

T. C.  
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI



# MEGEP

(MESLEKİ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN  
GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ)

## ÇOCUK GELİŞİMİ VE EĞİTİMİ

### ÇOCUKLA İLETİŞİM I

ANKARA 2007

### Milli Eğitim Bakanlığı tarafından geliştirilen modüller;

- Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının 02.06.2006 tarih ve 269 sayılı Kararı ile onaylanan, Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında kademeli olarak yaygınlaştırılan 42 alan ve 192 dala ait çerçeve öğretim programlarında amaçlanan mesleki yeterlikleri kazandırmaya yönelik geliştirilmiş öğretim materyalleridir (Ders Notlarıdır).
- Modüller, bireylere mesleki yeterlik kazandırmak ve bireysel öğrenmeye rehberlik etmek amacıyla öğrenme materyali olarak hazırlanmış, denenmek ve geliştirilmek üzere Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında uygulanmaya başlanmıştır.
- Modüller teknolojik gelişmelere paralel olarak, amaçlanan yeterliği kazandırmak koşulu ile eğitim öğretim sırasında geliştirilebilir ve yapılması önerilen değişiklikler Bakanlıkta ilgili birime bildirilir.
- Örgün ve yaygın eğitim kurumları, işletmeler ve kendi kendine mesleki yeterlik kazanmak isteyen bireyler modüllere internet üzerinden ulaşılabilirler.
- Basılmış modüller, eğitim kurumlarında öğrencilere ücretsiz olarak dağıtılır.
- Modüller hiçbir şekilde ticari amaçla kullanılamaz ve ücret karşılığında satılamaz.

# İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR .....	ii
GİRİŞ .....	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1 .....	3
1. İLETİŞİM.....	3
1.1. Tanımı ve Önemi .....	3
1.2. İletişimin Öğeleri .....	4
1.3. İletişim Türleri .....	6
1.3.1. Birey- Birey Arasındaki İletişim .....	6
1.4. İletişim Yöntemleri .....	10
1.4.1. Sözlü İletişim.....	10
1.4.2. Sözsüz İletişim.....	11
1.5. İletişimde Görünüş ve Davranışın Önemi .....	16
1.6. İş Hayatında İletişim .....	18
1.6.1. Çalışan-Amir İlişkileri ve İletişim .....	18
1.6.2. Liderlik .....	19
1.6.3. Çalışanların Birbirleriyle İlişkileri ve İletişimleri.....	25
1.6.4. İletişim Engelleri .....	28
1.6.5. Sağlıklı İletişiminin Temel Koşulları .....	30
UYGULAMA FAALİYETLERİ.....	34
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	36
ÖĞRENME FAALİYETİ- 2 .....	37
2. ÇOCUK GELİŞİMİNDE İLETİŞİM .....	37
2.1. Çocukla İletişimin Önemi .....	37
2.2. Çocuğu Dinlemek .....	38
2.2.1. Çocukla Konuşma (Sen Dili ve Ben Dili) .....	39
2.3. Empati Yeteneğini Geliştirmek.....	43
2.3.1. Çocukla İletişimin Kurumdaki Yeri ve Önemi.....	44
2.4. Çocuk Gelişimi Alanında Kurum Personeli ile Olan İletişim.....	45
2.5. Kurumda Çalışan Personelin İletişim Konusunda Eğitimi .....	46
2.6. Çocukla İletişime Yönelik Etkinlikler .....	46
UYGULAMA FAALİYETLERİ.....	49
UYGULAMA FAALİYETLERİ.....	49
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	51
ÖĞRENME FaALİYETİ- 3 .....	52
3. ÇOCUĞUN SORUNUNU ÇÖZME .....	52
3.1. Problem Çözme Teknikleri .....	52
3.1.1. Problemin Tanımı .....	53
3.1.2. Problem Çözme Basamakları .....	53
3.2. Problemlili Çocuklara Yaklaşım .....	58
3.3. Çocuğun Sorununa Çözüm Bulma.....	58
3.3.1. Problem Çözümüne Yönelik Etkinlikler.....	59
UYGULAMA FAALİYETLERİ .....	62
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	65
CEVAP ANAHTARLARI .....	67
ÖNERİLEN KAYNAKLAR.....	69
KAYNAKLAR.....	70

# AÇIKLAMALAR

<b>KOD</b>	<b>761CBG008</b>
<b>ALAN</b>	<b>Çocuk Gelişimi ve Eğitimi</b>
<b>DAL/MESLEK</b>	<b>Erken Çocuklukta Öğretmen Yardımcılığı-Özel Eğitimde Öğretmen Yardımcılığı</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Çocukla İletişim I</b>
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Öğrenciye çocukla iletişim kurma tekniklerini ve çevre ilişkilerini yürütmeye yönelik etkinlikler hazırlama ile ilgili bilgi ve becerilerin verildiği öğrenme materyalidir.
<b>SÜRE</b>	40/24
<b>ÖN KOŞUL</b>	Bu modülün ön koşulu yoktur.
<b>YETERLİK</b>	İletişim tekniklerini doğru kavramak
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	<p><b>Genel Amaç:</b> Bu modül ile gerekli ortam sağlandığında çocukla iletişim kurma tekniklerini kavrayabileceksiniz.</p> <p><b>Amaçlar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Uygun ortam sağlandığında çalışma arkadaşlarınız ile olumlu iletişim içinde olabileceksiniz.</li><li>➤ Uygun ortam sağlandığında çocuklarla olumlu iletişim kurabileceksiniz.</li><li>➤ Uygun ortam sağlandığında problem durumunu çözebileceksiniz.</li></ul>
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	Ortam: Sınıf, erken çocukluk eğitim kurumları, özel eğitim kurumları, rehberlik araştırma merkezleri, özel ve kamu kurum ve kuruluşları, atölye Donanım: Kaynak kitaplar, bilgisayar, projeksiyon, fotoğraflar, afiş, broşür, dergiler, uyarıcı pano, tepegöz, asetat, CD, DVD, VCD, televizyon...
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Modülde yer alan her bir öğrenme faaliyetinden sonra, verilen ölçme araçlarıyla kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek kendinizi değerlendirebileceksiniz.</li><li>➤ Öğretmen tarafından modül sonunda kazandığınız bilgi ve becerileri değerlendirmek amacıyla çeşitli ölçme araçları uygulanacaktır.</li></ul>

# GİRİŞ

## Sevgili Öğrenci,

İletişim hayatın tüm evrelerinde insanlar için çok önemlidir. Birey, karşısındaki kişinin kendisini anlamadığını düşündüğü zaman mutsuz ve hırçın olur. Bu yüzden hem konuşarak hem de beden dilini doğru kullanarak kendini ifade etmeye çalışır.

Sağlıklı iletişimin olduğu yerde gelişme ve ilerleme vardır. Sağlıklı iletişimin olduğu yerde destek olma ve paylaşma vardır. Oysa bizim toplumumuzda anne- baba ve çocuk arasında kazanan ve kaybeden yarışı vardır. İletişim; kimin söylediği olacak, kim haklı kim haksız şeklini almıştır.

Anne-baba ve çocuk arasında sağlıklı iletişim kurulamadığında çocuklar ebeveyne karşı güvensizlik duyar ve sağlıklı ilişkiler içine girerler. Zamanla çocuk bu olumsuz özelliklerini yaşadığı çevreye de yansıtır.

Bu modül ile iletişimin tanımı, türleri, yöntemleri, iletişimde görünüş ve davranışın önemini, iş hayatında iletişimle ilgili bilgi ve becerileri öğrenip uygulayabileceksiniz. Ayrıca çocuğun sorunlarını çözebilmede çocukla iletişimin önemini kavrayabilecek ve problemlerin çözümüne yönelik etkinlikler hazırlayabileceksiniz.



# ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

## AMAÇ

Öğrenme faaliyetinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda uygun ortam sağlandığında, çalışma arkadaşlarınız ile olumlu iletişim içinde olabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

İletişimin tanımı ve önemi, iletişim türleri, iletişim yöntemleri, iletişimde görünüş ve davranışın önemi, iş hayatında iletişim, çalışanların birbirleri ile iletişimi konularında araştırma yapınız. Rapor hazırlayarak sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 1. İLETİŞİM

### 1.1. Tanımı ve Önemi

**Sevgileri yarımara bıraktınız  
Çekingen, tutuk, saygılı.  
Bütün yakınlarınız  
Sizi yanlış tanıdı.**

**Bitmeyen işler yüzünden  
(siz böyle olsun istemezsiniz)  
Bir bakış bile yeterken anlatmaya her  
şeyi  
Kalbinizi dolduran duygular  
Kalbinizde kaldı.**

**Behçet Necatigil**

İnsan, ilişkileri içinde sürekli yeniden tanımlanan bir varlıktır. Diğer insanlarla hiç ilişkisi olmayan bir insan düşünülemez. Demokratik yaşam, yeni iletişim becerileri öğrenmeyi zorunlu kılar. İletişim becerileri hem bireyin, hem de toplumun hayatına zenginlik ve saygınlık getirir.

İletişim duyguların, düşüncelerin, tutum ve tavırların, haber ve mesajların bir kişi, bir grup ya da bir kurum tarafından bir kişi, bir grup ya da kuruma karşılıklı olarak iletilmesidir. Bireyler arasındaki iletişim, diğer birey ya da bireylerce algılanan sözel ve sözel olmayan davranışlar olarak açıklanabilir.

İki insan birbirinin farkına varınca iletişim başlar. Bir insanın ilişkilerinin niteliği, o insanın yaşamının kalitesini belirler. Bireyler arasındaki sorunlar, aslında iletişim sorunlarıdır ve hayatın değişik alanlarında kendini gösterir. Anne babanızın sizi dinlemediğini, fikirlerinize önem vermediğini, ne zaman konuşmak istesiniz tartışmayla sonlandığını düşünüyorsanız, bu bir iletişim sorunudur.

İletişim sorunları kardeşiniz, arkadaşınız, öğretmeninizle de olabilir. İletişim sorunlarını çözmeden doyumlu bir hayat sürmek mümkün değildir. Her fırsatta çevresindekilerle tartışan bir insanın, ne kadar mutlu ve huzurlu olduğunu düşünebilirsiniz?

Yeni insanlarla tanışmaktan kaçınan, tanıştığı insanlarla iyi ilişkiler kurup devam ettiremeyen birey, bu yüzden yalnızlık içine girebilir. Bireyin sağlıklı bir kişiliğinin yanı sıra iletişim becerileri de geliştirmesi gerekir.

İnsan iletişimi hem kafa hem de gönül zenginliği ister. Yani iletişimde bilgi ve becerilerin öğrenmenin ve geliştirmenin yanında gönül zenginliği, sevgi, anlayış, hoşgörü ve empati olmalıdır.

Bilinçli iletişim anlamlı hayatın, anlamlı hayat da sakin ve huzurlu bir ruh halinin gelişmesine yol açar.



**Resim 1: İletişim, sevgi, anlayış ve hoşgörü ister**

## **1.2. İletişimin Öğeleri**

İletişimin amacına ulaşabilmesi için iletişim sürecinin devam etmesi gerekir. İletişim sürecinin temel öğeleri; gönderici (kaynak), mesaj (ileti), alıcı (hedef), kanal ve geri bildirimdir.



➤ **Gönderici (Kaynak)**

Duygu ve düşünceleri, bilgileri karşısındakine aktarma girişiminde bulunan kişi ya da kurumdur. Kısaca iletişimi başlatandır.

➤ **Mesaj (İleti )**

Bir iletişim sürecinde iletişime esas olan bilgi ya da haber olarak tanımlanabilir. Yani iletilmek istenilen konudur. Bu hareket, ses, jest ve mimik, ışık, resim, yazı, işaret gibi semboller olabilir.

➤ **Alıcı (Hedef )**

Mesajın ulaşması istenen kişi, kurum ya da topluluktur. Başarılı bir iletişimde, göndericinin mesajı doğru iletmesi kadar, alıcının da çözümlemeyi doğru yapması önemlidir.

➤ **Kanal**

Mesajın alıcıya iletilmesini sağlayan araç ve yöntemlerdir. Kaynaktan gelen mesaj bir araç ya da yöntem yardımıyla kanaldan geçerek duyu organlarından en az birine iletilmek durumundadır. İletişim çok kanallı bir süreçtir Ne kadar çok duyu organı kullanılırsa iletişim o derece başarılı olur. Görsel, işitsel, dokunsal, kokusal, tatsal, kanallar iletişimin başarısında çok etkilidir. İletişim kanalları arasında bir uyum vardır.

➤ **Geri Bildirim**

Kaynaktan gelen mesajın alıcı tarafından nasıl anlaşıldığı ancak geri bildirim sayesinde olur. Alıcının mesajı çözüp değerlendirmesinden sonra yeni bir mesaj kodlaması ve geri bildirim yapması önemlidir. Eğer iletişim sürecinde geri bildirim sağlanmıyorsa iletişimin tek yönlü olduğu söylenebilir.

**“İnsanla münasebetin ateşle münasebetin gibi olsun. Çok uzaklaşma donarsın ; çok yaklaşma yanarsın. “**

**Sadi Şirazi**

**Kaynak → Kodlama → Kanal → Çözümleme → Alıcı**

↑ ↓

**← Geri bildirim (dönüt) ←**

**İletişim öğelerinin şematik olarak gösterilmesi**

## 1.3. İletişim Türleri

### 1.3.1. Birey- Birey Arasındaki İletişim

#### ➤ Psikolojik İletişim

İnsanın çevre ile iletişimi kendi içinde başlar. Düşünmesi, duygulanması, ihtiyaçlarının farkına varması, kendi kendine sorular sorarak cevap araması bir iç iletişimdir. İki insan arasında gerçekleşen iletişimin benzeri, tek bir insan içinde de gerçekleşmektedir. Birey, iç dünyası ile iletişimde hem kaynak, hem de alıcı durumundadır.

Bireyin iç dünyası ile kurduğu iletişim, çevresiyle olan ilişkilerinde belirleyici rol oynar. Birey, kendi içindeki iletişimin yanı sıra iç çatışmalar da yaşar. Bu iç çatışmalardan kurtulmak için değişik yollara başvurur. Çatışmaya sebep olan davranışını değiştirir, savunma mekanizmaları kullanır ya da yeni bilgiler edinerek o konudaki mevcut bilgisini değiştirir. İç çatışmalardan kurtulmak diğer insanlarla sağlıklı iletişim kurmak için çok önemlidir.

Doyumlu bir hayatı gerçekleştirmek, kişinin kendini değerli görmesiyle başlar. Bireyin kendini olduğu gibi kabul etmeyi öğrenmesi, kendini sevmesi iç ve dış dünyayla anlamlı ilişkiler kurmasını kolaylaştırır.



Resim:2. Bireyin kendini anlamlı görmesi, iletişimini olumlu etkiler

**“Yola çıkınca her sabah,  
Bulutlara selam ver.  
Taşlara, kuşlara,  
Atlara, otlara,  
İnsanlara selam ver.  
Ne görürsen selam ver.  
Sonra çıkarıp cebinden aynanı  
Bir selam da kendine ver  
Hatırın kalmasın el gün yanında  
Bu dünyada sen de varsın!  
Üleştir dostluğunu varlığa,  
Bir kısmı seni de sarsın.”**  
**Üstün Dökmen**

### ➤ Sosyal İletişim

Çevre ile iletişim her insan için çok önemlidir. İki ya da daha çok birey arasında olan iletişime sosyal iletişim denir. Sosyal iletişimde gönderici ve alıcı arasında zaman ve mekan birliği bulunması şart değildir. Örneğin bir televizyon programı izlemek, bir konferansı dinlemek ya da yıllar önce yazılmış bir kitabı okumak sosyal iletişimdir.

Gönderici ve alıcı arasında zaman ve mekan birliği varsa bu iletişim şekline “sosyal etkileşim” adı verilir.



**Resim:3. Sosyal etkileşim birey için önemlidir**

**YETİŞİR**  
**Beni hatırladıkça,**  
**Ara sıra gönlümü al.**  
**Sokakta görünce, gülümse,**  
**Yanıma yaklaş,**  
**Az elin elimde kal.**  
**Evine misafir geleyim,**  
**Kahvemi sen pişir.**  
**Taze doldurulmuş sürahidem**  
**Bir bardak su ver**  
**Yetişir.....**

**Ziya Osman Saba**

### ➤ **Birey – Grup İletişimi**

Sosyal bir varlık olan insan, hem bağımsız olmak hem de bir gruba ait olmak ister. Birey olmak yani bağımsız olmak ve ait olmak ne kadar dengeli ise kişi de o kadar mutlu ve enerjiktir. Grubun baskın olduğu, ilişkiler içinde tutsak kalmış, kendi isteklerini yapamayan kişi mutsuzdur ve yaşam enerjisi düşüktür. Yapayalnız kalmış, kimsenin umursamadığı kişide mutsuz ve yaşam enerjisi de düşüktür.

Bireyin kendisiyle olan iletişimi grupla ilişkisini etkiler. İletişimde başarılı olabilmek için bireyde dürüst olmak, saygılı olmak, empati kurabilmek gibi birtakım becerilerin gelişmiş olması gerekir. Bunun yanı sıra mesleki donanım, eğitim, statü vb. faktörler de birey-grup iletişimini etkiler. Burada gruplar arası iletişim yüz yüze kurulabileceği gibi, iletişim kaynaklarından da faydalanılabilir.

Grubun bireyin varlığına değer vermesi çok önemlidir. “Sen yoksun, umursanmaya değmezsin “ mesajını bolca alan birey gerçekten umursanmayacak bir kişi olduğuna inanmaya başlar. Böyle bir birey, eline fırsat geçince, örneğin trafikte, okulda ya da bir mevki sahibi olduğunda “Siz benim kim olduğumu biliyor musunuz ?” demek ihtiyacı hisseder.

Diğer taraftan, “Sen varsın, sen değerlisin “ mesajıyla büyüyen birey, kendisinin değerli olduğuna inanır ve gruptaki diğer bireyleri de değerli görür. “Sen benim kim olduğumu biliyor musun?” demek ihtiyacını hissetmez.

### **Etkinlik 1:**

Drama çalışması-Dedikodu oyunu.

Öğretmen öğrencilerin sınıf içinde serbest gezinmelerini ister.

Önce öğretmen bir öğrencinin kulağına bir şeyler söyler.

Komutla birlikte yine serbest dolaşırlar. İkinci komutla birlikte öğretmen başka bir öğrencinin kulağına söylerken, kulağına önceden söylenen öğrenci de başkasına söyler.

Sonunda herkes kendisine ne söylendiye onu söyler.

### ➤ **Kitle iletişimi**

Kişiler arası iletişim, yüz yüze yapılan iletişimdir. Kitle iletişiminde ise kaynak ve alıcı birimler karşı karşıya gelmezler. Radyo ve televizyon, gazeteler, dergiler kitle iletişimin kanallarını oluşturur. Kitle iletişimi ile tek bir kaynak, çok sayıda hedefe kısa bir sürede ulaşarak pek çok konuda toplumu bilinçlendirir.

Kitle iletişimi geri bildirim, iletişim ortamı, ulaşım sınırlaması ve etki yönlerinden bireyler arası iletişimden farklıdır. Bireylerin yüz yüze iletişiminde geri bildirim anında ve doğrudan vardır. Karşıdakinin ses tonunda, duruşunda, yüz ifadesinde bunu görebilmek mümkündür. Oysa kitle iletişiminde geri bildirim gecikmeli ya da hiç yoktur. Seyirci ya da okuyucu mektupları ile geri bildirim alınmaya çalışılır. Kişiler arası iletişimin çift yönlü olması zorunlu olduğu halde, kitle iletişiminde bu zorunluluk yoktur.

Bireyler arası iletişim çok rahat ortamlarda olduğu gibi çok resmi ortamlarda da olabilir. Örneğin resmi bir iş yemeğinde bireyler daha biçimsel davrandıkları gibi, bir aile yemeğinde de oldukça rahat davranışlar sergileyebilirler. Kitle iletişiminde ise iletişim ortamı bu kadar çeşitlilik göstermez.

Bireyler arası iletişimle ulaşılabilecek kişi sayısı sınırlı iken, kitle iletişiminde hemen hemen sınırsızdır. Kitle iletişimi ile tüm dünyaya ulaşabilirsiniz. Yani kitle iletişiminde ulaşım sınırlaması yoktur.

Yapılan araştırmalar, eski tutum ve davranışların değiştirilerek yenilerinin oluşmasında bireyler arası iletişiminin, bilgi aktarılmasının ağır bastığı konularda ise kitle iletişiminin önemli olduğunu ortaya koymuştur.



**Resim 4: Kitle iletişim hayatın ayrılmaz parçasıdır**

## Etkinlik 2: Münazara

Sınıf iki gruba ayrılarak, aşağıdaki konular gruplara verilir ve münazaraya başlanır.

- Kitle iletişimi toplumun gelişmesinde önemli rol oynar.
- Kitle iletişiminin toplumun gelişmesinde rolü yoktur.

## 1.4. İletişim Yöntemleri

Kimi zaman insanların duygularını anlamak oldukça zordur. Konuşarak çözmeye çalışsanız da birey duygularını yeterince anlatamıyor olabilir. Bu gibi durumlarda bireyi yüz ifadesine, beden duruşuna ve hareketlerine bakarak anlamaya çalışırız. Görülüyor ki iletişim sözlü olduğu gibi sözsüz mesajlarla da olabilir.

### Etkinlik 3:

- Sınıf içinde ikişerli gruplara ayrılın (geniş bir salonda da etkinliği uygulayabilirsiniz).
- Sırtınızı birbirine dönük olarak oturun fakat vücutlarınız birbirine dokunmasın. Birbirinizi görmemenize rağmen söylediklerinizi rahatça duyabileceksiniz.
- Aklınıza gelen herhangi bir konuda beş dakika birbirinize hiç bakmadan konuşun.
- Şimdi yüz yüze dönerek beş dakikada bu şekilde devam edin.
- Elele tutuşun. Hiç konuşmadan, söylemek istediklerinizi el ve yüzünüzle ifade etmeye çalışın.
- Ellerinizi bırakın ve rahatça yere oturarak, sırtınız birbirinize dönükken, karşılıklı konuşurken, elele tutuşup konuşmadan iletişim kurmaya çalışırken neler hissettiğinizi anlatın. Ortak duygular var mı? Ne zaman kendinizi rahat veya tedirgin hissettiniz. Karşınızdakinin ne demek istediğini anlayabildiniz mi?

**“İnsan için en kıymetli olan şey yine insandır.”**

**Spinoza**

### 1.4.1. Sözlü İletişim

Sözlü iletişim, yüz yüze görüşmeler, toplantılardaki konuşmalar, brifingler, halka hitaplar vb. şekilde konuşarak gerçekleşen iletişimdir. Gönderici ve alıcı arasındaki her türlü konuşmalar sözlü iletişime girer. Sözlü iletişim yüz yüze olduğu gibi radyo, televizyon ve telefonla da olabilir.

Sözlü iletişim sırasında ses tonu, ses hızı, ses şiddeti, vurgular, duraklamalar çok önemlidir. Bunlar sözcüklerden daha etkilidir. 15-16 yaşında sınıfa hafif makyaj yapıp gelmiş olan bir genç kıza öğretmeninin “Ne kadar da güzel olmuşun böyle. “ derken yaptığı vurgular ve ses tonuyla aslında okul kurallarına uymadığı için bir kızgınlık olduğu anlaşılır. Sözlü iletişim en yaygın ve etkili kullanılan bir iletişim yöntemidir.

Sözlü iletişimi etkili ve doğru kullanabilmek için, etkili ve güzel konuşmak, işitmek ve dinlemek, soru sormak ve geri bildirim konularında gelişmek gereklidir.

### **SERE SERPE**

**Uzanıp yatıvermiş, sere serpe;  
Entarisi sıyrılmış, hafiften; Kolunu  
kaldırmış, koltuğu görünüyor;  
Bir eliyle de göğsünü tutmuş İçinde  
kötülüğü yok,biliyorum;  
Yok, benim de yok ama...  
Olmaz ki!  
Böyle de yatılmaz ki!**

**Orhan Veli Kanık**



**Resim 5: Sözlerle değil ama bakışları ile bir şeyler anlatıyorlar**

### **1.4.2. Sözsüz İletişim**

Bazen insanların duygularını anlamak gerçekten zordur. Kendilerine sorsanız da anlatamayabilirler. Bu insanların kafalarının içine girilemeyeceğine göre yüz ifadelerine, beden hareketlerine göre nasıl bir duygu içinde oldukları anlaşılmaya çalışılır. Zaten iyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin yalnız söylediklerini değil yüzü, eli, kolu, ve bedeniyle de yaptıklarını görür ve yorumlar.

Yüz yüze gerçekleşen iletişimlerde hem sözlü, hem de sözsüz mesajlar aynı anda kullanılır. Yapılan araştırmalar yüz ifadelerinin, beden hareketleri ve duruşunun sözlü iletişimden daha etkili olduğunu göstermiştir. Örneğin karşınızdaki kişiye” günaydın” derken, size cevap verildiğini ancak hiç yüzünüze bile bakılmadan gidildiğini düşünün. Ne hissedersiniz?

Özellikle duygular, sözsüz iletişimle daha etkili ve dolaysız biçimde ifade edilir. Kızgınlık, yorgunluk, sevinç, korku gibi duygular sözsüz iletişimle daha iyi ifade edilebilir. Sözsüz iletişim ile çelişkili davranışlar gösteren bireyin gerçek duygu ve düşünceleri ortaya çıkar. Örneğin sinirlenmediğini söylediği halde dişlerini sıkmış, yerinde duramayan bir insanın gerçekte sinirlenmiş olduğunu anlamak zor değildir. Sözsüz iletişim, bireyin gerçek duygularını yansıtabilir ancak yüz ifadesi, beden hareketleri değişik yorumlara açık olduğundan her şeyi açıklar, anlamına gelmez.

Sözsüz iletişimin önemli işlevleri vardır. Yakamıza taktığımız rozetle mesleğimizi, kafamızı sallayarak bir görüşü onayladığımızı, annemize sarılarak onu çok sevdiğimizi ifade edebiliriz. Ayrıca sözsüz iletişim, sözlü iletişimi de destekler.

#### **1.4.2.1. Göz Konağı**

Göz, başlı başına bir mesaj kaynağıdır. Gözler, konuşmanın anlamını oldukça etkiler. İyi satıcılar, politikacılar, yöneticiler, karşınızdaki kişiyi etkilemek isteyen kişiler, konuşurken karşınızdaki ile göz konağı kurar. Gözünü karşınızdaki kişinin gözünden kaçırın kişilerin, sakladığı bir şeyler olduğu düşünülebilir. Cevabı bilinmeyen sorular karşısında da birey göz temasından kaçır.

Göz temasının süresi de iletişim açısından önemlidir. Japonlar’da uzun göz teması saygısızlık olarak kabul edilir. Bakışlar statüyü belirler, az bakan çok önemlidir. Ünlü kişiler kendileri ile röportaj yapan kişinin yüzüne hemen hemen hiç bakmaz, göz konağı kurmazlar.

Uzun süren dik bakışlar, hakimiyet kurma ve etkilemeyi, gülen gözler ise iyi niyeti gösterir. Gözbebeğinin büyüklüğü, bakan kişinin baktığı şeye ilgi duyup duymadığını, korktuğunu, heyecanlandığını anlamaya yardımcı olur.





**Resim 6: Sizce, gözleri ne anlatıyor**

**Dudakların söylemekten çekindiğini,  
gözler haykırır.**

**Will Henry**

#### **Etkinlik 4:**

Sınıf içinde aşağıdaki drama çalışması yapılarak, beden dilinin nasıl bir mesaj olduğu görülür.

- İki öğrenci seçilerek kendi aralarında konuşmaları istenir.
- Üçüncü kişi olarak, yine bir öğrenci seçilir ve onlara katılmaları istenir.
- Konuşmalarının ortasında yanlarına gelen bu öğrenciden pek hoşlanmazlar.
- Bu kişiye karşı sadece beden dilini kullanarak, duygularını belli etmeleri istenir.

### 1.4.2.2. Beden Dili



İnsanlar arasında başarılı iletişimin gerçekleşmesi için beden dilinin iyi bilinmesi gerekir. Beden duruşlarını, hareketlerini iyi gözlemleyen ve çözebilen kişi, bir iş yöneticisi, bir anne, bir baba, bir eş ya da bir arkadaş olarak karşısındaki ile daha derin ilişkiler kurma olanağına sahip olur.

#### **Beden Dilini Kullanma Teknikleri**

Yüz ifadeleri-mimikler: İnsan vücudunun en dikkat çeken yeri yüz, yüzde en çok dikkat çeken yer ise gözlerdir. Ancak yüz ifadelerini anlamak o kadar kolay değildir çünkü yüz karmaşık bir iletişim sistemi oluşturur.

İnsanın yüzünde mimikleri gerçekleştiren, çoğu çift olmak üzere 20 kas grubu bulunmaktadır. Bunlarla yüzlerce farklı yüz mimikleri yapılmaktadır.

Jestler; el ve kol hareketleri: Jestler, yani el ve kol hareketleri, duyguların en güzel belirtileridir. Bir çocuğun başparmağının ucunda bir santimetre karede 6. 000 sinir hücresi sonlanmaktadır. İnsan, parmakları arasında bir toz zerresini bile algılayabilir. El, çok duyarlı hareket ve hissetme becerisine sahiptir.





**Resim 7:El ve kol hareketleri küçükken çok kullanılır**

Karşınızdaki kişinin parmaklarını masaya vurması, elindeki kağıdı sürekli büküp katlaması, sizinle birlikte olmaktan rahatsız olduğunu düşündürür. Bu tür davranışlar karşıdaki kişi ne derse desin, onun gerçek heyecanlarını açığa çıkarır. Ya da kızgın kişi kendini ne kadar kontrol ederse etsin yumruklarını sıkmaktan kendini alamaz.

Her şeyi olduğu gibi açık ve anlaşılır şekilde sizinle paylaştığını söyleyen bir kişinin ellerine bakın; eğer söyledikleri doğru değilse ellerini ağzına ve yüzüne kapar.

Siz hiç kitapları göğsüne yaslamış okula giden bir erkek öğrenci gördünüz mü? Tabii ki hayır. Çünkü erkekler genelde kızlardan daha saldırgan oldukları ve bir şeyler kanıtlamaya çalıştıkları için kollarını sağa sola açarak yürürler. Kızlar ise kitapların arkasında savunmada yürürler .

### **1.4.2.3. Beden Duruşu**

Karşınızdaki kişiyle iletişime kurarken beden duruşu çok önemlidir. Bazen sözle ifade edilemeyen duygular ve düşünceler beden duruşu ile gösterilir.

Omuzların dik ya da çökek olması, kolların açık ya da kapalı oluşu, ayakların bitişik ya da ayrıklı oluşu vb. birer mesaj oluşturur.

Beden duruşu duygularımızı, duygularımız da beden duruşunu etkiler. Kolların kavuşturulması karşıdaki kişinin iletişim isteğini azaltır. Beden duruşunun değişmesi, duyguların değişmesine yol açar. Bedendeki değişiklikler, beyne mesajlar gönderir ve vücudun kimyasal salgıları değişir.

Kambur öne eğik duruş, ruh halimizi de eğip bükerek ve karımızdakinin önünde daha ezik ve eşit olmayan duruma düşeriz. Oysa dik ve sağlam duruş, ruh halini de güçlü kılar. Gülümseme de duyguları daha güçlü bir hale getirir. Bize, hayatımızdaki en önemli güçlerden biri olan hayat enerjisini geri getirir.



**Resim 8: Beden duruşu bazen sözlü iletişimden daha etkilidir**

## **1.5. İletişimde Görünüş ve Davranışın Önemi**

İletişimde, dış görünüşün ve davranışların önemi büyüktür. İnsanların giyinişleri onların meslekleri, gelir durumları, sosyal mevkileri, politik tutumları, inançları hakkında bilgi verir. Asker, polis gibi resmi kıyafet taşıyan kişiler arasındaki ilişkiler, kıyafetin üzerindeki rütbelere etkilenir ve ilişkileri yönlendirir.



**Resim 9:Resmi elbise ve rütbeler iletişimi etkiler**

Dış görünüş birey hakkında bilgi verir. Amerikalı bir üniversite öğrencisi, iki farklı biçimde giyinerek otostop yapmıştır. Pazartesi, çarşamba ve cuma günleri özensiz, dağınık şekilde yola çıkmış ve otostop yapmış; salı, perşembe ve cumartesi günleri ise takım elbise, kravat ve boyalı ayakkabılar giymiş ve yine aynı yerde otostop yapmıştır. Sonuç olarak özensiz, dağınık kıyafet giydiği gün kendisi gibi giyinmiş, eski arabalı kişiler durmuş; özenli giyindiğinde ise, iyi giyimli, lüks arabalı kişiler durmuştur.

İnsanlar, genellikle ev içinde dağınık ve özensizken, dışarı çıkarken en iyi giysilerini giymeye özen gösterirler. Tıpkı hiç kullanılmayan, sadece misafir geldiğinde kullanılan misafir odaları gibi. Oysa aile kavramı her şeyin temelini oluşturduğuna göre en çok özen isteyen kurum orasıdır.

İş görüşmelerine gidildiği gün, karşıdaki kişiyi olumlu biçimde etkilemek için giyime özen gösterilir. Aslında kendine saygısı olan, kendini seven kişi her zaman giyimine ve temizliğine önem verir. Çünkü giyim tarzı dış görünüşü ve davranışları, dolayısıyla iletişimi etkiler. İnsanlar size yaklaşırken giyiminiz, konuşmanız ve davranışlarınız çok önemlidir.

**Unutmayın;**

**“ İnsanlar, giyimiyle karşılanır, kafaları ile uğurlanır . “**

## **Etkinlik 5**

İnsanlarla olan etkileşiminizi gözden geçirin. Diğer insanlarla ilişkilerinizi nelerin etkilediği ile ilgili bir yazı hazırlayın. Bu yazınızı sınıfta diğer arkadaşlarınızla paylaşınız.

**“Büyük işler başarmak için üstün yetenekli olmak gerekmez. İnsanüstü değil ama insanların içinde, onlarla birlikte olmak gerekir.**

**Montesquieu**

## **1.6. İş Hayatında İletişim**

Bir İsviçre dergisinde yayınlanan karikatür şöyledir: İki adam koskoca sandığı bir kapıdan geçirmeye çalışıyorlar. İkisi de kan ter içindedir. Birincisi, “Ne de ağır sandıkmış, bir türlü sokamadık. “diyor. Öteki, “Ne?” diyor, “İçeriye mi? Sandık dışarı çıkacak değil miydi ?”

Günümüzde çalışan insanların sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Çalışanlar arasındaki iletişim ne kadar başarılı ise iş doyumu, performans ve verim o kadar yüksektir. İletişim, açık, net ve dolaysız olduğunda para, emek boşa harcanmamış olur.

### **1.6.1. Çalışan-Amir İlişkileri ve İletişim**

Her kurumun kendi içinde yönetici ve yönetilen elemanları vardır. Amir olmak zor bir sanattır. Çünkü farklı kişilik özellikleri olan insanlarla zamanının çoğunu geçirerek, onları harekete geçirmek ve iş yapmak için arzu uyandırmak zorundadır. Bu da çok kolay bir iş değildir. Amir, bütün gözlerin her an üzerinde olduğu biridir. Yanında çalışan kaç kişi varsa o kadar da eleştirmeni var demektir. O, başkalarının izleyeceği bir vicdan olmalıdır.



**Resim 10: Amir, birlikte çalıştığı kişilere değer vermelidir**

Amirin çalışanlara karşı açık olması çok önemlidir. Çalışanlara, yapılacak işin amacı, alınması beklenen sonuç önceden ve iyice anlatılmalıdır. Yine amir, birlikte çalıştığı insanlara güvenmeli ve onlarla övünmelidir.

**“Büyük işleri büyük adamlar yaparlar fakat hiçbir zaman yalnız başlarına değil.**

Meşhur çelik kralı Andrew Carnegie’ye dünyanın en büyük çelik tesisini kurduğu bir sırada şöyle bir soru sorulur. “Elinizde şu anda mevcut bütün olanak ve tesislerinizi kaybettiniz, acaba böyle muazzam bir tesisi yeni baştan ne kadar zamanda kurabilirsiniz?”

Carnegie “Bu sorunuza iki ayrı şekilde cevap vereceğim. ” demiş. “Eğer olanak ve tesislerden maksadınız fabrikaların makine ve tezgahları yani sanayinin fiziki kısmı ise ve bunların hepsi bir felaket yüzünden mahvolmuşsa önemli değil, elemanlarım yani insani kısmı aynen sağ ve salim elimde kalmış ise o zaman üç seneye varmaz, şimdikinden çok daha mükemmel ve modern bir şekilde tesisimi kurarım. Fakat bütün elemanlarım elimden alınmışsa, o zaman böyle bir tesis kurmak için artık ömrüm yetmez. ”

Böyle bir bakış açısına sahip olan yöneticinin yanında çalışan personel, her zaman doyum içinde ve başarılı olacaktır. Belirli hedeflere ulaşabilmek için amir-çalışan ilişkilerinin içten, samimi olması gerekir. Amir çalışanlarına söz hakkı vermeli, düşüncelerine değer vermelidir. Diğer konularda olduğu gibi iletişim konusunda da örnek olmalı, ilişkilerde hemşerilik, akrabalık gibi ayırım yapmamalıdır. Çalışanlara karşı adil davranılmalı, ödül ve cezalar eşit olmalıdır. İş hayatının getirdiği etik kurallara uyulmalıdır.

**Kim başkalarını yenmek istiyorsa, önce kendisini yenmelidir. Kim başkaları hakkında hüküm vermek istiyorsa, önce kendisi hakkında hüküm vermelidir. Kim başkasını tanımak istiyorsa, önce kendi kendini tanımalıdır.**

**Konfüçyüs**

## 1.6.2. Liderlik

20. yüzyılın başlarından itibaren, gerek iş hayatında, gerekse eğitim hayatında üzerinde en sık çalışılan ve ilgi çeken konuların başında ‘liderlik’ gelmektedir. Liderlik konusunda yapılan çalışmaların sayısı 3000’den fazladır. Bu nedenle liderlik kavramının tanımlanmasında da pek çok çeşitlilik vardır. Yapılan bazı tanımlar şunlardır.

“Liderlik, etkilemektir. ” (Argyris,1976)

“Liderlik, bütünleşmiş ve amaca odaklanmış takımlar yaratmaktır. ”(Clark,Clark ve Campbell, 1993)

“Liderlik, ortak amaçları gerçekleştirmek için grup etkinliklerini etkileme sürecidir.”(Bass ve Avolio, 1993)

Liderlik, kelimesinin sözlük anlamı ise belirli şartlar altında, belirli kişi ve grup amaçlarını gerçekleştirmek üzere organizasyonun diğer elemanlarını etkileme, motive etme ve yönlendirme sürecidir.

Bu tanımlara bakıldığında liderlikle ilgili önemli birkaç noktanın şunlar olduğu görülür.

- Liderlik, bir süreçtir.
- Liderlik, etkilemedir. Geleneksel anlayışın tersine grup üyeleri üzerinde güç ve otoritenin kullanılması değil, onları etkileme temelinde işler. Bu etkileme liderin karizmatik özellikleri, örgütte yeni süreçler başlatması, grup üyelerini daha üst amaçlara yöneltme konusundaki ikna yeteneği şeklinde kendini gösterir.
- Liderlik, ortak amaçların varlığında anlamlıdır. Liderler ya var olan amaçları gerçekleştirebilmek için yeni süreçler başlatırlar veya bu tür amaçların olmaması durumunda bu amaçları oluşturulmasına öncülük ederler.
- Lider grupla vardır. Lider, grubundaki kişilere bir şeyi zorla yaptıramaz, tam tersine yönetilenler kendi istekleri ile yönetilmeyi ve etkilenmeyi kabul etmelidirler.

**“Bir kişinin devlet adamı olabilmesi için her şeyden önce yöneteceği toplumla dost olması, dostluk kurması gerekir.**

**Kemal ATATÜRK**

Sosyal bilimciler büyük liderlerin kişisel, fiziksel ve psikolojik özelliklerini araştırmışlardır. Buna göre büyük liderler zekidirler, iyi konuşurlar, etkileyici ve karizmatiktirler, iyi eğitim almışlar, risk alırlar, cesurdur, öz güvenleri çoktur. Mustafa Kemal Atatürk, Fatih Sultan Mehmet tarihimizin en önemli liderlerindendir.

Bütün bunlar dikkate alınarak liderin taşıması gereken özellikler şöyle sıralanabilir:

- Görev, amaç ve hedefleri belirleyecek stratejileri oluşturmak,
- Vizyon sahibi olmak,
- Doğru ve hızlı yargılama yeteneği olmak,
- Yaratıcı olmak,
- Güven verici, dürüst ve girişimci olmak,
- Pozitif hırs, özgüven ve yükselme arzusuna sahip olmak,
- Çalışanları motive etmek, gelişimlerine önem vermek,
- Kişiler arası etkin iletişim kurabilmek ve sürdürmek,
- Aktif, sosyal işbirliğine yatkın, uyumlu ve esprili olmak,
- Koordine edici, bütünleştirici olmak, ekip çalışmasına inanmak,
- Kararlı ve sabırlı olmak.



Eğitim yönetiminde liderlik; önce problemleri gerçekçi bir gözle görebilmeyi, sonra onları çözebilecek bazı yeteneklere sahip olmayı gerektirir. Lider, büyük planların yaratıcısı ve başlatıcısıdır. Bu planların gerçekleştirilmesini yönetici sağlar.

### **Lider ve yönetici arasındaki farklılıklar şunlardır:**

- **Lider yenilik yapar;** yönetici düzeni sürdürür.
- **Lider geliştirici;** yönetici koruyucudur.
- **Lider insanlar üzerine odaklaşır;** yönetici ise sistemler ve yapı üzerinde odaklaşır.
- **Lider geleceği yaratır, risk alır, cesurdur;** yönetici bugünü düşünür.
- **Lider mevcut durumu sorgulayıcı;** yönetici ise kabul edicidir.
- **Lider doğru işler yapar;** yönetici ise işleri doğru yapmaya çalışır.
- **Lider yeni kaynaklar, enerjiler oluşturur;** yönetici ise kr-zarar çizgisindedir.

Lider, dayanıklılığı, çalışması, inancı kısacası karakteri etrafındaki insanlardan üstün olan, buna rağmen kendisini onların üstünde görmeyen, onlarla olmaktan gurur duyan, onları heyecanlandırان, çalıştıran, onlara yol gösteren ve ışık tutan bir insandır.

“ Liderler doğarlar, yapılmazlar. ” şeklindeki szn aksine liderlik sanatı öğretilbilir ve öğrenilebilir. Okul ncesi dönemden başlayarak aile çocuklarının özelliklerini iyi tanımali, hangi alanlara ilgi ve yeteneği olduğu araştırıp geliştirmeye çalışmalıdır. Bu alanlarda ona yol gösterilmeli, zaman ve ilgi vermeye istekli olunmalıdır. Çocuklara zgven gelişimi, cesaret, sözel yetenek gibi konularda doğru model olunmalıdır.

**Zirveye doğru çıkıldıkça hayat güçleşir, soğuk artar, sorumluluk çoğalır.**

**Nietzsche**

### **1.6.2.1. Yetki**

Örgütsel amaçları başarmak için, belirli görevleri, faaliyetleri yaptırma, astları harekete geçirme ve karar verme hakkına “yetki” denir. Yönetici, amaçlarını gerçekleştirebilmek için örgüt içinde gerekli işlerin yapılmasını astlarından isteme hakkına sahiptir. Yetkinin anlaşılması için şu basit formülü yazabiliriz.

Yetki + Sorumluluk = İktidar

Yetki – Sorumluluk = İktidardan ayrılma

Yetki sahibi kişi, bir taraftan verimliliği artırma yolunda çalışanlara baskı yapar, diğer taraftan da bilgi ve iletişim teknolojileri yüzünden gerileyen insan ilişkilerini ve örgüt içi iş birliği ve takım çalışmasını göz ardı ederse, bilgi yönetimi kısır bir döngü içerisine girer. Yani, yöneticinin sert tutum sergilediği, çalışanların psikolojik olarak rahatlatılmadığı veya sosyal bir varlık olarak değil de “ekonomik bir varlık” olarak görüldüğü örgütlerde iletişim zayıftır.

Yetki sahibi kişi, birlikte çalıştığı personele karşı adil olmalı, onlardan gelen geri bildirimlere önem vermelidir.

### 1.6.2.2. Disiplin

Grup bütünleşmesini sağlayan değerler arasında disiplinin önemli bir yeri vardır. Disiplin, iş yerinin standart ve hedeflerini yerine getirmek için izlenmesi gerekli kurallar ve kişisel kontrolü içermektedir. Yani, rgt için yararlı olan davranış biçimlerinin alışkanlık haline gelmesine ve uygulanmasına denir.

Bir iş yerinde disiplin anlayışı, işçi ve işverenlerin ortaklaşa kurup sürdürdükleri, geliştirip uyguladıkları davranış örüntüleridir. Bu rntler iş yerinin özelliklerine göre farklılık gösterir. Bir hastanede uyulması gerekli kurallara bir fabrikada uyulması gereken kurallar arasında çok farklılık vardır. Yöneticiler iş yerinin disiplininden birinci derecede sorumludurlar. Bu sorumluluk, uyulması gereken kuralların çalışanlara duyurulması ile başlar. Fakat sadece kuralları duyurmak yetmez, anlaşılıp anlaşılmadığı da belirlenmelidir. Anlaşılamayan kurallar uygulanmazlar. Çalışanların kuralların saptanmasına katkıda bulunmaları, uyumu çok daha kolay yapacaktır.

İyi bir disiplin için her kural ve koşul, herkese eşit uygulanmalıdır. Yönetici adil, esnek, tarafsız olmalıdır. Kurallar topluma, amaç ve ihtiyaçlara uygun olmalıdır. Disiplin, alışanların inanarak ve isteyerek iş yeri kurallarına uygun davranışını sağlayan güçtür.

İyi bir disiplin; çalışanların düzenli, enerjik olmalarına yardımcıdır. Tavrı ve davranışlarının düzelmesi, iş ve kalite miktarının artması, yönetimlerinin kolay olması iyi bir disiplinle sağlanabilir. İş disiplini; yaptığı işi, denetleyen biri olmasına gerek kalmadan en iyi şekilde yapmaktır.

### 1.6.2.3. Yetki Devri

Yönetici, özellikle işletmenin büyük ve faaliyetlerinin çok geniş ve karmaşık olması durumunda, yetkilerinin bir kısmını başkalarına devreder. Buna “yetki devri” denir. Yetki devri, belirli görevlerin yapılması ve kararların alınması için geçici veya sürekli olarak başkalarına yetki tanınmasını ifade eder. Yetki devrine, güç paylaşımı veya katılımcı yönetim de denir.

**Büyüklüğün bedeli sorumluluktur.  
Winston Churchill**

#### **1.6.2.4. Statü**

Bir sosyal sistemi birbiriyle ilgili “statüler” oluşturur. Statü, bireyin toplumda işgal ettiği yer, mevkidir. Bir aile içindeki anne, baba, kız- erkek çocuk statüleri bir bütün olarak aile sosyal sistemini oluşturur ve bunun parçalarını, unsurlarını meydana getirirler.

Statü, kişinin çocuk, doktor, zenci, otobüste yolcu gibi kim olduğunu belirler; rol ise bu kişinin neyi nasıl yapması gerektiğini gösterir. Statü, kendisini işgal edene bir kısım sorumluluklar yükler ve haklar sağlar. Toplumsal yaşam içinde herkesin birden fazla statüsü vardır. Bireyin belirli bir statüyü işgal etmesi değişik kişilere karşı ayrı ayrı roller oynamasını gerektirir.

Belirli statüleri işgal eden kişiler birbirlerine karşı ne gibi bir davranış geliştirmeleri gerektiğini tespit edebilmektedir. Bir profesörün, bir sosyal kulübün yönetim kurulunda yer alması, diğer yönetim kurulu üyelerinin ona karşı davranışlarını etkiler.

#### **1.6.2.5. Kontrol (Denetim)**

Etkili denetim yapılmadan başarı durumu anlaşılabilir. Kontrol, olması gereken ile olanın karşılaştırılması ve aradaki olumsuz ve istenmeyen farkların belirlenerek düzeltici önlemlerin alınması, istenen hedeflere ve üretim seviyesine ulaşım ulaşılmadığını veya ne ölçüde ulaşıldığının araştırılmasıdır.

Kontrol, standartlaşmayı sağlamak, israftan kaçınmak, devredilen yetkinin kontrolünü yapmak, başarıyı ve üretimi değerlendirmeyi amaçlar.

#### **1.6.2.6. Çalışanların Eğitimi**

Yaklaşık iki bin yıl önce Çin’de devlet memuru olacak adaylar üç gün süreyle bir odaya kapatılır, kimse ile konuşulmaz, özel olarak hazırlanmış sorulara cevap vermek suretiyle sıkı bir disiplinden geçirilmiştir.

Churhchill hakkında, “Eğer İngilizceyi bu kadar mükemmel kullanmasını bilmeseydi, İngiltere II. Dünya savaşını kazanamazdı. “ denilmiştir.

Japonya’da çok yoğun çalışan yöneticiler bazen bir yıl ayakkabı boyacılığı gibi bir iş yapıyor, bir yıl sonra işlerin başına farklı bir insan olarak dönüyorlar.

Öğrenmek ve öğrendikleri doğrultusunda gelişmeye çalışmak bir hayat şekli olarak kabul edilmelidir. Bizim ülkemizde öğrenme erken bırakıldığı için insanlar 18 yaşında yaşlanmaya başlıyor, 30’larda ölüyor, 70 yaşında gömülüyorlar.

**“İnsan öğrenmeyi bıraktığı gün yaşlanır.”**

**Henry Ford**

Dünya değişmekte, her meslek kolundan eskiye göre daha çok özellik beklenmektedir. Çalışan personelin iyi bir yabancı dil bilmesi, bilgisayar kullanabilmesi, kitle iletişim araçlarından yeterince faydalanabilmesi, insan ilişkileri ve iletişim konusunda yeterli olması gibi beklentiler bunlardan bazılarıdır.

Bu beklentilerin gerçekleştirilmesi, çalışanların geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılması personel eğitimi ile gerçekleşir. Gün geçtikçe bu tür çalışmaların önemine daha çok inanılmış ve bu tür eğitimlerin sayısı artmıştır.

Bu eğitimler mesleki gelişimin yanında bireyin enerjisini, çalışma isteğini artırmak, mutlu olmasını sağlamak amacıyla da yapılır. Bazı büyük şirketler bilgilendirme çalışmalarlarıyla birlikte özellikle öğle aralarında müzik dinleme, dans etme gibi eğlendirici, motive edici çalışmalar da yapmaktadır.

Çalışanların eğitimi için harcanan paralar asla boşa gitmez, iş yerine geri döner. Çünkü mutlu ve eğitilmiş çalışan, iş yerine daha bilinçli, daha yaratıcı, daha güvenli katkı sağlar. Yönetici gelişmeleri yakından takip etmeli, çalışanlarına da eğitimler ile yansıtmalıdır. Böylelikle işten beklenen verim de sağlanmış olur.

### **1.6.2.7. Teşvik Tedbirleri (Motivasyon)**

Teşvik tedbirleri çalışanların gelişimini olumlu yönde etkileyen, yönlendirici bir güçtür. Kişisel ihtiyaçlar, istekler ve dürtülerden kaynaklanır, kişiye bir davranışta bulunma isteği verir, hedefe veya ödüle yöneliktir. Hedefler davranışları etkiler. Motivasyon maddi olabileceği gibi manevi de olabilir. Manevi motivasyon, kişilerin kendilerini grup amaçlarına katkıda bulunmaya, sorumluluk paylaşmaya yönlendirir.

### **Manevi ve maddi teşvik tedbirlerini şu şekilde sıralayabiliriz:**

- Ücret, prim ve ödüller,
- Sosyal kolaylıklar, ekonomik yararlar( servis, öğle yemeği vb. )
- Teşekkür, takdir gibi övgü, yapıcı eleştiri,
- Sosyal saygınlık sağlamak (aranan kişi),
- İş güvencesi ve iş güvenliği sağlamak,
- Çalışma saatlerini planlama ve moral verme,
- Hizmet içi eğitimlerle bireyi geliştirme,
- Yetki verme,
- Çalışanlarla konuları paylaşma, ortak hedefler belirleme,
- Sosyal etkinliklere önem vermek.

Yönetici, çalışanın ihtiyaçlarına uygun olarak bu tedbirleri artırabilir).

İnsana yapılan yatırım, aynı zamanda gelişmeye yapılan yatırımdır. Bu yüzden çalışanların mutlaka motive edilmesi, ödüllendirilmesi ve tanınması gerekir.

**Eğer mümkünse gece yatağınıza yattığınızda “Bugün bir insanın olduğundan birazcık daha bilge, biraz daha mutlu ya da biraz daha iyi olmasını sağladım.” demeden uyumayı, asla bozulmayacak bir kural haline getirin.**

**Charles Kingsley**

### 1.6.3. Çalışanların Birbiriyle İlişkileri ve İletişimleri

Günümüzde teknolojik gelişmelerin hızlı bir şekilde artması, kurum içindeki sözlü iletişimi olumsuz yönde etkilemektedir. Oysa bilgi yönetimi, kurum içinde çalışanların ilişkilerinin sağlıklı bir şekilde yürütülmesine çok önem vermektedir. Resmi olmayan ilişkiler sayesinde çalışan düşüncelerinin paylaşılmasının, iş yerindeki bilgi akışını son derece kolaylaştırdığı söylenebilir. Hatta çalışanlar arasında gerçekleşen dedikodu ve sohbet niteliğindeki diyaloglar, iş yerinin geri bildirim almasında büyük rol almaktadır. Ayrıca, bu durum çalışanların psikolojik durumunu dışa yansıtması niteliği taşıması dolayısıyla bir açıdan rahatlamalarını da sağlamaktadır ki, bu insan ilişkileri yaklaşımının temellerinden birisi olan “çalışanların psikolojik olarak rahatlatılması” görüşünü destekler niteliktedir.

Yönetsel faaliyetlerini ve verimliliğini bilgi ve iletişim teknolojileri ile buna bağlı araçlara dayandıran kurumlardaki insan ilişkileri çıkmazdadır. Bu çıkmaz planlı ve insan ilişkilerini geliştirme ve iyileştirme amacına yönelik olarak oluşturulacak, iyi bir bilgi iletişimi ve yönetimi sayesinde aşılabılır. Çalışanların ilişkilerinin kurum tarafından desteklenecek politikaların oluşturulması gerekmektedir.

Çalışanlar arasındaki olumlu ve sıcak iletişim kurumun verimliliğini, üretkenliğini ve devamlılığını oluşturması açısından çok önemlidir. Yine çalışanlar arasındaki ilişkilerinin düzeyi, kurumsal iletişimin yoğunluğu ve süresi işletme içindeki bilgi akışının üst düzeye kadar ulaşmasında etkilidir.

Geri bildirimlerin alınmadığı, yönetim anlayışının yazılı ve katı kurallara bağlı olduğu kurum içi iletişimsizliğin sıkça yaşandığı, iş birliği faaliyetlerinin giderek azaldığı ve ortak sahiplenme dürtüsünün olmadığı kurumlarda bilgi, sadece iş yerinin çıkarına hizmet eden bir araç olarak nitelendirilir. Bu kurumlarda gelişmeden söz etmek zordur.

### 1.6.3.1. Dayanışma

Çalışanların buldukları ortamda birbirlerinin bilgi, donanım ve tecrübelerinden yararlanması iş verimini artırır. Aralarındaki iletişimi ve paylaşımı kuvvetlendirir. Böylece çalışanlar arasındaki dayanışma ruhu her zaman canlı kalır. Yönetimdeki kişilerin bu bilinçle çalışanlar arasındaki dayanışmayı desteklemeleri gerekmektedir. Yoksa olumsuz iletişim içindeki bireyler birbirine yardım etmez, strese girerler, bu da iş verimini ve gelişimini sekteye uğratar

### 1.6.3.2. İşe ve Çevreye Uyum

Bireyin içinde bulunduğu çevreye uyumu onu mutlu eder. Mutlu insan daha enerjik, hayat dolu, kendisiyle barışık ve gelişmelere açıktır. Can Dündar bir yazısında “Bir tepsinin içinde beş top taşırız; işimiz, ailemiz, sağlığımız, dostluklarımız, benliğimiz. Bunlardan dördü cam, biri lastik toptur. Diğerleri düştüğünde kırılır, işimiz ise lastik toptur kırılmaz, sadece zıplar.” diyordu. Bu nedenle önceliği işimize değil, ailemize, dostluklarımıza, sağlığımıza ve kendimizi geliştirmeye vermeliyiz. Cam toplardan biri düştüğünde tuz-buz olur ve yerine koymak imkansızdır. Lastik top düştüğünde zıplayacağı için her seferinde yakalayıp tepsiye tekrar koyma şansımız var.

Ahmet Şerif İzgören’in “Şu Hortumlu Dünyada Fil Yalnız Bir Hayvandır” kitabında, kendisinin batılılarla yaptığı toplantı aralarında, “Bizimle sizin aranızdaki fark ne?” diye sorulan sorulara verdiği cevabın, “Sizin aranızda bir yarış var. Biriniz yanlışlıkla düşse ötekiler üstüne basar ve geçer, gider. Bizde öyle değildir, üzerine basıp geçen olmaz, aksine durup ayağa kaldırmak isteyen çok olur. ” Böyle bir ortamın yaşandığı yerde uyum, dayanışma ve başarı kaçınılmazdır.

**Başkalarından üstün olmakta herhangi bir asalet yoktur. Asıl asalet, eski senden daha üstün olmaktır.**

**Hint Atasözü**

### 1.6.3.3. Rekabet

Bireyler arasındaki rekabet, örgütsel canlılığın, verimin artması için gereklidir. Günümüzde bireyler arası rekabet artmıştır. Bu yüzden insanların çeşitli konularda bilgi birikimine sahip olmaları gerekmektedir. Bilgi birikimi bireyde güç kaynağı oluşturur. Donanımlı birey, diğer arkadaşlarından daha etkin ve daha başarılı olacaktır. Sağlıklı rekabetin olmadığı ortamlarda çalışanlar kendilerini geliştirme ihtiyacı hissetmezler. Sonuç olarak, çalışmalardan istenilen verim alınmaz. Rekabetin olduğu yerde gelişme vardır.

**Delilik, her gün aynı şeyleri yapıp, farklı sonuçlar beklemektir.**

#### 1.6.3.4. Ortak Amaç

Her kurumun önceden belirlediği hedefleri vardır. Bu hedeflere ulaşmak için çalışan personelde “ortak amaç” bilinci oluşturulmalıdır. Ortak amaç bilincinin oluşmasında yöneticilerle çalışanlar arasında kurulan iletişimin rolü büyüktür. Daha öncede söylendiği gibi, geri bildirimlerin alınmadığı, yönetim anlayışının yazılı ve katı kurallara bağlı olduğu kurum içi iletişimsizliğin sıkça yaşandığı, iş birliği faaliyetlerinin giderek azaldığı ve ortak sahiplenme dürtüsünün olmadığı kurumlarda çalışan, sadece iş yerinin çıkarına hizmet eden bir araç olarak nitelendirilir. Bu kurumlarda gelişmeden söz etmek zordur. Bireyin motivasyonuna ortak amaçları gerçekleştirmek için, önem verilmelidir.

#### 1.6.3.5. Sosyal Çevre ve Kişilerle İletişim

Birden fazla kişinin veya grupların birbiri ile bağlantıları, sosyal ilişkileri oluşturur. Bir yazarın dediği gibi “Toplum, sosyal varlıkların karşılıklı olarak birbirlerini tanımaları, kabul etmeleri şartıyla hareket etmeleri halinde var olabilir ve böylece beliren ilişkilere sosyal ilişkiler adı verilir.”



**Resim 11: Aile önemli bir sosyal çevredir**

İnsanların, üyesi olduğu pek çok sosyal çevre vardır. Aile, akraba, okul, iş vb. Amaç, nitelik ve genişlik bakımından birbirinden farklı olan bütün topluluklara “sosyal çevre” denir.

Sanayi öncesi toplumlarda, ancak fiziksel güçle ulaşılabilen kişilerle iletişim kurulabilirdi. Yürüme mesafesinde oturan mahalledeki kişiler, aynı köyde, kasabada oturan yakınlar, akrabalar, komşular en yoğun ilişki kurulan kimselerdi. Günümüzde ise teknolojik gelişmelerle birlikte sosyal çevrenin sınırları büyümüştür. İnsanlar kasaba, kent hatta ülke sınırlarını geçen dostluklar kurmuşlardır.

Bazen bu kadar büyük sosyal çevre içinde bile insan, kendini yalnız hissedebilir. Yalnız olmakla, tek başına kalmak arasında fark vardır. Sosyal çevre içindeki insanların ilişkilerinde candanlık, samimiyet yoksa birey kendini “yalnız hisseder”. Bazı insanlar evliliklerinde bile yalnızlık içindedir.

Birey sosyal çevresi ile düşünce, spor, din, bilgi, eğitim, kültürel faaliyetler konularını paylaşır. Sosyal çevrenin sürekli ve çeşitli kuralları vardır Bireyler arasında sözlü ve sözsüz iletişim kullanılır. Günlük hayatta iletişim kanallarının açık olması bireylerin başarısı ve mutluluğu için ön koşuldur.

Bireyin içinde yaşadığı çevrede mutlu olması, iş ortamında da mutluluğu ve başarıyı getirir. Bireyin yaşamı anlamlı ise bu ona coşku verir. Yaşamda anlamını bulan her ilişki, bireye heyecan verir.



Resim 12: kültürel faaliyetlere katılım sosyal çevreyi zenginleştirir

#### 1.6.4. İletişim Engelleri

##### Etkinlik 6 : Drama Çalışması

Öğretmen aşağıdaki örnek olayı öğrencilere anlatır ve canlandırmaları için yönlendirir.

Olay bir ev içinde geçmektedir.

Kadın: “Eve gelir gelmez gazeteyi alıp, televizyon karşısına gececeğine, “merhaba karıcığım, bugün nasılsın desen olmaz mı?”

Koca :”Bıktım senin bu tür konuşmalarından, sen de benim ne kadar yorgun olduğumu göremeyecek kadar ilgisizsin.”

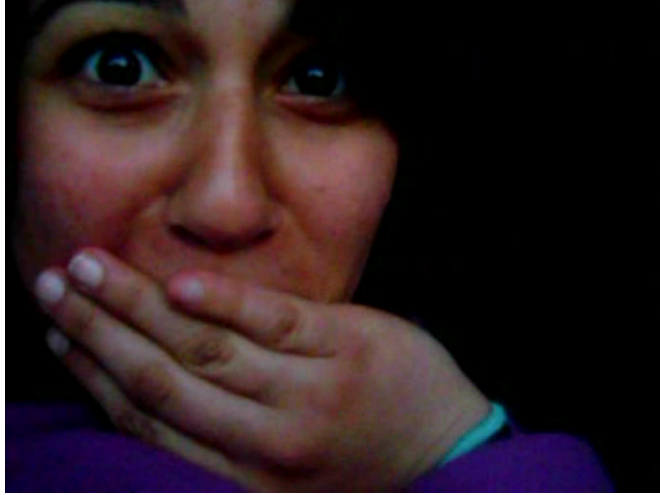


Böyle başlayan konuşmaların devamını öğrenciler doğaçlama ile bulurlar.

Daha sonra eşler arasındaki iletişim hakkında konuşulur.

İletişim, pek çok etkene bağlı olarak engellenebilir. İletişimin içinde yer aldığı ortamın psikolojik ve fiziksel özellikleri, algılama, kaynaktan doğan problemler vb. gönderilen mesajın yorumlanmasını önemli ölçüde etkiler. İletişimi engelleyen faktörler şunlardır:

İletişimin içinde olduğu ortamının fiziksel özelliklerinden kaynaklanan engeller, Bulunulan yerin fiziksel konumu ve nitelikleri, yani büyüklüğü, biçimi, rengi, aydınlatma derecesi, ısısı, sessiz ya da tenha oluşu iletişimi etkiler. Fiziksel uzaklık örgütsel iletişimi engeller. Yüz yüze olmayan iletişimlerde beden dilinin kullanılmamasından dolayı iletişim etkilenir.



**Resim 13 :Yüz yüze olmayan ilişkilerde beden dilinin kullanılmaması iletişimi etkiler**

#### ➤ **İletişimin Kişisel (Psiko-Sosyal) Engelleri**

Mesajın, kaynak ve alıcıdan etkilenmemesi mümkün değildir. Bireylerin sosyo-ekonomik durumu, yaşadıkları çevre, kişilik özellikleri iletişimi etkiler. Dil ve anlatım güçlükleri, dinleme ve algılama yetersizliği, statü farklılıkları, yaş, cinsiyet, algılama ve kültürel farklılıklar, hatalı tanımlamalar, savunmacı ve saldırgan tavırlar gibi etkenler kişisel engellerdir.

#### ➤ **Mesajdan Kaynaklanan Engeller**

Mesajın alıcıya uyarlanamaması, kanalın yanlış seçilmesi, ön yargı, farklı dilin kullanılması, mesleki terimlerin kullanılması, güvensizlik, sosyal konum farklılıkları iletişim engeline sebep olur.

### ➤ **İletişimin Kanal Engelleri**

Bunlar, teknolojik, fiziksel yada sosyo-psikolojik nitelikte olabilir. Sosyo-psikolojik olanlar bireye bağlıdır ve ortadan kaldırılması fiziksel koşullara göre daha zordur.

### ➤ **İletişimin Teknik Engelleri**

İletişim sürecinde şifreleme, iletme, kullanılan kanal, deşifre problemleri gibi engellerdir.

### ➤ **Anlamsal Engeller (Yanılsama)**

Simgelerin farklı kullanılmasından kaynaklanır. Türkçe konuşulduğu bölgeye göre anlam farklılıkları gösterir. Güneydoğu'da kullanılan bir kelimenin anlamı Ege Bölgesinde farklı bir anlam taşıyabilir.

Bütün dünyayı kapsayan bir araştırmanın konusu olarak dünyadaki tüm ülkelerde insanlara şu soru soruldu: "Lütfen, dünyanın diğer bölgelerindeki gıda kıtlığı konusundaki fikrinizi söyler misiniz?"

Birçok nedene bağlı olarak çalışma başarısızlıkla sonuçlanmıştır. Çünkü;

- Afrika'da kimse 'gıda' kelimesinin anlamını bilmiyordu.
- Batı Avrupa'da kimse 'kıtlık' kelimesinin anlamını bilmiyordu.
- Doğu Avrupa'da kimse 'fikir' kelimesinin anlamını bilmiyordu,
- Güney Amerika'da kimse 'lütfen' kelimesinin anlamını bilmiyordu.
- Birleşik Devletler'de kimsenin 'dünyanın diğer bölgeleri' olduğu konusunda en ufak bir fikri yoktu.

Yukarıda oldukça abartılı anlatılmış fıkrada olduğu gibi simgelerin gerçek anlamını bilmemek iletişimi bozabilir.

### ➤ **Zaman Baskısı**

Zamanın kısıtlı olması, çiftlerden birinin karışık bir ruhsal durum içinde olması, o an yapacak daha acil bir işinin olması anlatımda sorun yaratır.

## **1.6.5. Sağlıklı İletişiminin Temel Koşulları**

Günlük yaşamda birey pek çok farklı ilişki içindedir. Kimi insanlarla yüzeysel konuşulur, kimileri ile ticari ilişkilere girilir. Bazı kişilerle ise sevinç, dert, kaygı ve özlemler paylaşılır. Görüşülen, konuşulan birçok insana olduğu gibi değil, onların bizi görmek istedikleri gibi görünmek isteriz. Bunun içinde sosyal maskeler takarız. Çünkü onlar tarafından kabul edilmek, beğenilmek isteriz. Kendi benliğini değerli gören, kendine güveni çok olan kişilerin, başkaları tarafından beğenilme ihtiyacı daha az, kendi benliğini değersiz görenlerin daha çoktur.

Sağlıklı iletişimin temel koşullarına geçmeden önce, iletişimi kolaylaştıran faktörler kısaca şu şekilde sıralanabilir.

- **Edilgen dinleme** ( sessiz kalmak) : Çocuk, Annesine “anne yarın okula gitmek istemiyorum. ” dediğinde anneler genellikle nasıl davranır? “okula gitmemek mi? Olmaz öyle şey. ya da “Okula gitmezsen hiçbir şey öğrenemezsin. ” Belki de en kötüsü çocuğu etiketleyerek, “Sen zaten hep böylesin, okuyup adam olamayacağın belli. ”

Bütün bunların yerine ebeveyn sessiz kalmalıdır. Böylelikle çocuklara konuşma alanı yaratılmalıdır. Çocuk duygularını sessiz bir ortamda daha iyi ifade eder.

- **Empati kurmak:** Empati kurmak insan ilişkilerinde çok önemli bir yere sahiptir. Empati becerisi gelişmiş insan karşısındaki kişinin duygularını anlar, hissettikleri hissetmeye çalışır. Çalışma notlarını kaybeden kadın eşine “Çalışma notlarımı bulamıyorum, çok canım sıkkın. ” dediğinde ondan,“ Aman canım neden sıkılıyorsun, boşver bir daha hazırlarsın olur, biter. ” gibi bir cevap alıyorsa bu kadını rahatlatmaz, hatta anlaşılmadığını düşünerek daha çok üzer. Birey, karşısındakinin bakış açısından olayları görmeyi başardığında iletişim daha kolay olur.
- **Duygu ve düşünceleri kabul etmek:** Duygu ve düşünceleri kabul etmek, ön yargıları esnetmek demektir. “Arkadaşlarımı sevmiyorum”. diyen bir gence genellikle yaklaşım; “Seviyorum deseydin şaşardım. ” ya da “Zaten sen kimi seversin ki?”ya da “One biçim söz bir daha duymayayım. ” şeklinde olabilir. Böyle yaklaşımlar bireyde, yanlış anlaşıldığını, dinlenmediğini düşündürür. Sonuç olarak birey, ya içine kapanacak, ya saldırgan olacak ya da başka olumsuz davranış şekilleri geliştirecektir.



Resim 14: Karşımızdakinin duygu ve düşüncelerini kabul etmek iletişimi kolaylaştırır

Birey, iletişim içindeki kişiye zaman ayırarak, onu çok iyi dinleyerek, tarafsız yaklaşarak, kendi doğrularını bir süre ikinci plana atarak onun duygu ve düşüncelerini kabul ettiğini gösterebilir.

- **Dürüst olmak:** İletişimde dürüst olmak, iletişimi yoğunlaştırma açısından çok faydalıdır. Öncelikle anne-baba çocuklarına karşı dürüst olmalı, böylelikle yetiştirdikleri çocuklarda dürüst birer yetişkin olmalıdır. Çocuğunu bırakıp sinemaya gidecek olan anne-baba çocuklarına “Doktora gidiyoruz, babanın önemli bir işi var dediklerinde çocuklarına kötü bir model olacaklarını düşünmezler. Zamanla çocuk da rol yapmaya başlar, dürüst olmaz.
- **Katılımlı dinleme:** Katılımlı dinleme bireyin, karşısındaki kişinin söylediklerini duyduğunu ona belirten mesajlar vermesidir. Aslında bu, size söylenenlerin basit bir tekrarıdır. Böylece anlatılanların, anlaşılıp anlaşılmadığı ortaya çıkar.

Katılımlı dinleme, tıpkı empati kurma gibi yapıldıkça, tekrar edildikçe ve deneyim kazandıkça daha iyiye doğru gelişir ve ilerler. “Anne Ayşe’yi sevmiyorum. ” diyen bir çocuğa karşı annesi genellikle “Ne oldu? Ne güzel kız, sana bir şey mi söyledi? ” gibi tepki gösterir. Oysa, “Yani Ayşe’den hoşlanmıyorsun. ” cevabı çocuğun açılması, paylaşımı için önemlidir.

### **Sağlıklı iletişimin gerçekleştirilmesi için;**

- Sağlıklı iletişimin ve insan ilişkilerinin oluşmasında konuşmanın rolü çoktur. Konuşurken kullanılan kelimelerin sade ve anlaşılır olması, sesin tonu ve vurguların doğru seçilmesi önemlidir. İletişim de “ben dili” kullanılmalıdır. Örneğin, “Sen ne kadar kabasın . ” yerine “Bu tür davranışlar beni üzüyor. ” cümlesini kullanmak ilişkiyi bozamaz. ” Sen dilinde” suçlama ve yargılama vardır.
- İletişimin kişisel ve çevresel engellerini aşmak, algı, dil farklılıkları, gürültü engelleri ve güvensizliği ortadan kaldırmak gerekir.
- Bireyin öncelikle kendi kendine iletişimden geçmesi gerekir. Bireyin o an kendisini rahatsız eden duygularını çözümlemesi, yetersiz algılama yanlış yorumlamadan uzak olması gerekir.
- Zaman ve iletişim ortamının uygun olması sağlanmalıdır.
- Beden dili doğru kullanılmalı, giysilere özen gösterilmelidir.
- Geri bildirim kullanarak dinleme yani aktif dinleme kullanılmalıdır.
- Empatik düşünebilme yeteneğine sahip olunmalıdır.
- İletişimi “ben kazanacağım, o kaybedecek, her ikimiz de sonuçtan memnun olmalıyız” şeklinde düşünmeden gerçekleştirmelidir.
- İçinde bulunulan sosyal ortamdan beklentilerin aynı olması gereklidir. Kimse sahnedeki bir sanatçının ders anlatmasını beklemez herhalde. Beklentiler konuşan ve dinleyen arasında ortaksa ortaya çıkan aksaklıklar kolayca giderilir.

- İletişim kurulan kişilerin aynı kültürden olması iletişimi kolaylaştırır. Örneğin Türklerle, Amerikalıların espri anlayışı birbirinden farklı olduğu için birbirlerinin anlattığı fıkralara gülmeyebilirler. Farklı kültürdeki yaşam şekilleri iletişimi zorlaştırır.

## UYGULAMA FAALİYETLERİ

Sağlıklı iletişim konusunda çevreyi bilinçlendirmeye yönelik bir afiş hazırlayınız. Hazırladığınız afişinizi okulunuzdaki uygun ortamlarda sergileyiniz. Çalışmanızın sonucu ile ilgili bir rapor hazırlayınız ve arkadaşlarınızla paylaşınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Sağlıklı iletişim konusunda değişik kaynaklardan araştırma yapınız.	➤ Kaynak kitaplardan, internetten yararlanarak araştırma yapınız.
➤ Sağlıklı iletişim ile ilgili derste öğrendiğiniz bilgileri toparlayınız.	➤ Modül kitabınızdan faydalanarak derste öğrendiğiniz bilgileri hatırlayınız.
➤ Sağlıklı iletişimle ilgili gazete ve dergilerden bulduğunuz resimleri hazırlayınız.	➤ Sağlıklı iletişimle ilgili gazete ve dergi sayfalarını toplayınız.
➤ Afiş için dikkat çekici bir zemin oluşturunuz.	➤ Renkli bir fon kartonu kullanabilirsiniz.
➤ Afişin canlı olmasına önem veriniz.	➤ Afişin daha canlı olabilmesi için renkli kalemler kullanabilirsiniz.
➤ Gazete ve dergilerde konunuzla ilgili bulduğunuz resimleri kesip afişiniz üzerine yapıştırınız.	➤ Resimlerin kenarına kontür çizerek daha belirgin yapabilirsiniz.
➤ Afişinizden herkesin haberdar olmasını sağlayınız .	➤ Birden fazla afiş hazırlayarak okulun en çok kullanılan bölümlerine asınız.
➤ Çalışmalarınız sonunda bir rapor hazırlayınız.	➤ Okuldaki kişilere afişle ilgili fikirlerini sormanız, raporunuza yardımcı olacaktır.
➤ Sınıf içinde arkadaşlarınızla çalışmanız hakkında konuşunuz.	➤ Farklı görüşleri olan arkadaşlarınızın fikirlerine saygı gösteriniz.

## Değerlendirme Ölçeği

Uygulama faaliyetinde yapmış olduğunuz çalışmayı kendiniz ya da arkadaşlarınızla değişerek değerlendiriniz.

Değerlendirme Kriterleri	Evet	Hayır-
Sağlıklı iletişim konusunda değişik kaynaklardan araştırma yaptınız mı?		
Sağlıklı iletişim ile ilgili derste öğrendiğiniz bilgileri topladınız mı?		
Sağlıklı iletişimle ilgili gazete ve dergilerden bulduğunuz resimleri hazırladınız mı?		
Afiş için dikkat çekici bir zemin oluşturduunuz mu?		
Gazete ve dergilerde konunuzla ilgili bulduğunuz resimleri kesip, afişiniz üzerine yapıştırdınız mı?		
Afişinizden herkesin haberdar olmasını sağladınız mı?		
Çalışmalarınız sonunda bir rapor hazırladınız mı?		
Sınıf içinde arkadaşlarınızla çalışmanız hakkında konuştunuz mu?		

Yapmış olduğunuz değerlendirme sonucunda “Hayır” cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Cevaplarınızın hepsi “Evet” ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet kapsamında kazandığınız bilgileri aşağıdaki soruları yanıtlayarak belirleyiniz. Soruların yanındaki boşlukları doğru önermeler için (D), yanlış önermeler için (Y) yazarak doldurunuz .

1. ( ) İletişim, bilgi ve anlamların kaynaktan hedefe aktarılmasıdır.
2. ( ) İletişimde en önemli unsur mesajdır.
3. ( ) İnsanın ilk iletişimi anne-babasıyla olan iletişimidir.
4. ( ) Aktif dinlemenin en büyük özelliği, bilinçli bir şekilde ve sürekli olarak geri-bildirim kullanılmasıdır.
5. ( ) Lider grupla vardır. Lider, grubundaki kişilere bir şeyi zorla yaptırılmaz, tam tersine yönetilenler kendi istekleri ile yönetilmeyi ve etkilenmeyi kabul etmelidirler.
6. ( ) Teknolojik gelişmelerle birlikte sosyal çevrenin sınırları büyümüştür .
7. ( ) Sağlıklı iletişim için, iletişim kurulan kişilerin aynı kültürden olması önemli değildir.
8. ( ) Simgelerin farklı kullanılması, iletişimin teknik engellerinden biridir.
9. ( ) Lider geleceği planlar, yönetici ise bugünü düzenler.
10. ( ) Omuzların dik ya da çökük olması, kolların açık ya da kapalı oluşu, ayakların bitişik ya da ayırık oluşu vb. birer sözsüz mesajı oluşturur.



# ÖĞRENME FAALİYETİ- 2

## AMAÇ

Öğrenme faaliyetinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda uygun ortam sağlandığında, çocuklarla olumlu iletişim kurabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

Çocukla iletişimin önemini araştırma, çocukla iletişimin kurumdaki yeri ve önemini araştırma, kurum personeli ile olan iletişimi tespit etme, kurumda çalışan personelin iletişim konusunda eğitimini tespit etme, çocukla iletişime yönelik etkinlikleri tespit etme. Bu konularda araştırma yaparak, sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 2. ÇOCUK GELİŞİMİNDE İLETİŞİM

### 2.1. Çocukla İletişimin Önemi

Anne-baba, çocuk üçgeninin sağlam temeller üzerine kurulması için erkek ve kadın arasındaki iletişimin temelini sağlam olması gerekir. Ancak bu sayede aileye katılacak olan bebekle gerçek bir iletişim kurulabilir. Doğduğu günden itibaren çocuk, yaşayabilmek için anne-babasına ihtiyaç duyar. Çocuğun kendi ayakları üzerinde durabilmesi, özgüvenini geliştirebilmesi, kendisiyle ve çevresiyle uyum içinde, barışık olabilmesi, kendisini doğru ifade edebilmesi, ailenin vereceği eğitime ve ailesiyle olan iletişime bağlıdır.



Resim 2. 1:Çocukla kurulan iletişim onun kişiliğini etkiler

Erken çocukluk döneminde çocuğa verilecek “**sevgi**” ve “**güven**” duyguları, çocuğun ömür boyu sürecek yaşamsal değerlerini ve kişilik özelliklerini belirleyecektir. Anne-baba ve çocuk arasındaki iletişimin gücüyle sevgi ve güven duygusu doğru orantılıdır. İletişim yoksunu ilişkilerde sevgi ve güvenden eser yoktur. Çocuğun annesiyle olan iletişimi, onun dünyasında çok büyük önem taşır.

## 2.2. Çocuğu Dinlemek

İletişim, bir sanattır. Hele söz konusu olan çocuksa bu sanatı daha iyi öğrenmek gerekir. Çünkü çocukla kurulan iletişim ne kadar sağlıklı ise çocuğun ruh sağlığı da o kadar iyidir.

Günümüzde anne-babalar çocuklarına ne kadar çok oyuncak alırsa, ne kadar çok onun isteklerini yerine getirirse o kadar iyi iletişim kurduklarını düşünmektedirler.



Resim 2. 2. : Dinlenmediğini düşünen çocuk, mutsuzdur

İletişim, çocuğunuzun her türlü sorununu **dinlemektir**. Ama gerçekten çok iyi dinlemek dinliyormuş gibi yapmamak. Anne- babalar, televizyon karşısında ya da bir işle meşgul olduğu zaman çocuk kendisine seslendiğinde duymazlar. Çocuk bir kez daha anne-baba diye seslenir, bu kez sesini biraz daha yükseltir. Çocuğun yüksek sesi onları rahatsız eder ve “Ne sabırsız çocuksun, meşgulüm, görmüyor musun?” der. Burada iyi bir iletişimden söz edilemez.

Bazen de çocuk herhangi bir gereksiniminden dolayı yine annesinin yanına gelir ve annesiyle konuşmak ister. Çocuk uzun uzun anlatır. Anne, çocuğuna bakar ama onu dinlemez. Çocuk konuşması bitince annesinden bir onay, bir dinleme belirtisi ister fakat annesi dinlemediği için boş gözlerle ona bakar ve çocuğun iletişim kurma girişimi başarısızlıkla sonuçlanır.

Çocuğun yaşı kaç olursa olsun, onu, gerçekten, can kulağıyla çok iyi dinlemek ve bunu ona hissettirmek gerekir.

## Çocuğu dinlerken;

- Zihinde sizi meşgul eden diğer olayları bir süre için erteleyin.
- Çocukla konuşurken, onun boyuna göre eğilerek, aynı seviyeye gelmek gerekir.
- Çocuğun söylediklerini dinlediğinizi mimiklerinizle, baş hareketleri ile onaylayın. Söylenenleri duyduğunuzu belirten bir tekrar, özümleme yapın, duygularını isimlendirin. (örneğin:çocuk arkadaşının kendisini sevmediğini söylüyorsa ona boşver demek yerine, bu seni üzmüş olmalı demek daha doğrudur. )
- Çocuğun sözünü kesmeyin ve anlatacaklarını bitirene kadar sabırla dinleyin.
- İsteği ya da söylediği size çok mantıksız gelse de olumsuz tepki göstermeyin.
- Onun duygularını paylaştığınızı ona dokunarak, sarılarak ifade edin.
- Söylemek istediklerinin bittiğine emin olunca, olayın niteliğine göre, onun anlayabileceği bir dille siz de konu hakkındaki düşünce ve duygularınızı ona anlatın.

Sadece dinleyerek çocuğu rahatlatır, sorununa çözüm bulmasına yardımcı olabiliriz. Anne-baba çocukları ile aralarında bazı şeylerin iyi gitmediğini görünce bunun nedenini çevrede ararlar. Bakıcı, okul ya da yakın akrabalar... Oysa sorun iletişimsizlikten kaynaklanır. İletişimsizliğin boyutu büyüdükçe çocuklar söz dinlemez hale gelirler.

Çocuğun kendini ifade edebilme özgürlüğü ona hissettirilmeli, duygu boşalımı sağlamalıdır. Böylelikle çocuğun sosyal gelişimine yardımcı olunur.

### 2.2.1. Çocukla Konuşma (Sen Dili ve Ben Dili)

Ben dili, kişinin o anda karşılaştığı durum ya da davranış karşısında, kişisel tepkisini duygu ve düşüncelerle açıklayan bir ifade tarzıdır yani duygu ve düşüncelerin içtenlikle ifade edilmesidir. Örneğin uzun süredir görmediğiniz bir arkadaşınızı görünce “Ne kadar hayırsızsın ben aramasam sen hiç aramayacaksın. “yerine “seni gördüğüme çok sevindim, keşke seni daha çok görebilsem. ” Demek bireyler arasındaki ilişkiyi daha sıcak hale getirir.

Ben mesajları, başkaları hakkında değerlendirme ve yorumlamalarımızı değil, bizim duygu ve yaşantılarımızı açıklarlar.

“Ne saygısız çocuksun, insan annesiyle böyle konuşur mu? “ gibi bir mesaj yerine, “Böyle cevap verdiğin zaman çok kırılıyorum, üstelik bana saygı duymadığını düşünüyorum. “ diyen bir ben mesajı duygularımızı(kırılıyorum), düşüncelerimizi (bana saygı duymadığını düşünüyorum) açıkladığı gibi, sen mesajının içerdiği saldırıyı da kaldırdığından, tartışmanın büyümesine engel olur.

Ben dili ile konuşmak, duygu ve düşünceleri anında ilettiği için kullanılan kişiyi rahatlatır. Kavga eden iki kardeşe “Kardeşler kavga etmemelidir. ” Yerine, “Kardeşinle kavga ettiğiniz zaman başım çok ağrıyor, çok üzülüyorum. ” demek daha etkili olur. Çünkü çocuk annesine bu olumsuz duyguyu yaşatmamak için davranışının sorumluluğunu alıp değiştirmeyi göze alır.



**Resim:2. 3:Çocukla iletişim sırasında ben dilini kullanmak önemlidir**

Kızgınlık ve öfke gibi olumsuz duygularımızı yapıcı bir dille ifade etmek öğrenilebilir yöntemdir. İşten yorgun gelen anne koltuğa uzanır, çocuksa elindeki tencere kapaklarını birbirine vurarak evde dolaşır. Anne sinirli bir şekilde çocuğa kızar “Kes şu gürültüyü, bıktım artık. ”,çocuk hâlâ gürültüye devam eder.

Anne : “Bu çocuk beni bir gün öldürecek, şimdi kalkarsam görürsün. ”

Çocuk: “Anne ben oynuyorum” diye devam eder ya da hiçbir şey söylemeden ağlayarak devam eder.

Anne :”Ne yaramaz çocuksun, seni aptal çocuk. “ diyerek çocuğun elindeki tencereleri alır, çocuk da ağlamaya devam eder.

Anne bu şekilde davranmak yerine, ben dilini kullansa çocukla arasındaki ilişkiyi bozmamış olacaktı. Annenin ben mesajı şöyle olabilirdi: “İşten yeni geldim, çok yorgunum, kapakları birbirine vurduğun zaman başım çok ağrıyor, çok sinirleniyorum. ”

**Çok konuşmayınız, herkesin gözünden düşersiniz.**

**Hz. Ali**

## **Etkinlik 1**

Öğrencilere aşağıdaki örnek verilir ve bu örneğe benzer örnekleri çoğaltmaları istenir.

**Olay:** Çocuk odasını çok dağıtmıştır.

**Sen iletilisinde:** Etrafı yine çöplüğe çevirmişsin, bıktım senden.

**Ben iletilisinde:** Etrafı dağınık görünce üzülüyorum.

Aşağıdaki konuşma tarzları, çocukla anne-baba arasındaki iletişimi engelleyen faktörlerin başında gelmektedir:

- **Suçlama:**” Sen zaten her zaman ağlarsın. ”Bu davranış çocukta özgüveni zedeler ve bir süre sonra, yaptığı her davranıştan suçluluk duyar.
- **Emir verme-yönetme:** “Hemen git yatağına yat, gözüm görmesin seni. ”Bu yaklaşım çocukta direnç oluşturabilir, çocuk isyankâr olabilir.
- **Tehdit etme :**”Bir daha böyle yaparsan, dışarı çıkamazsın. ”Çocuk, böyle bir davranış sonucu tehdit edilmemek için yalan söyleyebilir ya da yaptıklarını inkâr edebilir.
- **Eleştirme:**” Odanı toplamayı bir türlü öğrenemeyeceksin. ”Bu davranış çocuğu pasifleştirebilir. Çocuğun kendine olan güveni gelişemez, yaratıcılığını ortaya çıkaramaz.
- **Uyarma- gözdağı verme:** “Eve gidince neler olacağını biliyorsun. ”Bu davranış çocuğu korkutabilir, onun zamanla her şeye boyun eğmesine neden olabilir.
- **Utandırma :**”Her zaman hata yaparsın. ”Bu davranış çocuğun kendisini yetersiz ve beceriksiz hissetmesine sebep olabilir.
- **Öğüt verme:**”Arkadaşlarınla iyi geçin, kimseyle kavga etme, bunlar kötü davranışlardır. ”Bu yaklaşım, çocuğun kendi davranış ve duygularının değersizleştirilmesine neden olabilir.
- **Yargılama :**” Sen hep böylesin, ders çalışmazsan sınıfı geçemezsin. ”Sevilmeme, takdir edilmeme kaygılarından dolayı, kendini kırılmış ve üzgün hisseder.
- **Aşağılama :**”Komik mi olduğunu sanıyorsun?”Bu yaklaşım çocuğun kendini mahcup ve önemsiz hissetmesine yol açabilir.
- **Alay etme:** “Evet bayan bilmiş, güzel mi olduğunu sanıyorsun şimdi?”, “Hadi sende sulu göz. ” Bu yaklaşım çocuğun kendini değersiz hissetmesine ve sevilmediğin düşünmesine neden olur.
- **Teşhis koyma:** “O gezdiğin kız hiç iyi birine benzemiyor. ”Bu yaklaşım çocukta başarısızlık duygusu yaratabilir.

- **Konu değiştirme:** “Neysel artık kapat řu konuyu da başka şeylerden konuşalım”. Bu davranış çocukta hayatın zorluklarını ozmek yerine kaçmak davranışının daha doğru olduğunu dūřundirebilir.
- **İnceleme –Araştırma-Soruşturma:** “Neden? Niçin? Kimler geldi? Vb. ”Bu yaklaşım, çocuğun kendi sorununu gözden kaçırmasına sebep olur. Çünkü ocuk ebeveyninin sorduğu soruyla meşguldür.
- **Tartışma ve Mantık Yoluyla İnanđırma:**”Yaptığın bu davranışın sonuçlarını görüyorsun...”

Bu yaklaşım çocuğu tartışmalardan uzaklaştırmaya ve kendisini yetersiz hissetmesine neden olabilir.



Resim 2. 4: ocuğu etkin dinlemek iletişim gclendirir

## ocuğumuza

Sürekli meşguldüm o kadar sene,  
Seninle doyasıya oynayamadım,  
Sen beni çağırdın gel oyna diye,  
Ben bir türlü zaman ayıramadım.

Giydirdim, doyurdum, seni kolladım,  
Sadece bunları yeterli sandım,  
Bana oyuncağını getirdiğinde,  
Ben seni çoğu kez, başımdan savdım.

Yatağa yatırır seni okşardım,  
Sen uyur uyumaz hemen çıkardım,  
şimdi o günleri çok zlyorum,

Keşke bir dakika fazla kalsaydım.

Hayat ne kadar kısa, yıllar ne çabuk,  
Ne zaman büyüdü bu çocuk,  
Ona dokunmak için uzandığımda  
Ellerim boş kalır, yüreğim buruk.

Artık ne resimler, ne de oyunlar,  
Ne 'iyi geceler', ne sarılmalar,  
Hepsi çok geride, ulaşmak zor,  
Yaşanmadı sanki o güzel yıllar.

Artık hiç işim yok, yapayalnızım.  
Günlerim çok uzun, üstelik bomboş  
Keşke isteklerini bir bir yapsaydım  
Küçük arzuların şimdi çok şirin, çok hoş.

**Alice Chase**

### **2.3. Empati Yeteneğini Geliştirmek**

Empati kurmak; insanın kendisini başkasının yerine koyup onun hissettiklerini hissetmeye, gördüklerini görmeye çalışmaktır. Olaylara onun dünyasından, onun gözüyle bakmaya çaba göstermektir. İletişimi kolaylaştıran faktörlerden biridir.

Empati kurmak bir yetenektir. Empati kura kura bu yetenek gelişir. Çoğu zaman kendimizi bile anlamakta güçlük çekerken, başkalarının duygularını anlamak kolay değildir. İnsanın kendi çocuğu ile empati kurmasının biraz daha kolay olduğu düşünülebilir. Bunu bir örnekle açıklayalım: Düşünün ki çocuğunuzun su kaplumbağası ölmüş. Çocuk da bütün gücüyle ağlıyor ve tepiniyor. Çocuğunuza “Ne var bu kadar üzülecek, yenisini alırız, olur biter.” sözleri ile yaklaşmak, onunla empati kurulamadığını gösterir.

Bu tür bir yaklaşım çocukla anne-babası arasında engellere yol açar. Çocuk anlaşılacak ve anlaşıldığını anlamak ister.

Çocukla empati kurmanın ilk şartı, diz çökerek onun bakış açısından dünyayı görmektir. Çocuğu kucağa almak, sarılmak da çok önemlidir. Çocuk, odasında ölen kaplumbağasına ağlarken, annenin mutfakta hem yemek yapıp hem de onunla konuşması hiç empatik değildir.

Çocukla empati kurabilmek için, onun o andaki duygularını hissedebilmek gerekir. Duygularda “yargı” ya da “doğru-yanlış” olmayacağı için, çocuğun duygularını duyumsamaya çalışmak daha kolay olacaktır. İnsan bir şeye üzüldüğünde kendisini anlayan insanların yanında rahat olur, bağırın ya da eleştirenlerin yanında değil.

Empatiyi insanlarla ilişkilerde sık sık kullanıp sabırla bu yetenek geliştirilebilir. Böylece çocuklarla sağlıklı iletişim kurulabilir. Yeter ki onu anlamaya çalışsın. Onun bakış açısından...sizin değil.

**En kültürlü kişi, kendisini en çok sayıda insanın yerine koyabilen kişidir.**

**Jane Adams**



**Resim 2. 5: Çocukların birbirleri ile ilişkilerinde de empati çok önemlidir**

### **2.3.1. Çocukla İletişimin Kurumdaki Yeri ve Önemi**

Erken çocukluk yılları çocuğun kişilik gelişiminde çok etkilidir. Okul gibi özellikle yapılandırılmış bir çevrede, çocuğun kendi davranışlarını kontrol etmesi, olumlu davranışlar geliştirmesi için iletişimin önemi büyüktür. İletişim, çocuğun kuruma başladığı günden itibaren başlar ve hızla gelişir.

#### **➤ Çocukla Tanışma**

Çocukların yeni bir gruba katılmaları başlangıçta zordur. Çocuk güven içinde olduğu ortamlarda kendini rahat hisseder. Okul öncesi eğitim kurumuna yeni başlayan bir çocuk önceleri çekingen, sessiz ve sakindir. Gözleri ile çevredekileri izler ve ilgi bekler.

Çocuğun devam ettiği kurum toplumun küçültülmüş bir örneğidir. Bu yüzden burada geçen yaşam çocuğu çok etkiler. Aileden uzaklaşıp diğer bireylerle tanışmak, çocuğa giderek artan bir bağımsızlık duygusu kazandırır.



İnsan ilişkilerinde ilk izlenim çok önemlidir. Bu yüzden öğretmenin kuruma yeni katılan bir çocukla ilk karşılaşması, onunla tanışması sırasındaki tavrı çocuğu etkiler. Güler yüzlü, samimi, çocukla göz teması kuran, güzel konuşan öğretmen çocuğun kuruma daha kolay alışmasında çok önemlidir.

#### ➤ **Yemek ve Kahvaltıda İletişim**

Çocuk büyüdükçe davranışlarının şekillenmesinde çevresindeki bireylerin etkileri giderek fazlaşır. Kurum içinde öğretmen çocuğun olumlu davranışlarını onaylayarak o davranışın yerleşmesine yardımcı olur.

Öğretmen, her konuda olduğu gibi beslenme saatlerinde de çocuğa model olur. Çocuk için öğretmen önemli bir model olduğu için, öğretmenin diğer insanlarla iletişimine dikkat etmesi gerekir. Beslenme saatlerinde mutlaka sofrada uyulması gereken kurallara uyulmalı, daha çok beden dili kullanılarak( gülümseyerek, baş hareketlerini kullanarak) sıcak bir ortam oluşturulmalıdır. Çocuğa karşı kibar davranılmalı, onun bir birey olduğu unutulmamalıdır.

#### ➤ **Etkinliklerde İletişim**

Etkinlikler çocuğun sosyal, dil, fiziksel, psiko-motor, bilişsel, cinsel kısacası tüm gelişim alanlarında etkilidir. Öğretmen, çocukların gelişim seviyelerine uygun etkinlikler planlar. Bu etkinlikler uygulanırken, öğretmenin çocukla iletişimi çok önemlidir. Pastel boyayla resim çalışmasında, tüm kağıdı karalamış bir çocuğa “Sen yine mi karaladın kağıdı, boşa geliyorsun buraya, ne biçim çocuksun laftan anlamıyorsun. ” gibi bir yaklaşım çocuğun içine kapanmasına, güven duygusunun kaybına ya da saldırgan davranışlara sebep olabilir.

Her birey birbirinden farklıdır. Öğretmenin tüm çocuklardan benzer sonuçları beklemesi yanlıştır. Öğretmen çocuğun kişiliğine zarar vermeyecek davranış şekilleri geliştirmeli, onları bireysel farklılıklarına göre kabul etmelidir. Etkinlikler sırasında da görgü kurallarına uymalı, çocuklara karşı saygılı, iyi bir dinleyici, empati yeteneği gelişmiş olmalıdır. Etkinliklerde, çocuğun çevresindeki insanlarla sağlıklı iletişim kurabilmesini, empati yeteneğinin geliştirilmesini, grupla çalışabilmesini vb. geliştirici olmalıdır.

## **2.4. Çocuk Gelişimi Alanında Kurum Personeli ile Olan İletişim**

İnsanlar arası iletişim temel olarak, duygu ve düşünce alışverişini yürütme düzenidir. Burada ana öge “anlamak” ve “anlaşılma” tır. Yani iletişimin amacı sadece bilgi alışverişidir değildir. Her kurumda olduğu gibi çocuk gelişimi alanında çalışan personelin de iletişim becerisini geliştirmiş olması çok önemlidir. İlk kez kuruma gelen anne-baba-çocuk için ilk izlenim çok önemlidir. Kurumda çalışanların birbirleri ile, veli ve çocukla ilişkileri, davranışları, konuşma tarzları, ses tonları iletişimin başlangıcında önemli yer tutar.

## 2.5. Kurumda Çalışan Personelin İletişim Konusunda Eğitimi

Eğitim anlayışındaki değişimler sonucu, çocuk merkezli programların uygulanmaya başlanması ile çocukla iletişimin önemi daha ön plana çıkmıştır. Bu yüzden çalışan personelin bu konuda iyi bir model olması çok önemlidir.

Farklı çevrelerden gelen, çocukların eğitimleri kolay değildir. Fakat bunun çok kolay bir formülü vardır: “**sevgi**”. Sevgi olmazsa anlaşma, anlama ve paylaşma olmaz. Bu yüzden kurumda çalışan personelin her şeyden önce sevgi dolu olması gerekir. Kurumda çalışan personelle çocuk arasında iyi bir iletişimin başlayabilmesi için çalışanların kendileri ve çevreleri ile uyum halinde ve iyi bir iletişim içinde olmaları gerekir.

Bireylerin birbirini anladığı, dinlediği, anlamak için çaba gösterdiği ve anladığını karşısındakine hissettirdiği ortamlarda iletişimin sıcak kokusu vardır. Kurumda çalışan personel, anne-baba ile sürekli iletişim halinde olmalı, çocuk yetiştirme yolunda birlikte ilerlemeli, ortak noktalarda buluşmalı yani aynı yöne bakmalıdır. Kurumda çalışan personel, etkili ve doğru konuşma (ben dilini kullanabilme), etkin, aktif, edilgen (sessiz) dinleme, empati yeteneğini geliştirme, beden dilini kullanabilme, problem çözme yeteneğini geliştirme, drama konularında aralıklı eğitimler almalı, uygulamalı ve iyi birer model olmalıdır.

Drama, grup etkileşimi içerisinde bireye kendini tanıma ve ifade edebilme olanağı sağlar. Birey bir taraftan beş duyusunu etkin kullanmayı öğrenirken diğer taraftan gözlem yeteneğini geliştirerek kendisini ve çevresini daha gerçekçi bir bakışla algılamayı, girdiği farklı rollerle **empati** kurabilmeyi öğrenir. Drama etkinlikleri içerisinde yer alan birey bir taraftan etkinliklerin gereklerine getirirken, bir taraftan da kendini gözler, güven duygusunu tartar, iletişim yeteneklerini gözden geçirir. İletişim problemi yaşayan çocuklarda dramanın kullanılması çok iyi sonuçlar vermektedir. Anne-babanın da çalışmalara katılması için öğretmen planlama yapmalıdır.

## 2.6. Çocukla İletişime Yönelik Etkinlikler

Eğitici drama etkinlikleri, konuşma ve yazmanın dışındaki iletişim davranışlarının öğretilmesi konusunda, yaşantıya dayalı örnekleri ile erken çocukluk eğitimi öğretmenlerinin elinde oldukça olanaklı bir araç olarak işlev görebilir.

İletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik aşağıdaki örnekler verilebilir:

**Etkinlik Adı:** Merhaba, Hoşça Kal Oyunu

**Amaç:** Selamlaşma davranışının öğretilmesi

**Araç-gereç:** Kasetçalar ve değişken ritimli müzik kaydı yapılmış bir kaset

**Drama Oyunu:** Çocuklar, müzik eşliğinde çalışma odasında serbestçe dolaşırlar. Öğretmen müziği kestiğinde, her çocuk en yakınındaki çocuğa, “Merhaba” diyerek elini sıkarak, ardından da “Hoşça kal” diyerek el sallama hareketi yapar. Diğer çocuklar da aynı davranışlarla karşılık verir. Müzik başladığında, gezinme yeniden başlar ve bu şekilde devam eder.

Oyunun sonunda çocuklardan gözlerini kapatıp oyun sırasındaki davranışlarını zihinde canlandırmaları istenir. Oyun sırasında kimlerle selamlaştığını hatırlayıp söylemeleri istenir. Çocuklara, selamlaşmanın önemi ve okulda, okul dışında kimlerle selamlaştığı sorulur. Bu oyunda önemli olan, öğretmenin tüm çocukların selamlaşmasını sağlamasıdır.

**Etkinlik Adı:** Grup Fotoğrafı

**Amaç:** Beden dilini kullanarak, olay ya da bir durum anlatabilme

**Araç-gereç :** \_

**Drama Oyunu:** Çocuklar,3-4 kişilik küçük gruplara bölünür. Her gruba bir durum, bir olay önerilerek, bir fotoğraf gibi poz verip donmaları istenir. Öğretmen salonda dolaşarak her grubun fotoğrafını çeker gibi yapar. Gruplara durum, olay önerilirken, fotoğrafı oluşturma süresi giderek azalır. Durum, olay örnekleri; sıcak bir yaz günü güneşin altında bekleyenler, soğuk bir kış günü dışarıda paltosuz gezenler, tuvaletin önünde çok sıkışmış sıra bekleyenler, sıkışık bir belediye otobüsünde yolculuk yapanlar, lokantada yemek yiyen insanlar, çiçek koklayan çocuklar, giyinenler, soyununlar.



**Resim 2. 6:** Çocukla iletişimi geliştirmenin en iyi yolu onunla oynamaktır

**Etkinlik Adı:** Dinle Beni Seveyim Seni

**Amaç:** Yüz yüze iletişimde dinlemenin önemini kavrama

**Araç-gereç :**

**Drama Oyunu:** Öğretmen, çocukları iki gruba ayırarak eşleştirir. Anlatıcı rolündeki çocuklara, diğer gruptaki (dinleyici rolündeki) eşlerine anlatıp öğretilmeleri için kolay, akılda kalıcı kısa cümlelerden oluşan bir konu verir. Anlatıcı grubu oyun alanından çıkarılır. İçeride kalan dinleyicilere, anlatıcı eşleri kendilerine bir şeyler anlatırken, tavana özel olarak öğretmen tarafından o anda asılan ilginç bir resme bakmaları tembih edilir. Sonra anlatıcı grup içeri alınır. Anlatıcı ve dinleyici çiftler salonun değişik yerlerinde konuşurlar. Anlatıcılar konuşurken öğretmenin işaretiyle dinleyiciler sürekli olarak başlarını kaldırıp tavana bakarlar. Bu sırada anlatıcılar “Nereye bakıyorsun ?” diye sorsalar da, dinleyiciler bir şey söylemeden tavana bakmaya devam ederler. Sonra anlatıcı çocuklar tekrar dışarı alınır ve dinleyicilere, bu kez tavana bakmadan, onların gözlerine bakarak dinlemeleri söylenir. Tavandaki resim kaldırılır. Anlatıcılar, tekrar içeri alınır ve dinleyicilere tekrar konuyu anlatırlar. Bu kez dinleyiciler sürekli anlatıcıların gözlerine bakarlar.

## UYGULAMA FAALİYETLERİ

Sağlıklı iletişim kurmak için önemli noktaları dikkate alarak iletişim becerisini geliştirici bir etkinlik hazırlayınız. Etkinliğinizi bir okulöncesi eğitim kurumunda uygulayarak, sonuçlarını raporlaştırarak, arkadaşlarınızla paylaşınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Çocuklarla iletişimin önemini araştırınız.	➤ İletişimin önemi ile ilgili bilgilerinizi hatırlayınız.
➤ Sağlıklı iletişimin temel koşullarını araştırınız.	➤ İletişimin sağlıklı olabilmesi için gerekli koşulları inceleyiniz.
➤ Etkinliklerde iletişimin önemini araştırınız.	➤ Kurumlarda uygulanan etkinliklerin çocuğun gelişimindeki önemini araştırınız.
➤ Çocuğun gelişim seviyesine uygun iletişim becerisi geliştirici bir etkinlik planlayınız.	➤ Etkinlik planlarken oyun, drama, okul öncesi eğitim kitaplarından yararlanabilirsiniz.
➤ Etkinlik örneklerinizi bir dosya kağıdına yazınız.	➤ Etkinliğinizin daha anlaşılır olması için açıklayıcı ifadeler, resimler kullanınız.
➤ Planladığınız faaliyeti bir okulöncesi eğitim kurumunda uygulayınız.	➤ Kurumdan daha önceden randevu alıp uygun bir atmosferde etkinliğinizi uygulayınız.
➤ Çalışmanızın sonucunu raporlaştırınız.	➤ Raporunuzda yaptığımız etkinliğin çocuğun iletişiminin gelişmesine nasıl yardımcı olduğunuzu kısa ve anlaşılır bir dille yazınız.
➤ Sonucu sınıf ortamında arkadaşlarınızla paylaşınız.	➤ Arkadaşlarınızın fikirlerine de saygı gösteriniz.

## Değerlendirme Ölçeği

Uygulama faaliyetinde yapmış olduğunuz çalışmayı kendiniz ya da arkadaşlarınızla değişerek değerlendiriniz.

Değerlendirme Kriterleri	Evet	Hayır-
Çocuklarla iletişimin önemini araştırdınız mı?		
Sağlıklı iletişimin temel koşullarını araştırdınız mı?		
Etkinliklerde iletişimin önemini araştırdınız mı?		
Çocuğun gelişim seviyesine uygun iletişim becerisi geliştirici bir etkinlik planladınız mı?		
Etkinlik örneklerinizi bir dosya kağıdına yazdınız mı?		
Planladığınız faaliyeti bir okul öncesi eğitim kurumunda uyguladınız mı?		
Çalışmanızın sonucunu raporlaştırdınız mı?		
Sonucu sınıf ortamında arkadaşlarınızla paylaştınız mı?		

Yapmış olduğunuz değerlendirme sonucunda “Hayır” cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Cevaplarınızın hepsi “Evet” ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet kapsamında kazandığınız bilgileri aşağıdaki soruları yanıtlayarak belirleyiniz. Soruların yanındaki boşlukları doğru önermeler için (D), yanlış önermeler için (Y) yazarak doldurunuz .

- ( ) Çocuğu dinlerken, duygularını paylaştığınıza ona dokunarak, sarılarak ifade etmek gerekir.
- ( ) Çocukla konuşurken sizin tecrübelerinizden faydalanması için, onun söyleyecekleri bitmeden anlayabileceği bir dille siz de konu hakkındaki düşünce ve duygularınızı ona anlatın.
- ( ) Empati kurmada deneyim çok önemlidir.
- ( ) Çocuk, anne-babasıyla iyi bir iletişime girmişse, “önemliyim, değerliyim” diye düşünür.
- ( ) İletişimle ilgili etkinlik planlamak zordur.
- Aşağıdakilerden hangisi iletişimi kolaylaştıran faktörlerden biri değildir?
  - Empati kurmak
  - Sessiz kalmak
  - Katılımlı dinlemek
  - Teşhis koyarak dinlemek
- Aşağıdakilerden hangisi iletişimi engelleyen faktörlerden biri değildir?
  - Emir verme
  - Sessiz kalma
  - Fikir verme
  - İnceleme-araştırma
- Karşımızdaki kişi konuşurken kendi görüşlerimizi açıklamadan dinlemeye ne ad verilir?
  - Etkin dinleme
  - Edilgen dinleme
  - Öğüt vererek dinleme
  - Çocuğa karışmama
- Bireyin kendisini başkasının yerine koyarak yaptığı iletişime ne ad verilir?
  - Etkin iletişim
  - İkna edici iletişim
  - Empatik iletişim
  - Edilgen iletişim
- Aşağıdakilerden hangisi “ben dilini “ kullanmaya örnek olabilir?
  - Gürültü yapma, kes şunu.
  - Benim gösterdiğim gibi yap.
  - Çocuk gibi davranıyorsun.
  - Odanı dağınık görüce üzülüyorum.

# ÖĞRENME FAALİYETİ- 3

## AMAÇ

Öğrenme faaliyetinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda uygun ortam sağlandığında problem durumunu çözebileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

Aşağıdaki araştırma konularından birini seçerek, araştırınız.

- Problem çözme tekniklerini araştırma
- Çocuğun sorununa çözüm bulma yollarını araştırma
- Problem çözümüne yönelik etkinliklerini hazırlama.

## 3. ÇOCUĞUN SORUNUNU ÇÖZME

### 3.1. Problem Çözme Teknikleri

**Başınızdaki geçenler hep hoş şeyler olursa, cesur bir insan olamazsınız.**

**Mary Tyler Moore**

Pek çok ebeveyn, çocuklarını günlük streslerden korumaya çalışır. Bunun için çocukların yanında tartışılmaz, onlara maddi gücü zorlayıcı hediyeler alınır. Elbette hiçbir anne-baba, çocuklarının, özellikle ilk yaşlarının kontrol edemeyecekleri sorunlarla geçmesini istemez. Çünkü güven duygusunun ruh sağlığı için ne kadar önemli olduğunu bilirler. Fakat tümüyle sorunsuz geçen bir çocukluk da sorunlu ve adil olmayan hayata çocuğu hazırlamaz.

Çocukların karşılaştığı problemleri anne-baba çözmeye çalıştığında;

- Çocukların problemlere yeni çözümler bulmasını sağlayacak yaratıcılık potansiyelleri bastırılır.
- Olumsuz duyguların bastırılması gibi duygusal olarak sağlıksız bir alışkanlık edinirler.
- Sonunda bir kriz ortaya çıkana kadar problem çözmeyi erteleyerek hem çocuğun, hem de anne-babanın sorunu artık çözülemeyecek bir duruma gelir.
- Çocuklar problemle karşılaştıklarında korku duyar ve şüpheli davranırlar.
- Problemleri anne-baba çözdüğünde çocuğun güven duygusunu kazanması zor olur.





**Resim 3. 1: Tamamen problemsiz geçen bir çocukluk yoktur**

### **3.1.1. Problemin Tanımı**

Problemin çözümünü sağlamak için öncelikle problemin tanımlanması çok önemlidir. Yapılan araştırmalar başarılı sorun çözücülerin problem konusunda çok bilgi sahibi olduklarını, problemin özünü anlamayı başardıklarını göstermiştir. Gerçekten de problemin ne olduğu bilinmeden çözümüne ulaşmak çok zordur. Problem, çocuğun hedefine ulaşmada karşılaştığı engel olarak tanımlanabilir.

Problem tanımlandıktan sonra problemi çözmeye bir zaman, çaba, enerji ve alıştırma işidir. Ayrıca bireyin problem çözmeye yönelmesi, cesareti, isteği ve kendine güven duygusuyla orantılıdır. Problem çözmeye, bir hedefe ulaşırken araya giren zorlukların çözümünü bulma sürecidir. Başka bir deyişle çocuğun karşılaştığı problemlere çözüm yolu bulabilmesidir.

### **3.1.2. Problem Çözme Basamakları**

Benlik saygısı gelişmiş, eleştiriye açık, insanlara güven duyan, kişiler arası ilişkilerde başarılı bireylerde problem çözme becerisi daha gelişmiştir.

Önemli olan, çocukların ruh sağlığına zarar veren ve kendilerine olan güvenlerini yok eden sorunların niteliği ve niceliği değil, sorunların üstesinden nasıl gelindiğidir.

Her şeyden önce, çocuklarda problem çözme becerisini geliştirmek için anne-babanın iyi model olmaları gerekir. Bununla birlikte anne-babanın yapması gerekenler şunlardır;

### 3.1.2.1. Pozitif Tutumu Sürdürmek

Çocuk, problem çözme konusunda öz güvenini sık sık kaybediyor ya da anne-baba gereğinden çok endişeleniyor veya aşırı şekilde korumacı davranıyorsa bu, problem çözümünü olumsuz yönde etkiler. Anne- baba çocuğun problemlerini paylaşırken mutlaka tarafsız davranmalıdır. Pozitif tutum, çocuğun duygusal travmaları kolay atlatmalarını sağlar. Çocuklar, sorunlarını çözerek psikolojik olarak güçlenirler ve yaşam becerileri kazanırlar.

### 3.1.2.2. Yeterince Müdahale Etme

Çocuklar bebekken, sorunlarının neredeyse tümünü anne-baba üstlenir. Okul çağıyla birlikte anne-babanın problem çözen değil yardım eden, destek olan ve gerektiğinde danışılan bir gözlemci olması gerekir. Her çocuğun kişiliği, deneyimleri ve hayattaki stresleri farklıdır. Bu nedenle problem çözmede, bir çocuğa kardeşinden daha fazla ya da az müdahale edilebilir.

### 3.1.2.3. Destek Olma

Her ne kadar anne-baba arka plana geçip çocuğun kendi sorununa kendi çözüm getirmesi gerektiğine karar verse de ona destek olmak için çok önemli görevleri vardır. Çocuğu teşvik etmek, onu kutlamak ya da üzüldüğünde bunu paylaşmak için onun yanında olmalıdır (örneğin ayakkabılarını bir türlü bağlayamayan bir çocuğa gülümsemek, çabasını takdir etmek, ihtiyacı olduğunda ona yardım edeceğinizi söylemek çok önemlidir).

## Problem Çözme Stratejileri Öğretme

Anne- baba çocuğa iyi bir model olmakla birlikte, problem çözmede kullandıkları yöntemleri ile çocuklarına anlayabilecekleri şekilde anlatmalıdırlar. Problem çözme konusunda aşırı endişeli olan bir çocuğa yardım edebilmek için Gael Lindenfield adlı çocuk eğitimcisi, 5 aşamalı strateji oluşturmuştur. Bu sadece küçük problemlerle değil, büyük problemlerde de başa çıkabilmek için de kullanılabilir.

Çocuğun problemini hem kendine güvenerek, başarıyla çözebilmesi için, 5 önemli aşama şunlardır:

- Konuş
- Düşün
- Denetle
- Harekete geç
- Ödüllendir

### **Örnek problem:** Başarısızlık

10 yaşındaki bir çocuğun karnesi çok kötüdür ve özgüvenini yitirmiş gözükmektedir.

**Konuş:** Anne- baba çocuğu duyguları hakkında konuşmaya teşvik eder ve onu etkin bir şekilde dinler.

**Düşün:** Bu aşamada şunlar yapılabilir:

‘En iyi, en kötü ‘ anlarının listesini yapmak, başarılı ve başarısız olduğu dersleri yazıp bunlar hakkında düşünmek, başarısız anlarını kaydeterek nedenlerini düşünmelerine yardımcı olmak

**Harekete Geç:** Yeniden bir çalışma planı hazırlamak, çocuğun öğretmeni ile görüşmek.

**Denetle:** Çocuğun yaptığı ilerlemeleri takip etmek, öğretmenle tekrar görüşmek.

**Ödüllendirme:** Ailece çocuğun sevdiği bir parka yada başka bir yere gitmek.

Etkinlik: "Gözlük kullanan bir çocuğun bu yüzden alay konusu olması" konusu öğrencilere verilerek, bu konunun çözümü için yukarıdaki aşamaları kullanarak çözüm bulmaları istenir.

**Problemler, nasıl başa çıkacağımızı bilerseniz, iyiye kullanabileceğiniz fırsatlardır.**

**Henry J. Kaiser**

D’Zurilla ve Goldfried, problem çözme süreci basamaklarını şu şekilde göstermişlerdir.

- Genel yaklaşım
- Problemin tanımlanması
- Seçeneklerin yaratılması
- Karar verme
- Değerlendirme

**Genel yaklaşım:** Bu ilk aşama, bireyin belirli bir çözümü benimsemesi ya da reddetmesini sağlayan, destekleyici ya da engelleyici nitelikte olabilen ve belirli bir biçimde davranmaya yöneltten zihinsel eğilimlerdir. Bireyin problemleri durumlara genel yaklaşımı, yaklaşma ya da kaçınma tarzı, kontrol edip edememesi ve yeteneklerine güvenip güvenememesi, sorunları başarı ile çözme ve başa çıkma stratejisini etkiler.

**Problemin tanımlanması:** Problemin başarı ile sonuçlanması, problemin tanımlanmasına bağlıdır. Özellikle ergenlik çağındaki gençler, karmaşık duygularını problemlerine de yansıtırlar. Onlar için bir problem vardır fakat bazı zamanlar problemin ne olduğunu bilmezler, böylece problemin çözülebilmesi de gecikir. Problemin tanımlanması, bireyin kendisini, davranışlarını, bilgisini, heyecanlarını ve probleme ilişkin duygularını değerlendirmesi gibi beceriler gerektirir.

**İyi formüle edilen bir problem, yarı yarıya çözülmüş demektir.**

**Charles Kettering**

**Seçeneklerin oluşturulması:** Oluşturulan seçeneklerin sayısı, bireysel sorunların duygusal öğeler taşıması nedeniyle az olabilir. Oysa seçenek sayısının çok olması çözümü hızlandırır. Bazen anne-baba da çocuğa farklı seçenekler önererek çözüme yardımcı olabilirler. Seçenek sayısını arttırmak için seçenekler oluşturulurken değerlendirme yapmaktan kaçınmak ( hayır o olmaz, bunu daha öncede denemiştin vb. ).

- Kısıtlanmadan, özgür zihinsel aktiviteye önem vermek (istediğini düşünebilir, farklı çözüm yolları bulabilirsin vb. ).
- Oluşturulan fikirlerin sayısının fazla olması ( “çabuk karar ver artık ne yapmak istediğine, şunu mu yapsam, bunu mu yapsam demeyi bırak artık” demek yerine, fikirlerin sayısının artmasına yardımcı olunmalıdır).
- Önerilen seçeneklerden birleşimler oluşturmak ya da bunları geliştirmeye çalışmak gerekir.

Birey, çözüm bulamadığı problemlerini, bir süre bir kenara bırakıp ona tekrar geri dönerse duygusal ve diğer engelleyici uyarıcıların etkilerini kaybetmelerinden dolayı daha kolay çözebilir.

**Karar verme:** Belirlenen seçenekler arasından birini seçmektir. Problem çözme sürecinin en önemli aşamasıdır. Başarılı karar verme, bazı becerileri gerektirir. Bunlar bilgi, olasılıkları doğru değerlendirme, kararların yararlarını değerlendirme, değişik seçeneklerin sonuçlarını değerlendirme.

**Değerlendirme:** Tüm aşamaları uyguladıktan sonra sonucu değerlendirmek de çok önemlidir. Başarılı sonuçlar bireyde özgüven geliştirir. Örneğin, arkadaşı ile aralarındaki problemi olumlu bir şekilde çözen çocuğun insan ilişkileri konusunda kendine güveni daha çok artacaktır.



**Resim3. 2: Çocuğun arkadaşları ile problemlerini çözmesi, özgüvenini geliştirir**

## 3.2. Problemlili Çocuklara Yaklaşım

Çocukları kendileri hakkında karar verme sürecine dahil ederek, onlara saygı göstermek ve cesaret vermek problem çözme sürecinin onlar üzerinde çok etkili olmasını sağlar.

Pek çok ebeveyn ödev, kardeş kavgaları, ev işleri, uyku zamanı ya da sokağa çıkma gibi problemleri çözmek için çocuklarla iş birliği yapmaktadır. Çocuklar problemin çözümüne kendileri katıldıkları için çözümün uygulanması, anne-babanın tek başına bulduğu bir çözümden daha etkilidir.

### Çocuklarla problem çözülürken;

- Problemi konuşmak için rahatsız edilmeyecek sakin bir zaman seçilmelidir.
- Çocuğun problemi, ebeveyn tarafından duygularını katmadan tanımlamaya çalışılmalıdır.
- Çocuk sessizce dinlenmeli, problemi kendi açısından anlatmasına izin verilmelidir.
- Mümkün olan bütün çözümler çocukla birlikte tartışılmalıdır.
- Hangi çözümün seçileceğine ve uygulanacağına birlikte karar verilmelidir.

Problem çözme yöntemindeki başarının sırrı, bir sonuca ulaşmak için çocukla beraber çalışıldığını unutmamaktır. Problem çözme anne-babanın esnek olmaya hazır ve çocuğunun önerilerine açık olduğu zaman işe yarar.

**Gökkuşağını görmek istiyorsan, yağmura tahammül etmen gerekir.**  
**Dolly Parton**

## 3.3. Çocuğun Sorununa Çözüm Bulma

**Sorununu kendi çözebiliyorsa hemen sonuçlandırma:** Çocuk karşılaştığı problemleri zaman zaman anne-babanın desteği ile zaman zaman da kendi çabasıyla çözer. Çocuklara kendileri hakkında düşünmeleri ve kendilerini keşfetmeleri için fırsatlar verilmelidir. Karşılaştığı basit problemleri çözmeleri için ortam hazırlanmalıdır. Arkadaşıyla bir oyuncak paylaşımında hiç beklemeden “Önce sen oyna, sonra da sen oynarsın.” gibi çözüm getirmek yerine çocukların kendi getirecekleri çözüm izlenmelidir. Çözüm yolu bulan çocuğun öz güveni de gelişir.

**Yetkisini aşıyorsa öğretmene iletme:** Çocuk, tüm çabalarına rağmen problemi çözemiyorsa mutlaka öğretmeninden yardım almalıdır. Problemin çözülmemesi, çocuğu rahatsız eder, düşünmesini olumsuz etkiler. Problem çözülene kadar rahat edemez. Öğretmen yine çocukla iş birliği yaparak, çözüm için seçenekler sunmalı ve çocukla birlikte ortak bir çözüm yolu bulunmalıdır.

**Sorunun çözümlü çözümediğini takip etme:** Problem için çözüm bulunduğundan sonra uygulanma sürecinin izlenmesi gerekir. Örneğin arkadaşı ile kavga etmiş olan dokuz yaşındaki bir erkek çocuğunun, onunla tekrar barışması, birlikte yeni şeyler yapmaya başlamasını izlemek sorunun tamamen ortadan kalkması için önemlidir.

**Sorunun çözümünü neticelendirme:** problemin çözümü için belirlenmiş seçeneklerden uygun olanı seçilerek uygulanmış ve son uçta problemin çözümü gerçekleştirilmiştir. Başarılı sonuçlar çocukta öz güven duygusunu geliştirir. Başarısız sonuçlarda yeni bir problem çözme süreci başlatır. Problem çözümü neticelendirilmez ise çocuk sıkıntıları için doğru çözümler keşfetmek yerine, hareket yönü belirsiz bir performansta ısrar eder. Çocuk enerjisinin çoğunu boşa harcar.

**Etkinlik:** Öğretmen, sınıftaki öğrencileri gruplara ayırır. Bir torbanın içine farklı problemler yazıp koyar ( sokağa çıkma, kardeş kavgaları, evdeki hayvan bakımı, harçlık vb.).

- Her gruptan bir öğrenci, torbadan bir kağıt çeker.
- Gruptaki her öğrenci kendi aralarında fikirlerini söyleyerek çözüm yolu bulmaya çalışırlar.
- Daha sonra da diğer arkadaşları ile fikirlerini paylaşırlar.

### 3.3.1. Problem Çözümüne Yönelik Etkinlikler

Aile katılımları ile yapılan etkinlikler problemlerin çözümünde daha etkili olduğu için verilen örnekler genellikle bu şekildedir:

#### ➤ **Gruba Selam**

Her çocuk ebeveyni ile eş olur. Öğretmen (lider) onlara, “Siz çok ünlü kişilersiniz, biraz önceki gösteriniz büyük alkış aldı ve tekrar sahneye çağrılıyorsunuz, oraya çıkın ve seyirciyi selamlayın. ” şeklinde yönerge verir. Seyirci durumunda kalanlardan ise bu muhteşem oyuncularını alkışlamaları, tezahürat yapmaları istenir.

Benlik algısı çok düşük olan ve pekiştirilmeye gereksinim duyan bu çocuklar için anne-babalarıyla birlikte yaşadıkları bu süreç oldukça heyecan verir.

➤ **El Ele-Göz Göze**

Çiftlere ayağa kalkma ve el ele tutuşma yönergesi verilir. El ele tutuşalım ve göz teması kuralım. Şimdi sizlere bazı yönergeler vereceğim, el ele göz göze konumunuzu bozmadan bu yönergelere uyunuz. Ağzımızı açabildiğimiz kadar açalım, burnumuzu büzelim, gözlerimizi açalım, dişlerimizi sıkalım, dilimizi çıkaralım, şimdi birbirimize çok şaşkın bakalım, çok üzgün bakalım, öfkeyle bakalım, sevgi ile bakalım.... vb.

Bu tür çalışmalar sonucu çocuklar karşısındakinin duygu durumunu gözlemlemeyi öğrenir.



**Resim 3 3: Oyun, yoluyla çocuğun problemlerine çözüm getirilebilir**

➤ **Paslaşarak Cümle Tamamlama**

Çocuklardan daire oluşturularak oturmaları, ebeveynlerden ise kendi çocuklarının tam arkasına oturmaları istenir. Bir kağıt buruşturularak top şekline getirilir.

Şimdi çocuklar kendi aralarında, birbirlerine bu topu atacaklar ve isimlerini söyleyecekler. İkinci turda topu alan çocuk ismini söyleyecek ve topu başka bir arkadaşına atacak, çocuk adını söylediği anda ebeveyn de soyadını söyleyecek. Üçüncü turda çocuk adını söyleyip topu arkadaşına atacak, bu kez de ebeveyn çocuğun güzel bir özelliğini söyleyecek. Üçüncü tur 5-6 kez tekrarlanır.

Bazı çocuklar, top onlara gelmeden ebeveynlerine kendileri ile ilgili özelliği söyleyebilir. Bu da anne veya baba tarafından söylenen olumlu özelliklerin çocuklar üzerindeki etkisini ve onların olumlu pekiştireçlere ne çok ihtiyaç duyduğunu göstermektedir.



### ➤ **Donuk İmgeler**

Çocukların en çok hoşuna giden etkinliklerden biri de tüm grubun önünde tek başlarına gerçekleştirdiği donuk imge görüntüleridir. Ortaya çıkan her çocuğa grup üyeleri tek tek donuk imge yönergesi verir ve çocuklar uygularlar. Daha sonra da ebeveynler sırayla ortaya geçer ve onlar çocukların söyledikleri imgeleri yaparlar. Genellikle, çocukların zor imge seçtikleri görülmüştür.

### ➤ **Resim Zinciri**

Çiftlere birer tane kağıt ve herkese bir kalem verilir. Ortak resim yapacakları fakat karşılıklı birer çizgi sırasıyla yapmaları gerektiği hatırlatılır. Resimler tamamlandıca sergilenir. Eserin yaratıcıları olarak anons edilen çiftler sırayla resimlerini anlatırlar.

### ➤ **Benim Ailem**

Bu etkinlikte herkes bireysel çalışarak kendi ailesinin resmini yapar. Çalışma bitince tüm resimler duvara asılır. Çocukların resimleri hakkında konuşulur. Böylelikle çocuğun problemleri hakkında bilgi alınabilir.



**Resim 3. 4: Doğaçlama, çocuğa gösterilen bir resmin canlandırılması şeklinde de yapılabilir**

### ➤ **Doğaçlama**

Çocuklara yukarıdaki gibi bir resim gösterilir. Bu resimde gördüklerini anlatmaları istenir. Öğretmen, “Sizce bu resim anından sonra ne oldu? Aranızda konuşup, canlandırınız.” der ve canlandırmalar izlenir.

## UYGULAMA FAALİYETLERİ

Öğrenme faaliyeti 3 kapsamında görmüş olduğunuz bütün konular ile ilgili sorular ve cevapları içeren eşleştirme kartları hazırlayınız

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Uygun çalışma ortamı hazırlayınız.	➤ Ortamın sessiz ve konsantrasyonunuzu bozmayacak olmasına özen gösteriniz.
➤ Çalışmanız için gerekli materyalleri hazırlayınız.	➤ Konularla ilgili kaynakları ve makas, karton, kalem cetvel gibi eşleştirme kartlarını hazırlamak için gerekli malzemeleri masanıza yerleştiriniz.
➤ Problem çözme teknikleri konusunu inceleyiniz.	➤ Konuyu ve alt başlıklarını dikkatlice okuyunuz. Değişik kaynaklara da ulaşınız.
➤ Çocuğun sorununa çözüm bulma konusunu inceleyiniz.	➤ Değişik kaynaklara da ulaşarak konuyu dikkatlice okuyunuz.
➤ Soru kartlarının her birine yazmak için konu ile ilgili sorular hazırlayınız.	➤ Soruların açık ve anlaşılır olmasına dikkat ediniz. ➤ Soruların açık uçlu olmasına dikkat ediniz. ➤ Soruların konuyu kapsayacak şekilde uygun sayıda olmasına dikkat ediniz.
➤ Cevap kartlarına yazmak için sorulara uygun cevapları hazırlayınız.	➤ Cevapların anlaşılır ve net olmasına dikkat ediniz.
➤ Eşleştirme kartlarınızı hazırlayınız.	➤ Dilediğiniz iki renk fon kartonlarını birini sorular diğerini cevaplar için kullanılmak üzere 8×10cm olacak şekilde eşit boyutlarda kesiniz. ➤ Hazırladığınız soruları belirlediğiniz bir renge cevapları da diğerine yazınız.
➤ Hazırladığınız eşleştirme kartlarını kullanarak arkadaşınızla uygulama yapınız.	➤ Masaya soru kartlarını ve cevap kartlarını yazılar iç kısma gelecek şekilde ters olarak yerleştiriniz. sıra ile kart çekerek soru ve cevapları doğru şekilde eşleştiriniz.

## Değerlendirme Ölçeği

Uygulama faaliyetinde yapmış olduğunuz çalışmayı kendiniz ya da arkadaşlarınızla değişerek değerlendiriniz.

İşlem Nu	Değerlendirme Kriterleri	Evet	Hayır
1	Uygun çalışma ortamı hazırladınız mı?		
2	Çalışmanız için gerekli materyalleri hazırladınız mı?		
3	Problem çözme teknikleri konusunu incelediniz mi?		
4	Çocuğun sorununa çözüm bulma konusunu incelediniz mi?		
5	Soru kartlarının her birine yazmak için konu ile ilgili sorular hazırladınız mı?		
6	Cevap kartlarına yazmak için sorulara uygun cevapları hazırladınız mı?		
7	Eşleştirme kartlarınızı hazırladınız mı?		
8	Hazırladığımız eşleştirme kartlarını kullanarak arkadaşınızla uygulama yaptınız mı?		

## Değerlendirme

Yaptığınız değerlendirme sonunda hayır şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz.

## Değerlendirme Ölçeği

Bu faaliyet kapsamında kazandığınız bilgileri aşağıdaki soruları yanıtlayarak belirleyiniz. Soruların yanındaki boşlukları doğru önermeler için (D), yanlış önermeler için (Y) yazarak doldurunuz .

1. ( ) Tümüyle sorunsuz geçen bir çocukluk da sorunlu ve adil olmayan hayata çocuğu hazırlayamaz.
2. ( ) Yapılan araştırmalar başarılı sorun çözücülerin problem konusunda çok bilgi sahibi olduklarını, problemin özünü anlamayı başardıklarını göstermiştir. .
3. ( ) Birey, çözüm bulamadığı problemlerini bir süre bir kenara bırakıp ona tekrar geri dönerse duygusal ve diğer engelleyici uyarıcıların etkilerini kaybetmelerinden dolayı problemi çözmekte güçlük çeker.
4. ( ) Problem çözüme anne-babanın esnek olmaya hazır ve çocuğunun önerilerine açık olduğu zaman işe yarar.
5. ( ) Okul çağıyla birlikte, anne-babanın problem çözen değil yardım eden, destek olan ve gerektiğinde danışılan bir gözlemci olması gerekir.
6. ( ) Çocuk, problemlerini çözerken anne-baba karışmamalıdır.
7. ( ) Problem çözüme sürecinde çocuğun kendi kendini denetlemesi için teşvik edilmesi gerekir.
8. ( ) Problem çözüme basamaklarından biri de geri bildirimdir.
9. ( ) Değerlendirme aşaması her zaman problem çözüme basamaklarında yer almayabilir.
10. ( ) Problem çözüme başarısı çocuklarda özgüven gelişimi sağlar.

## Değerlendirme

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevapladığınız sorularla ilgili öğrenme faaliyetlerini tekrarlayınız.

Tüm cevaplarınız doğru ise modül değerlendirmeye geçiniz.

# MODÜL DEĞERLENDİRME

Modül ile kazandığınız bilgi ve becerileri aşağıdaki soruları cevaplandırarak belirleyiniz.

- İletişimle ilgili verilen bilgilerden hangisi yanlıştır?  
A) İletişim, bilgi ve anlamların kaynaktan hedefe aktarılmasıdır.  
B) İletişimle, ruh sağlığı arasında hiçbir ilişki yoktur.  
C) İletişim iki insan birbirinin farkına varınca başlar..  
D) İletişim, paylaşmak demektir.
- İletişimin temel unsurları arasında aşağıdakilerden hangisi yoktur?  
A) Mesaj  
B) Alıcı  
C) Yazıcı  
D) Gönderici
- Aşağıdakilerden hangisi liderin özelliklerinden biridir?  
A) Bugünü düzenler.  
B) Düşüncelere yön verir.  
C) Sert tavırları ile sözünü geçirir.  
D) Yol açar.
- Beden dili, jest ve mimikler, duruş, oturuş gibi tavırlarla gerçekleşen iletişime ne ad verilir?  
A) Kitle iletişim  
B) Sözsüz iletişim  
C) Sözlü iletişim  
D) Psikolojik iletişim
- Aşağıdakilerden hangisi iletişim engellerinden biri değildir?  
A) Fiziksel şartlar  
B) Kişisel (psiko-sosyal) engeller  
C) Zaman baskısı  
D) Sessiz ve huzurlu bir ortam
- Bireyin kendini başkasının yerine koyarak yaptığı iletişime ne ad verilir ?  
A) Etkin iletişim  
B) Aktif iletişim  
C) Empatik iletişim  
D) Edilgen iletişim

7. Aşağıdakilerden hangisi, çocuğu dinlerken dikkat edilmesi gereken noktalardan biri değildir?
- A) Çocuğu diğer çocuklarla kıyaslayarak dinleyin, böylece problemlerine çözüm bulmak kolaylaşır.
- B) Çocuğun sözünü kesmeyin ve anlatacaklarını bitirene kadar sabırla dinleyin.
- C) İsteği ya da söylediği size çok mantıksız gelse de, olumsuz tepki göstermeyin.
- D) Onun duygularını paylaştığınızı ona dokunarak, sarılarak ifade edin.
8. Aşağıdaki bilgilerden hangisi doğrudur ?
- A) Çocukla empati kurmanın ilk şartı, diz çökerek onun bakış açısından dünyayı görmektir.
- B) Çocuk bir şeyler anlatırken, onunla karşı karşıya oturmalı, kucağa almamalıdır.
- C) Annenin işi varsa örneğin mutfakta hem yemek yapıp hem de konuşması da empatik yeteneği geliştirir.
- D) Çocukla empati kurabilmek için onun o andaki duygularını hissedebilmek çok önemli değildir.
9. Aşağıdakilerden hangisinde problem çözme basamakları doğru verilmiştir?
- A) Genel yaklaşım, seçeneklerin yaratılması, problemin tanımlanması, karar verme, değerlendirme
- B) Problemin tanımlanması, genel yaklaşım, seçeneklerin yaratılması, karar verme, değerlendirme
- C) Genel yaklaşım, seçeneklerin yaratılması, karar verme, değerlendirme, problemin tanımlanması.
- D) Genel yaklaşım, problemin tanımlanması,, seçeneklerin yaratılması, karar verme, değerlendirme
10. Problem çözme ile ilgili verilen bilgilerden hangisi yanlıştır?
- A) Problemi konuşmak için sessiz bir ortam tercih edilmelidir.
- B) Çocuğun problemi kendi açısından anlatmasına izin verilmelidir.
- C) Problemin çözümünde son kararı anne-baba vermelidir.
- D) Çözüm için önerilen tüm seçenekler tartışılmalıdır.

## Değerlendirme

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yaptığınız değerlendirme sonucunda, eksikleriniz varsa öğrenme faaliyetlerini tekrarlayınız.

Bütün soruları doğru cevapladıysanız; tebrikler! Modülü tamamladınız. Öğretmeniniz size çeşitli ölçme araçları uygulayacaktır. Öğretmeninizle iletişime geçiniz.

# CEVAP ANAHTARLARI

## Öğrenme Faaliyeti -1' İn Cevap Anahtarı

Sorular	Cevaplar
1	D
2	Y
3	Y
4	D
5	D
6	D
7	Y
8	Y
9	D
10	D

## Öğrenme Faaliyeti -2' İn Cevap Anahtarı

Sorular	Cevaplar
1	D
2	Y
3	D
4	D
5	Y
6	D
7	B
8	B
9	C
10	D

## Öğrenme Faaliyeti -3' İn Cevap Anahtarı

Sorular	Cevaplar
1	D
2	D
3	Y
4	D
5	D
6	Y
7	D
8	Y
9	Y
10	D

## Modül Değerlendirme'nin Cevap Anahtarı

Sorular	Cevaplar
1	B
2	C
3	B
4	B
5	D
6	A
7	A
8	A
9	D
10	C



## ÖNERİLEN KAYNAKLAR

- CÜCELOĞLU, Doğan, **İletişim Donanımları**, İstanbul, 2002
- CÜCELOĞLU, Doğan, **Yeniden İnsan İnsana**, İstanbul, 1992
- İZGÖREN, Ahmet Şerif, **Dikkat vücudunuz konuşuyor**
- İZGÖREN, Ahmet, Şerif, **Şu Hortumlu Dünya Da Fil Yalnız Bir Hayvandır**, Ankara, 2006
- OSMAY, Nüvit, **İnsan Mühendisliği**, İstanbul, 2001
- ÖZ, İlkin, **Çocuk ve İletişim**, Ankara, 1997

## KAYNAKLAR

- AYDOĞMUŞ, K, A. Batlaş, Z. Batlaş, Ü. Davaslıgil, O. Güngörmüş, E. Konuk, Ü. Korkmazlar, Ö. Köknel, L. Navaro, A. Oktay, N. Razon, H. Yavuzer **Ana-Baba Okulu**, İstanbul, 1994
- BİLEN, Mürüvvet, **Sağlıklı İnsan İlişkileri**, Ankara, 1986
- BALTAŞ, Zuhale, BALTAŞ, Acar, **Beden dili**, İstanbul, 1995
- CÜCELOĞLU, Doğan, **Yeniden İnsan İnsana**, İstanbul, 1992
- CÜCELOĞLU, Doğan, **İletişim Donanımları**, İstanbul, 2002,
- DOĞAN, Süleyman, **Mutlu Aile, Mutlu Çocuk**, İstanbul, 2003
- DÖKMEN, Üstün, **İletişim Çatışmaları ve Empati**, İstanbul, 2003
- DÖNMEZER, Sulhi, **Sosyoloji**, Ankara, 1984
- GORDON, Thomas, **E. A. E. Aile İletişim Dili**, İstanbul, 2005
- İZGÖREN, Ahmet, Şerif, **Dikkat Vücudunuz Konuşuyor**, Ankara
- İZGÖREN, Ahmet, Şerif, **Şu Hortumlu Dünyada Fil Yalnız Bir Hayvandır**, Ankara, 2006
- LİNDENFIELD, Gael, **Kendine güvenen çocuk yetiştirme**, Ankara, 1997
- NAZİK, M. Hamit, BEYAZIT, Ateş, **İnsan İlişkileri ve İletişim**, Ankara, 2005
- NAVARO, Leyla, **Beni Duyuyormusun?**, İstanbul, 1987
- OSMAY, Nüvit, **İnsan Mühendisliği**, İstanbul, 2001
- ÖZ, İlkin, **Çocuk ve İletişim**, Ankara, 1997
- ÖZ, İlkin, **Anne Baba Olma Sanatı**, Ankara, 2005
- PANTLEY, Elizabeth, **Çocuğunuzla İşbirliği Yapabilme**, Ankara, 1997
- ROSENBERG, Marshall, **Şiddetsiz İletişim**, İstanbul, 2004
- SHARMA, Robin, **Aile Bilgeliği**, İstanbul, 2006
- TOPUZOĞLU, Necla, DALKIRAN, Serpil, YILDIZ, Feryal, DİNLER, Zehra, ULUSOY, Nahide, POLAT, Feriha, VERGİLİ, Bilgin, Semra, TOKYAY, Emel, **Çocuk Bakım Elemanı** kitapçığı, Ankara, 2006
- VAROL, Metin, **'Zerdüş' "Yaşamak İstiyorum " Dedi**, Ankara, 2002