



Eğitim Kurumlarında Rehberlik alışmaları Kapsamında Kriz Yönetimi ve Etkili İletişim Yöntemleri

Gökhan Duzdar

MEB Eğitim Yöneticisi

gokhanduzdar@hotmail.com, ORCID:0009-0000-8377-0577

Şerafettin Ese

MEB Eğitim Yöneticisi

serafettinese@gmail.com, ORCID:0000-0003-3489-0323

Erhan Yavaş

MEB Eğitim Yöneticisi

erhanbpasa@gmail.com, ORCID:0000-0002-4487-8187

Özet

Bu alışma eğitim kurumlarında rehberlik çalışmaları kapsamında kriz yönetimi ve etkili iletişim yöntemlerini incelemeyi amaçlamaktadır. Eğitim kurumunu oluşturan unsurlar okul yönetimi, öğretmenler, öğrenciler ve kurum çalışanlarıdır. Eğitim kurumları değişik geçmişlere, kimliklere, kültürlere, anlayışlara ve algılama becerilerine sahip bir çok insanı bünyesinde barındırır. Dolayısı ile bu kadar değişik unsuru içerisinde barındıran bir mekan için kriz kaçınılmazdır. Zira, tüm bu insanların ihtiyaçlarına cevap vermek

ve aynı anda hepsini tatmin etmek oldukça zordur. Okul yönetimi, okul müdürü ve okul müdür yardımcılardan oluşur ve bu ekip, eğitim kurumunun yönetim ve idari çalışmalarından sorumludur. Bu ekip yetersiz ve işlevsiz kaldığı zaman krize uygun bir ortam oluşur. Yöneticilerin problemlerin ana hatlarını kavrayarak duruma uygun çözümler üretmemesi, kurumun mevcut durumunu ve çevresel faktörleri doğru analiz edememesi ve mevcut kaynakları doğru kullanamaması krizlere zemin hazırlamaktadır. Okul yönetiminin rehberlik çalışmaları kapsamında krizi iyi yönetebilmesi için hem iç iletişimini hem de eğitim kurumunun çevresiyle olan iletişimini sürdürmesi gerekmektedir. Böylelikle kriz için gereken bilgileri toplayabilir ve harekete geçebilir. Yönetici kadro ise eğitim kurumlarında tesis edilen takım ruhu ile kriz yönetiminde etkili ve güzel sonuçlar alacaktır. Çünkü kriz yönetimi bir ekip işidir. Okul yönetimi bu sürece öncülük etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Eğitim Kurumu, Rehberlik, Kriz Yönetimi, Etkili İletişim

Crisis Management and Effective Communication Methods within the Scope of Guidance Studies in Educational Institutions

Abstract

Maintain the study of crisis management and effective communication methods within the scope of guidance work in this study training process. The elements that make up the educational institution are the management school, teacher, student and institution bodies. Educational institutions include many people with different backgrounds, identities, cultures, understandings and perception skills. Therefore, they are crisis facilities for a space that contains so many different components. Because it is very difficult to answer all these people and satisfy them all at the same time. The school administration consists of the school principal and vice principals, and this team is responsible for school administration and administrative affairs. When this team becomes inadequate and dysfunctional, an environment suitable for crisis occurs. The inability of the managers to understand the main lines of protection and to produce appropriate solutions for the situation, the existing and scattered analysis of the management, and the inability to use the available resources correctly pave the way for crises. In order to manage the crisis well within the scope of school guidance studies, it is necessary to maintain both internal communication and communication with the school environment. Thus, it can collect and mobilize the necessary information for the crisis. The management staff, on the other hand, achieves effective and good results in crisis management with the team spirit established during the training process. Because crisis management is a team work. The school administration continues to evolve during this time.

Keywords: Educational Institution, Guidance, Crisis Management, Effective Communication

Giriş

Krizler, beklenmedik biçimde meydana çıkabilmekte ve bu durum kurum yapısı ve işleyişi üzerinde ehemmiyetli etkilere sebep olabilmektedir. Özellikle de eğitim kurumlarında krizin kurumsal yapı üzerindeki etkilerinin çok daha derinden hissedilebileceği öngörülmektedir (Demirtaş, 2000).

Bilgi teknolojilerinin gelişmesi ve internetin hayatımızdaki yerinin artmasıyla beraber kurumlar krizlere daha açık hale gelmiş ve yaşadıkları krizlere ilişkin bilgiler insanlar tarafından daha erişilebilir hale gelmiştir (Aksoy ve Aksoy, 2003).

Bu nedenle her kurumun kriz yönetimi ve kriz iletişimi konusunda geçmişe göre daha duyarlı ve dikkatli olması gerekmektedir. Kriz, kurumsal itibarı olumsuz etkileyen bir dönemdir (Okkay, 2019).

Günümüzde kurumlar değişik kriz türleri ile karşı karşıya kalmaktadır. Doğal afetler, terör olayları, mali krizler, şirket krizleri, salgın hastalıklar, endüstriyel afetler gibi iç ve dış etkenler nedeniyle ticari işletmeler, eğitim kurumları, kamu kurumları gibi bir çok kurum da kriz yaşayabilmektedir (Aksoy ve Aksoy, 2003).

Bu nedenle kurumların krizlere karşı bağışık olması gerekmektedir. Yani krizlere hazırlıklı olmaları gerekmektedir. Bu nedenle, her kurumun krizin meydana çıkma olasılığını kabul etmesi ve krize karşı stratejiler geliştirmesi, gerçek koşullar altında çok ehemmiyetlidir (Demirtaş, 2000; Sarı ve Sarı, 2020).

Kurumlar, krizlerle karşılaşma olasılıklarına göre stratejiler geliştirmelidir. Çünkü krizin kurum üzerindeki etkisi, kurumun krizle mücadele biçimine göre değişmektedir. İyi yönetilen bir kriz, kurum ile paydaşlar arasındaki bağı güçlendirirken, kötü yönetilen bir kriz ise kurumsal itibarı ciddi biçimde zedeleyebilmektedir (Okkay, 2019).

Kurumlar öncelikle karşılaşabilecekleri kriz türlerini belirlemeli ve buna göre kriz yönetimsel plânını hazırlamalıdır. Bu plânlar gerçekçi ve sağlam yöntemler çerçevesinde hazırlanmalıdır (Aksoy ve Aksoy, 2003; Maya, 2014).

Ayrıca bu süreci paydaşlarıyla paylaşabilmek ve kesintisiz bir iletişim sürdürebilmek için bir kriz iletişim plânı da geliştirmek zorundadırlar. Eğitim kurumlarının itibarı kriz dönemlerinde

sarsılabilmekte, bu süreçte paydaşlarından destek alamayabilmekte ve bu durum varlıklarını sürdürmelerine engel olabilmektedir (Aksoy ve Aksoy, 2003).

Kriz Yönetimi

Kriz kavramı, sosyal bilimlerin diğer alanlarında da olduğu gibi birden çok tanıma sahiptir. Bu tanımlar sosyal bilimlerin hemen hemen her alanına göre farklı şekilde tezahür ederek yansımaktadır (Goldman, 2008; Ertaş ve Yüner, 2021).

Ancak, krizin en genel anlamıyla, içerisinde tehdit ve fırsatları barındıran bir süreç olduğundan bahsedebiliriz. Buna bağlı olarak bir krizin tehdit mi yoksa fırsat mı olacağını kriz yönetim süreci belirlemektedir (Shah vd., 2020).

Kriz sözcüğü etimolojik olarak incelendiğinde Yunanca “ayrılmak” anlamında kisis sözcüğünden türemiştir (Pira ve Sohodol, 2010).

Çin yazısına bakıldığında ise iki ayrı sözcük weixiân (tehlike) ve jihui (fırsat) sözcükleri krizi wëiji olarak tanımlamaktadır (Okay ve Okay, 2014).

Eski Çin yazısında iki ayrı sembolle ifade edilen kriz, ‘fırsat’ ve ‘tehlike’ anlamları ile içerisine hem olumlu, hem de olumsuz çağrışımları barındırmaktadır (Goldman, 2008; Ertaş ve Yüner, 2021).

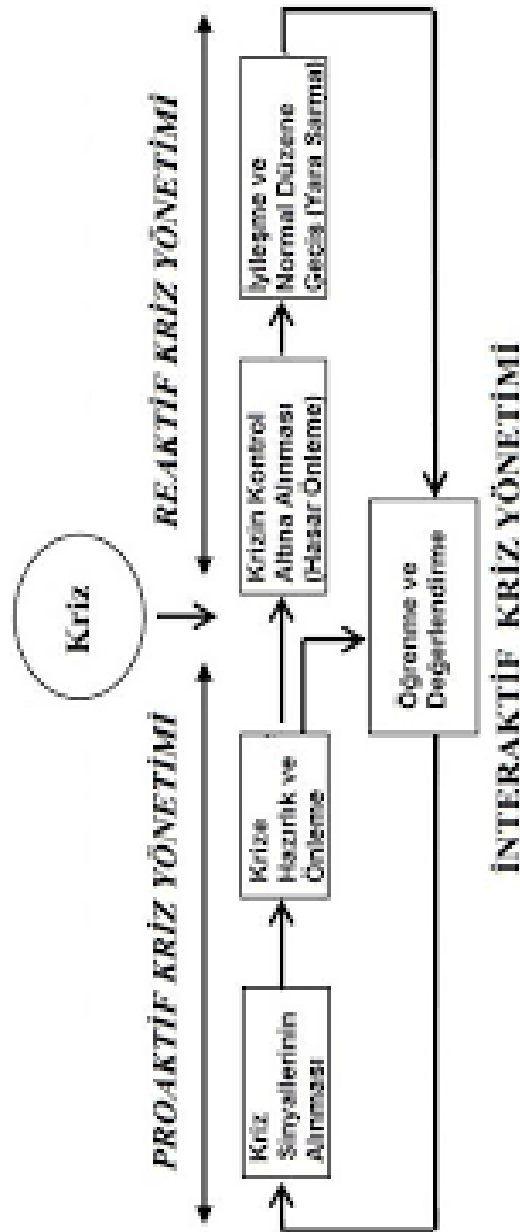
Çin yazısında belirtilen bu iki ayrı özellikten hangisinin baskın olacağı, kurum yönetiminin; kriz yönetimindeki kabiliyet ve becerilerine bağlı olarak, değişim göstermektedir (Pira ve Sohodol, 2010).

Buradan sözcüğün içerisindeki iki farklı anlamdan sadece yıkıma değil, bazı fırsatlara da olanak sağladığı düşüncesi bulunmaktadır. Yani kriz kendi içerisinde hem yıkımı ifade etmektedir hem de fırsatları doğurmaktadır.

Çeşitli yazarlar, akademisyenler ve araştırmacıların krizi tanımlama amacı, krizleri ortaya çıkmadan önce veya kriz dönemi sırasında veya sonrasında anlamak ve yönetimini sağlayabilmek amacıyla tanımlamaktadır. Bu nedenle, kriz kavramı hakkında farklı açılardan tanım bulunmaktadır.

Beklenmedik ve ani bir olay olarak tanımlanan kriz, bir kuruma ekonomik ve itibar açısından tehdit oluşturarak işleyişini etkilemektedir. Bu etkileyiş genellikle söz konusu yapı veya yapılanma için olumsuzca algılanmaktadır (Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019; Odabaş ve Cengiz, 2021).

Şekil 1. Kriz Yönetimi



Kriz, sadece kuruma değil kurumla birlikte paydaşlarına da ekonomik, duygusal ve fiziksel zararlara neden olabilmekte; çalışanlar, hissedarlar, tedarikçiler ve müşterileri gibi birçok paydaşa, krizin etkileri olumsuz yansıyabilmektedir (Coombs, 2007).

Krizin bir başka tanımında ise önceden sezilmeyen ve beklenilmeyen, hızlıca cevap verilmesi gereken, kurumun önleme ve uyum mekanizmalarını yetersiz hale getiren, kurumun mevcut amaç, değer ve varsayımlarını tehdit altına alan gerilim durumu olduğu belirtilmektedir (Dinçer 2003).

Günümüzde kriz yönetimine sadece reaktif değil, proaktif bir bakış açısıyla yaklaşmak gerekmektedir. Bu anlamda, kriz yönetimine; bir taktik değil, stratejik yönetimin bir parçası olarak yaklaşılması gerekmektedir (Shah vd., 2020).

Kurumlar, kriz yönetimine stratejik bakış açısı getirebilmek için, birden çok bileşenin eř zamanlı ve düzenli olarak çalışmasını sağlayabilmelidir (Goldman, 2008; Ertaş ve Yüner, 2021).

Küreselleşme ile birlikte kurumlarda meydana gelen krizler, günümüzde giderek artış göstermeye başlamıştır. Artan rekabet koşulları, bireylerin beklentilerindeki değişimler, teknoloji de yaşanan gelişme ile birlikte iletişim alanında da değişimler meydana gelmiştir (Mojtahedi ve Oo, 2017).

Medya kanallarının genişlemesi ve yeni medya kanalları sayesinde kurumlarda ortaya çıkacak olumsuz durumlar daha geniş kitlelere kısa sürede ulaşmaya ve krize hazırlıklı olmayan kurumları bir anda krizin merkezine çekebilmektedir (Nickerson vd., 2006; Savı, 2008).

Krizler kısa sürede gündem oluşturarak, kurumun itibarını zedelemesinin yanı sıra ekonomik kayıplara neden olabilmesi sebebiyle kurumların kriz yönetimi ve kriz iletişimi sürecini önceden planlayarak doğru bir şekilde yönetmesi gerekmektedir (Mojtahedi ve Oo, 2017).

Krizi ön görme durumu kurumlar için olmazsa olmaz bir niteliktir. Kurumların krizi ön görme konusundaki başarıları, kriz yönetimi becerilerine de yansıyacak olması nedeniyle oldukça önem taşımaktadır (Nickerson vd., 2006; Savı, 2008).

Eğitim Kurumlarında Krize Yönetimi

Rehberlik çalışmaları kapsamında eğitim kurumlarının kriz sinyallerini evvelden tespit etmek için yapacakları en iyi çalışmalardan biri, kurum için olası krizin listesini hazırlamaktır (Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019; Odabaş ve Cengiz, 2021).

Kurumun kriz sürecini daha kolay atlatabilmesi için olası sonuçların evvelden tahmin edilmesi ve bu liste doğrultusunda kurumun uğrayacağı maddi ve manevi zararın hesaplanması ehemmiyetlidir (Karaağaç vd., 2022).

Eğitim kurumlarında yaşanan kriz türlerinin çeşitli boyutları vardır. Bu nedenle eğitim kurumlarında karşılaşılan kriz türleri değişik başlıklar altında incelenmelidir. Eğitim kurumundaki potansiyel kriz nedenini iki başlık altında incelenebilmektedir (Gezer, 2020).

Dış faktörlerin sebep olduğu krizler ve iç faktörlerin sebep olduğu krizler şeklindedir. Dış etkenler ele alındığında ekonomik dalgalanmalar, öğrenci sayısının artması ya da azalması, siyasi baskılar, doğal afetler, salgın hastalıklar gibi konular ön plâna çıkmaktadır (Gezer, 2020).

Rehberlik çalışmaları kapsamında bunlara ek olarak, şiddet eylemleri, terör tehdidi ve savaş tehdidi, krize sebep olması muhtemel dış faktörler olarak ele alınabilir. Bunların dışında eğitim kurumu içerisinde meydana gelen ancak dış etkenlerden kaynaklanan bazı kriz durumları da vardır (Odabaş ve Cengiz, 2021).

Örneğin rehin alma, ateş etme, bomba tehdidi gibi olaylar şeklindedir. Bu olaylar kısmen eğitim kurumunun müdahale kapsamı dışındadır ve müdahale için dış mercilerden yardım istemek gerekmektedir (Odabaş ve Cengiz, 2021).

Eğitim kurumunun kendi iç sorunlarından kaynaklanan ve krize sebep olan faktörlere bakıldığında ise servis aracı kazaları, okul içi şiddet olayları, taciz olayları, intihar ya da eğitim kurumunun yönetim zaafı vb. konular gündeme gelmektedir (Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019; Odabaş ve Cengiz, 2021).

Eğitim kurumunu oluşturan unsurlar okul yönetimi, öğretmenler, öğrenciler ve okul çalışanlarıdır. Eğitim kurumları değişik geçmişlere, kimliklere, kültürlere, anlayışlara ve algılama becerilerine sahip bir çok insanı bünyesinde barındırır (Odabaş ve Cengiz, 2021).

Dolayısı ile bu kadar değişik unsuru içerisinde barındıran bir mekan için kriz kaçınılmazdır. Zira, tüm bu insanların ihtiyaçlarına cevap vermek ve aynı anda hepsini tatmin etmek oldukça zordur (Goldman, 2008; Ertaş ve Yüner, 2021).

Okul yönetimi, okul müdürü ve okul müdür yardımcılarında oluşur ve bu ekip, eğitim kurumunun yönetim ve idari çalışmalarında sorumludur. Bu ekip aciz kaldığı için krize uygun bir ortam oluşur (Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019).

Yöneticilerin problemlerin ana hatlarını kavrayarak duruma uygun çözümler üretememesi, eğitim kurumunun mevcut durumunu ve çevresel faktörleri doğru analiz edememesi ve mevcut kaynakları doğru kullanamaması krizlere zemin hazırlamaktadır (Odabaş ve Cengiz, 2021).

Bunun dışında okul yönetimi krizin belirtilerini iyi anlamak ve analiz etmek durumundadır. Ayrıca okul yönetiminin de önderlik özelliklerine sahip olması gerekmektedir (Mojtahedi ve Oo, 2017).

Eğitim kurumlarında iyi önderlik özelliklerine sahip yöneticiler krizle nerede ve nasıl karşılaşabileceklerini ve bu durumla nasıl başa çıkabileceklerini analiz edebilirler (Odabaş ve Cengiz, 2021).

Okul yönetiminin rehberlik çalışmaları kapsamında krizi iyi yönetebilmesi için hem iç iletişimini hem de eğitim kurumunun çevresiyle olan iletişimini sürdürmesi gerekmektedir. Böylelikle kriz için gereken bilgileri toplayabilir ve harekete geçebilir (Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019; Odabaş ve Cengiz, 2021).

Yönetici kadro ise eğitim kurumlarında tesis edilen takım ruhu ile kriz yönetiminde etkili ve güzel sonuçlar alacaktır. Çünkü kriz yönetimi bir ekip işidir. Okul yönetimi bu sürece öncülük etmektedir (Shah vd., 2020).

Okullarda rehberlik çalışmaları kapsamında okul iç çalışmalarında kaynaklanan krizin yanı sıra öğrencilerden kaynaklanan krizler de yaşanmaktadır. Öğrencilerin olumsuz davranışları, intihar, çete olayları, kavgalar, uyuşturucu kullanımı gibi durumlar krizlere yol açmaktadır (Bojović vd., 2020).

Eğitim kurumlarında meydana gelebilecek herhangi bir kaza durumu, öğrenci ya da öğretmenin ölümü ya da yaralanması, salgın hastalıklar, taciz, anne babanın boşanması ve ailevi sorunlar, öğrencilerin kendi aralarında ya da öğrenciler ile okul personeli arasında meydana gelen şiddetli

kavgalar eğitim kurumunun iç dinamiklerinden kaynaklanabilecek ve krize dönüşmeden okul yönetiminin müdahalesiyle çözülebilecek okul içi kriz faktörleridir (Odabaş ve Cengiz, 2021).

Okul gereçlerinin zarar görmesi, eğitim kurumlarında şüpheli bulunması, rehin alınması, öğrencilerin kaçırılması ya da kaybolması diğer okul içi kriz faktörleri olarak ele alınmaktadır (Nickerson vd., 2006; Savcı, 2008).

Krize sebep olan çeşitlik okul dışı faktörlerde söz konusu olmaktadır. Bu krizler, ekonomi, doğal afetler, siyasi yapı vb. eğitim kurumunun kontrolü dışında gelişen sebeplerden kaynaklanan krizlerdir (Odabaş ve Cengiz, 2021).

Ülke genelinde yaşanan siyasi ya da ekonomik bir değişim, ülke genelinde meydana gelen bir doğal afet, eğitim kurumunun kontrol mekanizması dışında gelişen krizlerdir. Eğitim kurumları bu krizin oluşmasını engelleyemeyebilirler, ancak bu durumları krize dönüşmeden ya da en az hasarla atlatmak için çaba gösterebilirler (Demirtaş, 2000; Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019).

Doğal afetler, eğitim kurumunun kontrolü dışında gelişen ve tüm insanlığı etkileyen olaylardır. Bu faktör dış etkenler arasında sayılabilir. Bunlar deprem, sel, fırtına gibi insan hayatını tehdit eden olaylardır (Demirtaş, 2000; Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019).

Ne zaman ve nasıl meydana geleceklerini engellemek zor olduğundan kurumların bu konuda her zaman tedbirli olması gerekmektedir. Hazırlıklı olmak doğal olarak doğal afetin oluşmasını engelemeyecek, ancak oluşması muhtemel kayıpları en aza indirebilecektir (Odabaş ve Cengiz, 2021).

Krize sebep olan bir diğer okul dışı faktör de ekonomidir. Yeterli geliri sağlayamayan eğitim kurumları maddi sıkıntılardan dolayı bazı sıkıntılar yaşayabilirler. Öğrencilerine gereken fizikî koşulları sağlamakta zorlanmaktadırlar. Bu durumda velilerin ve öğrencilerin tepkisini çekebilirler (Odabaş ve Cengiz, 2021).

Terör saldırıları, savaş durumu gibi istisnai durumlar, bir diğer okul dışı kriz faktörü olarak ele alınmaktadır. Bu tür olaylar sadece eğitim kurumlarında değil ülke genelinde meydana gelse de okulları etkilemektedir (Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019; Odabaş ve Cengiz, 2021).

Bir terör eylemi ya da savaş durumunda eğitim kurumları da tehdit saldırısı altındadır ve bu duruma karşı önlem almış olmaları gerekmektedir (Savcı, 2008; Hosseinighousheh vd., 2020; Alene, 2022).

Eğitim Kurumlarında Rehberlik alışmaları Kapsamında Kriz Yönetimi

Eğitim kurumları rehberlik çalışmaları kapsamında kriz durumlarında hızlı bir biçimde müdahale etmek ve kurumu krizden en az zararla kurtarmak için kriz yönetimsel plânı geliştirmektedirler (Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019; Odabaş ve Cengiz, 2021).

Söz konusu plân okul yönetimine, çalışanlara, öğrencilere ve velilere olası bir kriz durumunda yol gösterici niteliktedir. Acil durumlarda alınacak önlemleri, tahliye plânlarını ve irtibat kurulacak kişilerin listelerini içermektedir (Goldman, 2008).

Kriz yönetimsel plânı oluşturulurken öncelikle eğitim kurumunun karşılaşabileceği kriz türleri önerilmelidir. Her okul aynı durumu kriz olarak nitelendirmeyebilir. Bu, o kurumun varoluş amacı, kültürel yapısı ve çevre koşulları ile yakından ilgilidir (Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019).

Kurumun kendi özelliklerini, iç dinamiklerini ve yapısal fonksiyonları bir bütün halinde dikkate alması ve ortaya koyması olası krizin ne olabileceğini daha net meydana koymaktadır (Odabaş ve Cengiz, 2021).

Okul, var oluş amacı ve hedefi doğrultusunda kendisi için tehdit oluşturabilecek unsurları daha net bir biçimde ayırt edebilmektedir. Bu, geliştireceği kriz plânının belkemiğini oluşturmaktadır (Demirtaş, 2000; Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019).

Kurumun vizyon ve misyonu doğrultusunda kriz plânının hangi durumlarda devreye gireceği ve kriz plânının hedefi belirlenecektir (Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019; Odabaş ve Cengiz, 2021).

Eğitim kurumunun karşılaşabileceği kriz türlerinin sunumundan sonra bir eylem plânı geliştirilir. Sorular üzerinde durarak kriz yönetimi plânını geliştirmeye başlanmaktadır (Mojtahedi ve Oo, 2017).

Kriz yönetimsel plânı, okul müdürünün liderliğindeki kriz yönetim ekibi tarafından geliştirilmektedir. Bu plân yazılı bir plândır ve düzenli aralıklarla güncellenmektedir (Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019).

Kriz yönetim ekibi, kriz yönetimsel plânını geliştirirken kullandığı dile dikkat etmelidir. Bu plân açık ve anlaşılır bir dille yazılmalı ve okul topluluğunun her bir üyesi (öğretmenler, öğrenciler, veliler, çalışanlar) tarafından açıkça anlaşılabilir (Odabaş ve Cengiz, 2021).

Kriz yönetimsel plânı yazılırken ve açıklanırken rehberlik çalışmaları kapsamında eğitim kurumlarında kullanılan ortak dil ve terminoloji dikkate alınmaktadır (Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019).

Eğitim kurumlarındaki herkes böylelikle kriz yönetimsel plânına hakim olabilmekte ve plân kolaylıkla uygulanabilmektedir. Kriz yönetimsel plânı temel bilgilerden oluşmalı ve bilgi kirliliği insanların kafasını karıştırmamalıdır (Demirtaş, 2000; Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019).

Kriz yönetimsel plânı hazırlandıktan sonra mutlaka test edilmelidir. Test edilmeyen bir plân kriz durumunda eksik ve hatalı olabilir ve kurumun zarar görmesine sebep olabilmektedir. Bu nedenle kurum kriz yönetimsel plânını yaptığı tatbikatlarla test etmeli ve iyileştirmelidir. (Demirtaş, 2000; Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019)

Kriz müdahalesi sırasında yapılan tüm uygulamalar ve iletişim stratejileri sonrasında yol gösterici olması açısından ekip tarafından kayıt altına alınmalı ve saklanmalıdır. Kriz yönetimsel plânında kriz odasının yeri de açıkça belirtilir (Demirtaş, 2000; Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019).

Kriz yönetimi ekibinin bu süreçte alacağı önlemleri ve yapacağı tatbikatları belirlemiş ve kayıt altına almış olması gerekirdi. Kriz yönetimsel plânının hazırlanmasından önce ve sonra mutlaka plânın değerlendirilmesi gerekmektedir (Nickerson vd., 2006).

Kriz anında ihtiyaç duyulacak belgelerin ve iletişim bilgilerinin hızlı müdahale için dosyalanması ve saklanması ehemmiyetlidir. Öncelikle kriz yönetim ekibi üyelerinin isimleri, görevleri ve iletişim bilgileri belirlenmeli ve personel değişikliği durumunda bu liste mutlaka güncellenmelidir (Odabaş ve Cengiz, 2021).

Kriz yönetimi plânına eklenmesi gereken en ehemmiyetli belgelerden biri de acil durum haberleşme listesidir. Polis, hastane, itfaiye gibi kurumlar ile ilçe ve il milli eğitim müdürlükleri ile ilk yardım konusunda uzmanlaşmış personel ve güvenlik görevlilerinin isim ve iletişim bilgileri, iletişim listeleri ile isim ve iletişim bilgileri ekibin kriz anında ihtiyaç duyacağı irtibat kişilerinin bilgileri mutlaka yer almalıdır (Hosseinighousheh vd., 2020).

Eğitim Kurumlarında Rehberlik alışmaları Kapsamında Etkili İletişim Yöntemleri

Eğitim kurumları rehberlik çalışmaları kapsamında kriz sırasında ve sonrasında kullanacakları iletişim stratejilerini belirlemelidir. Okul, kriz sırasında belirli bir strateji doğrultusunda krizle alakalı bilgileri öğrenciler, personel, veliler ve medya ile paylaşmalıdır (Demirtaş, 2000; Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019).

Eğitim kurumları rehberlik çalışmaları kapsamında kriz iletişim stratejilerini belirlerken öncelikle iletişimsel anlamda hedef kitlelerini ve paydaşlarını iyi analiz etmelidirler. Her eğitim kurumunun bulunduğu bölge, il, ile ve mahalleye göre değişik kültürel özellik ve yapıya sahip öğrenci, veli ve çalışan grubu bulunmaktadır (Odabaş ve Cengiz, 2021).

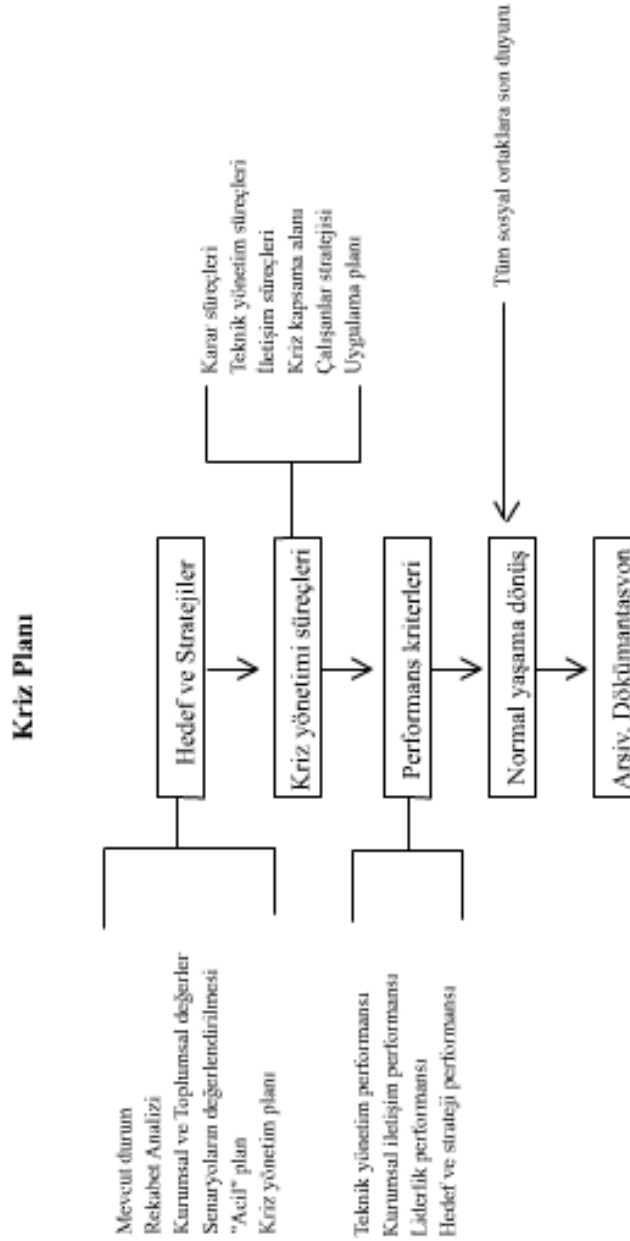
Okul bu nedenle kriz sırasında ya da sonrasında iletişim kuracağı grubu belirlemeli ve buna göre bir iletişim stratejisi geliştirmelidir. Kullandığı dili ve üslubu da buna göre düzenlemelidir (Mojtahedi ve Oo, 2017; Hosseinighousheh vd., 2020).

Kriz anlarında halk kendini gelecek kaygısına ve umutsuzluğa terk etmektedir. Bu süreçte yanlış yönlendirmeler olabilmektedir. şokla beraber kişi ilgisizlik, üzüntü, depresyon, sinirlilik, ağlama nöbetleri, baş ağrısı, mide ağrısı, karın ağrısı yaşayabilmektedir (Demirtaş, 2000; Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019).

Okul yönetimi rehberlik çalışmaları kapsamında mutlaka öğretmenlerini ve velileri bilgilendirmeli, öğretmenler de kriz konusunda öğrencileri bilgilendirmelidir. Bu bilgilendirme küçük gruplar halinde yapılabilir. Çünkü daha az kalabalık olan ortamlarda insanlar merak ettikleri konuları sorabilme ve kaygılarını giderebilme imkânı bulmaktadırlar.

Okul yönetimi rehberlik çalışmaları kapsamında velileri ve öğretmenleri bilgilendirmeli, öğretmenler de öğrencilerini bilgilendirmelidir. Bilgi paylaşımı telefon, mail ortamında ve yazılı bültenler aracılığıyla gerçekleştirilebilir. Sağlanan bilgiler hangi kanaldan olursa olsun açık ve tutarlı olmalıdır (Demirtaş, 2000; Yılmaz ve Eldeleklioğlu, 2019).

Şekil 2. Kriz Planı



Rehberlik çalışmaları kapsamında yöneticiler aynı biçimde çalışanlarını gözlemlemelidir. Bu nedenle hem yöneticilerin hem de öğretmenlerin güçlü gözlem becerilerine ve iyi iletişim becerilerine sahip olması kriz yönetiminin en önemli adımlarından biridir. Böylelikle aile içi şiddet, taciz, uyuşturucu kullanımı, depresyon ve intihar eğilimi gibi durumların evelden tespit edilmesinin önüne geçilebilir (Sarı ve Sarı, 2020).

Yine rehberlik çalışmaları kapsamında medya ile iletişim, kriz yönetimsel plânının en ehemmiyetli adımlarından biridir. Medyanın kriz anında kurumun verdiği bilgiler doğrultusunda haber yapması için yöneticinin medya ile iyi bir iletişim kurması ehemmiyetlidir (Shah vd., 2020).

Kurumun daha önce medya ile güven ilişkisi kurmuş olması ehemmiyetlidir. Medya ancak bu biçimde okul yönetimini bir haber kaynağı olarak görmekte ve kriz anında okul yönetiminden elde ettiği bilgileri aktarmaktadır. Medyayı bilgilendirirken krizin ne olduğu, krizden kimlerin etkilendiğı, nasıl etkilendiğı açıkça anlatılmalıdır (Yılmaz ve Yıldırım, 2020; Ercan ve Aksu, 2021).

Sonuç

Krizler, aniden ve beklenmedik bir biçimde meydana çıkan ve acil müdahale gerektiren durumlardır. Her kurum, faaliyet gösterdiği sektörün koşullarına göre krizlerle karşılaşmaktadırlar. Her kurum gibi eğitim kurumları da krizlerle karşılaşmakta ve etkilenmektedir.

Kurumlar için krizler kaçınılmazdır. Ancak kurumlar kriz hazırlıkları yaparak bu süreci en az hasarla atlatabilir, hatta krizi fırsata çevirebilirler. Her kurumda olduğu gibi eğitim kurumlarının da krizlerle karşılaşması kaçınılmazdır.

Eğitim kurumlarında meydana gelen krizler, eğitim kurumunun ehemmiyetli bir bölümünü derinden etkilemekte ve eğitim kurumunun rutin işleyişini bozmaktadır. Bir krizle karşı karşıya kalan okullar, itibarlarını ve güvenilirliklerini kaybetme olasılığı ile karşı karşıyadır.

Eğitim kurumları bu nedenle bulunduğu bölgenin coğrafi, demografik, sosyal ve ekonomik koşullarını dikkate alarak karşılaşması muhtemel kriz türlerini belirlemeli, buna göre çalışmalar yapmalı ve krize hazırlıklı olmalıdır.

Eğitim kurumlarının kriz sürecini en az hasarla atlatabilmeleri için iyi bir kriz yönetimsel plânına ihtiyaçları vardır. Kriz yönetimi, eğitim kurumunun krizi önleme çabası değildir. Kriz meydana geldiğinde kurumun tepkisidir.

Etkili iletişim yöntemleri çerçevesinde şekillendirilen kriz yönetimsel plânı, kurumun krizi en az hasarla atlattığını sağlamaktadır. Kurumlar, kriz döneminde yol gösterici olması için kriz yönetimsel plânını bir kılavuz haline getirmelidir.

Rehberlik çalışmaları kapsamında eğitim kurumlarının kriz sinyallerini evvelden tespit etmek için yapacakları en iyi çalışmalardan bir diğeri de, kurum için olası krizin listesini hazırlamaktır.

Kurumun kriz sürecini daha kolay atlatabilmesi için olası sonuçların evvelden tahmin edilmesi ve bu liste doğrultusunda kurumun uğrayacağı maddi ve manevi zararın hesaplanması önemlidir.

Eğitim kurumları rehberlik çalışmaları kapsamında kriz durumlarında hızlı bir biçimde müdahale etmek ve kurumu krizden en az zararla kurtarmak için kriz yönetimsel plânı geliştirmektedirler.

Kriz yönetim sürecinin olmazsa olmazı olan krize etkin müdahalede vazgeçilmez bir unsur olarak karşımıza çıkan kriz yönetimsel plânı etkili iletişimin bir parçası olarak da okul yönetimine, çalışanlara, öğrencilere ve velilere olası bir kriz durumunda yol gösterici niteliktedir.

Eğitim kurumunun karşı karşıya kalabileceği her türden ve niteliğe haiz olan acil durumlarda alınacak önlemleri, tahliye plânlarını ve irtibat kurulacak kişilerin listelerini içermesi bakımından krizin yönetim sürecine de doğrudan etkide bulunması bakımından oldukça önemli bir süreçtir.

Kaynakça

Aksoy, H. H. ve Aksoy, N. (2003). Eğitim kurumlarında krize müdahalenin plânlanması. Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences, 36(1), 37-49.

Aksu, A. ve Deveci, S. (2009). İlköğretim müdürlerinin kriz yönetimiyle alakalı becerileri. e-Journal of New World Sciences Academy, 4(2), 448-464.

Demirtaş, H. (2000). Kriz yönetiminin kuramı ve uygulaması. İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi, 6(23), 353-373.

Gezer, Y. (2020). Kriz yönetim becerilerine dönük okul müdürlerinin davranışları. Disiplinlerarası Eğitim Araştırmaları Dergisi, 4(8), 282-298.

Goldman, S.B. (2008). Crisis plânnng in Four Massachusetts Public School Districts: A Case Study. Doctoral dissertation, University of Massachusetts Lowell. Massachusetts.

Nickerson, A.B., Brock, S.E. and Reeves, M.A. (2006). “School Crisis Teams Within An Incident Command System”. The California School Psychologist, 11 (1), 63- 72.

Odabaş, L., & Cengiz, S. (2021). Eğitim kurumları idarecilerinin kriz anında yeterliliklerinin değerlendirilmesi. Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 10(3), 521-531.

Sarı, E. & Sarı, B. (2020). Kriz Zamanlarında Eğitim Yönetimi: Covid-19 Örneği. Uluslararası Önderlik alışmaları Dergisi: Kuram ve Uygulama, 3(2), 49-63.

Savı, S. (2008). Ortaöğretim eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin kriz yönetimine ilişkin algıları. Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.

Shah, A.A, Gong, Z.P.I., Sun, R., Ullah, W. and Wani, G.F. (2020). “Disaster Risk Management Insight on School Emergency Preparedness–A Case Study of Khyber Pakhtunkhwa”. Pakistan International Journal of Disaster Risk Reduction, 51 (1), 101805.

Ulusoy, Z. K., & Yavuz, Y. (2022). Eğitimcilerin Kriz Yönetimi Becerisinin Önderlik Açısından İncelenmesi. International Journal of Trends and Developments in Education, 2(1), 28-47.

Yılmaz, İ., & Yıldırım, B. (2020). Okul yöneticilerinin kriz yönetimi tutumları ile duygusal zekâları arasındaki ilişki. İZÜ Eğitim Dergisi, 2(3), 42-62.