Research and Development*, 29(2), 75-91.
- Henderson, A.T., Marburger, C.L., & Ooms, T. (1986). *Beyond the bake sale: An educator's guide to working with parents*. Washington, DC: National Committee for Citizens in Education.
- Jaksec, C., (2003) *The confrontational parent: A practical guide for school leaders*. Eye On Education Larchmont, New York.
- Jaksec, C. (2005). *The difficult parent: An educator's guide to handling aggressive behavior*. Thousand Oaks CA.: Sage Publications Company.
- Kaatz, S.A., (2007). *Dealing with angry, hostile parents*. Lutheran Education Association, Illinois.
- Kenny, E.L. (2007). *Instituting school reform; program trains and supports parents to improve schools*. The News Journal, Wilmington, DE.
- Knafl, K. A., & Howard, M. J. (1984). Interpreting and reporting qualitative research. *Research in Nursing & Health*, 7(1), 17-24.
- Kozikoğlu, İ., & Senemoğlu, N. (2018). Mesleğe yeni başlayan öğretmenlerin karşılaştıkları güçlükler: Nitel bir çözümleme. *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi, – Journal of Qualitative Research in Education*, 6(3), 341-371. DOI:10.14689/issn.2148-2624.1.6c3s16m
- Lawrence-Lightfoot, S. (2003). *The essential conversation what parents and teachers can learn from each other*. New York New York: Random House Publishing Group.
- Lawrence-Lightfoot, S. (2004). Building bridges from school to home. *Instructor*, 114(1), 24-28.
- May, D., Johnson, J., Chen, Y., Hutchison, L., & Ricketts, M. (2010). Exploring Parental Aggression toward Teachers in a Public School Setting. *Current Issues in Education*, 13(1). Retrieved from <http://cie.asu.edu/>
- McEwan E.K. (2005). *How to deal with parents who are angry, troubled, afraid or just plain crazy*. Thousand Oaks: Corwin Press.
- Morse, J. M. (1991). Strategies for sampling. In: J. M. Morse (Ed.). *Qualitative Nursing Research: A Contemporary Dialogue*, (pp. 127-145). London: Sage Publications.
- Moses, D., Slough, E., & Croll, P. (1987). Parents as partners or problems? *Disability, Handicap & Society*, 2(1), 75-84.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*. London: Sage Publications.

- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (Third Edition). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Phillips, S. (2005). Strain of dealing with violent or meddling parents. *Times Educational Supplement*, 4629, 19-19.
- Seligman, M. (2000). *Conducting effective conferences with parents of children with disabilities*. New York/London: The Guilford Press.
- Schussler, D. L. (2003). Schools as learning communities: Unpacking the concept. *Journal of School Leadership*, 13, 498-528.
- Sheldon, S., & Epstein, J. (2002). *Education and Urban Society*, 44(4), 4. Retrieved electronically. [www.adi.org/journal/fw04%5CSheldon%20&%20Epstein.pdf](http://www.adi.org/journal/fw04%5CSheldon%20&%20Epstein.pdf)
- Shenton, A. K. (2004). Strategies for ensuring trustworthiness in qualitative research projects. *Education for Information*, 22(2), 63-75.
- Trump, K. S. (1999). *Stopping school violence*. Gaithersburg, MD.: Aspen Publishers, Inc.
- Trump, K. S. & More A. (2001). Deal effectively with hostile visitors to the front office. *Inside School Safety*, 6(2), 1.
- Unger, M. C. (2014). *Principal perceptions of parental aggression* (Doctorate Thesis). Educational Administration, The Patton College of Education of Ohio University, Ohio.
- Wardlow, L. (2014). The positive results of parent communication: Teaching in a digital age. Retrieved November 18, 2018, from [www.ResearchNetwork.Pearson.com](http://www.ResearchNetwork.Pearson.com)
- Wherry, J. H. (2008). Working with difficult parents. *Principal*, 87(4), 12-12.
- Whitaker, T., (2003). Dealing with Difficult Parents. *Principal Leadership*, 46-49.