

T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI  
Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü

**AİLE VE TÜKETİCİ BİLİMLERİ ALANI**  
**İLETİŞİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ**  
**KURS PROGRAMI**

Ankara, 2016

## İÇİNDEKİLER

|   |   |
|---|---|
| PROGRAMIN ADI.....  | 1 |
| PROGRAMIN DAYANAĞI.....   | 1 |
| PROGRAMA GİRİŞ KOŞULLARI.....   | 1 |
| EĞİTİMCİLERİN NİTELİĞİ.....   | 1 |
| PROGRAMIN AMAÇLARI.....   | 1 |
| PROGRAMIN UYGULANMASIYLA İLGİLİ AÇIKLAMALAR.....                      | 1 |
| PROGRAMIN KREDİSİ.....  | 2 |
| PROGRAM SÜRESİ VE İÇERİĞİ.....  | 3 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRMEYLE İLGİLİ ESASLAR.....                         | 3 |
| PROGRAMIN UYGULANMASINDA KULLANILACAK ÖĞRETİM ARAÇ-<br>GEREÇLERİ..... | 4 |
| BELGELENDİRME.....  | 4 |

## **PROGRAMIN ADI**

İletişim Yöntem ve Teknikleri

## **PROGRAMIN DAYANAĞI**

1. 14/6/1973 tarihli ve 1739 sayılı Millî Eğitim Temel Kanunu,
2. Talim ve Terbiye Kurulu'nun 02/02/2016 Tarih ve 3 Sayılı kararı ile kabul edilen "Ortaokul İletişim ve Sunum Becerileri Dersi" Öğretim Programı
3. Talim ve Terbiye Kurulu'nun 02.06.2014Tarih ve 50 sayılı kararı ile kabul edilen "Mesleki ve Teknik Anadolu lisesinin Anadolu Meslek ve Anadolu Teknik Programlarının 52 Alan ve 204 Dalına Ait Haftalık Ders Çizelgeleri"

## **PROGRAMA GİRİŞ KOŞULLARI**

1. En az okur-yazar olmak
2. Programın gerektirdiği işleri ve yeterlikleri yapacak bedensel ve fiziksel özelliklere sahip olmak.

## **EĞİTİMCİLERİN NİTELİĞİ**

- 1.Talim ve Terbiye Kurulunca yayınlanan "Öğretmenlik Alanları, Atama ve Ders Okutma Esasları"na göre atanan tüm öğretmenler,
- 2.İletişim alanında lisansüstü, lisans ve ön lisans eğitimi almış kişiler,

## **PROGRAMIN AMAÇLARI**

İletişim yöntem ve teknikleri kursunu bitiren bireyin,

1. İletişim Yöntem ve Tekniklerine ait temel bilgi ve becerileri kazanabilmesi
2. Kendini doğru ifade edebilme
3. Kişisel özelliklere göre, davranış biçimi geliştirebilme
4. Etkin iletişim kurması,
5. Beden dili ile iletişim kurması,
6. Sağlıklı iletişim kurması,
7. Grup iletişimi kurması,
8. Örgüt iletişimi kurması,
9. Telefonla iletişim kurmasına ilişkin yeterliklerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

## **PROGRAMIN UYGULANMASIYLA İLGİLİ AÇIKLAMALAR**

İletişim Yöntem ve Teknikleri Programı kursiyere; iletişimin temel kavramları, iletişim türleri, kitle iletişim süreci, sosyal yaşamında iletişim, telefonla etkin iletişim kurabilmenin yanı sıra etkin, sağlıklı, grup ve örgüt iletişimi, beden dili ve iletişim engelleri ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmayı amaçlamaktadır.

1. Bu program; duygu, düşünce ve bilgilerin anında ve açıkça akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılmasıyla sağlanan iletişimin ve kendini ifade etme yollarının verildiği bir öğrenim materyalidir.
2. Bu program aynı zamanda, örgüt kavramı ve örgüt yapısı, örgüt iletişiminin önemi, örgütün iletişim engelleri ve çözüm yolları hakkında bilgi kazandıran bir eğitim programıdır.
3. Bu program ile kişiler, iş ve sosyal yaşamlarında belirli kurallar çerçevesinde

etkili iletişim kurar. Çevreyle ve toplumsal gruplarla sağlıklı ilişkiler geliştirir.

4. Kurs Programı, Millî Eğitim Bakanlığında görevli uzman ve alan öğretmenleri ve alan uzmanları ile iş birliği içinde hazırlanmıştır.

5. Programın uygulanmasında ağırlıklı olarak bireysel öğrenmeyi destekleyici yöntem ve teknikler uygulanır.

6. Programın uygulanabilmesi için gerekli materyaller sağlanmalıdır.

7. Program, Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğüne bağlı eğitim kurumlarında eğitim-öğretime uygun bir ortamda uygulanır.

8. Program sonunda bireyin İletişim yöntem ve teknikleri bilgi ve kazanımları ölçülerek değerlendirme yapılır.

## **PROGRAM SÜRESİ VE İÇERİĞİ**

Kurs programının süresi; günde en fazla 8 ders saati olup programın toplam eğitim süresi 168 ders saati olarak planlanmıştır.

### **1.ETKİN İLETİŞİM**

#### **1.1. Kişiler Arası İletişim**

##### **1.1.1. Tanımı**

##### **1.1.2. Kişiler arası iletişimin gerekliliği**

##### **1.1.3. Kişiler arası iletişime etki eden faktörler**

#### **1.2. Kendini Tanıma**

##### **1.2.1. Kendini tanımanın yolları**

##### **1.2.2. Kendini doğru ifade etmenin öğeleri**

#### **1.3. Dinleme**

##### **1.3.1. Tanımı**

##### **1.3.2. Çeşitleri**

##### **1.3.3. Dinleme becerileri ve yöntemleri**

##### **1.3.4. Dinlemeyi engelleyen tutum ve davranışlar**

#### **1.4. İkna**

##### **1.4.1. Tanımı**

##### **1.4.2. İkna sürecinin unsurları**

##### **1.4.3. İkna edici iletişim**

##### **1.4.4. İknaya karşı koyma**

### **2. BEDEN DİLİ**

#### **2.1. Mesaj Türleri**

##### **2.1.1. Sözlü mesaj**

##### **2.1.2. Sözsüz mesaj**

#### **2.2. Beden Dili**

##### **2.2.1. Beden dilinin tanım**

##### **2.2.2. Beden dili ile iletişim**

##### **2.2.3. Yaş, cinsiyet ve kültürler arası farklar**

##### **2.2.4. Mimik**

##### **2.2.5. Jest**

##### **2.2.6. Tokalaşma**

##### **2.2.7. Duruş**

##### **2.2.8. Oturuş**

### 3. SAĞLIKLI İLETİŞİM

- 3.1. Kişilerarası İletişim Önündeki Engeller
  - 3.1.1. Bireysel yetersizlikler
  - 3.1.2. Sosyo-ekonomik farklılıklar
  - 3.1.3. Kişiler arası çatışmalar
- 3.2. Sağlıklı İletişim Kurmanın Yolları
  - 3.2.1. Kendini tanımak
  - 3.2.2. Güven sağlamak
  - 3.2.3. Empati yeteneği
  - 3.2.4. Etkin (aktif) dinleme
  - 3.2.5. İletişimde anlamayı test etmek(geri bildirim)
- 3.3. İletişim Becerisinin Eğitimle Geliştirilmesi
  - 3.3.1. İletişim eğitimi
  - 3.3.2. İletişim eğitiminde yöntem ve teknikler
- 3.4. Algılama
  - 3.4.1. Tanımı
  - 3.4.2. Niteliği
  - 3.4.3. Algılama süreci
  - 3.4.4. Algıda seçicilik
  - 3.4.5. Algılamada organizasyon
  - 3.4.6. Algılamada değişmezlik
  - 3.4.7. Sosyal algılama
- 3.5. İletişimde Soru Sorabilme
  - 3.5.1. Önemi
  - 3.5.2. Çeşitleri
  - 3.5.3. Doğru cevap verme

### 4.GRUP İLETİŞİMİ

- 4.1. Grup
  - 4.1.1. Tanımı ve önemi
  - 4.1.2. Özellikleri
  - 4.1.3. Grup türleri
  - 4.1.4. Birey ve grup ilişkisi
- 4.2. Grup İletişim Fonksiyonu
  - 4.2.1. Gruplarda iletişim yapısı
  - 4.2.2. Grup ilişkilerinde verimlilik
  - 4.2.3. Grup normu
  - 4.2.4. Grup ve liderlik oluşumu
  - 4.2.5. Gruplar arası iletişim
- 4.3. Grup Çatışması
  - 4.3.1. Gruplarda çatışma olgusu
  - 4.3.2. Gruplarda çatışma nedenleri:
  - 4.3.3. Grup çatışmasının çözüm yolları

### 5.ÖRGÜT İLETİŞİMİ

- 5.1. Örgüt
  - 5.1.1. Tanımı ve amacı
  - 5.1.2. Örgütün temel özellikleri
  - 5.1.3. Örgütün yapısı ve örgütlenme süreci
- 5.2. Örgütsel İletişim
  - 5.2.1. Örgütsel iletişimin önemi ve amacı

- 5.2.2. Örgütsel iletişimin yapısı(kanallar )
- 5.2.3. Örgütsel iletişim biçimleri(araçları)
- 5.3. Örgütün İletişim Engelleri
  - 5.3.1. Organizasyonlarda iletişim engelleri
  - 5.3.2. Örgütlerde çatışma ve çatışma yönetimi

## 6.TELEFONLA İLETİŞİM

- 6.1. İletişimde Telefon
  - 6.1.1. Telefon
  - 6.1.2. Harf kodlama ve kısaltmalar
  - 6.1.3. Mesaj formları(telefon kayıt formu) kullanma
  - 6.1.4. Çizelge oluşturma
- 6.2. Telefon Görüşmeleri
  - 6.2.1. Etkili telefon görüşmeleri için ilkeler
  - 6.2.2. Telefon görüşmelerini yönetme
- 6.3. Günümüz Telefon Santralleri
  - 6.3.1. Telefon aktarma kuralları
  - 6.3.2. Teknik olarak aktarma-yönlendirme
  - 6.3.3. Tele sekreter kullanımı
- 6.4. Telekonferans Sistemi.
- 6.5. Kartvizitlik Malzeme ve Fihrist
  - 6.5.1. Resmi kartvizitler
  - 6.5.2. Özel kartvizitler
  - 6.5.3. İş kartvizitleri
  - 6.5.4. Fihrist
- 6.6. Telefon Raporlama Program

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRMEYLE İLGİLİ ESASLAR

Bireylerin, çeşitli ölçme araçları kullanılarak;

1. Kursun amaçlarına ulaşıp ulaşmadığı ölçülecektir.
2. Kursiyerin kendi kendine yaptığı tüm öğrenim faaliyetleri değerlendirilecektir.
3. Kurs sonunda kursiyerin Kur'an-ı Kerim'i yüzünden okuyup okuyamadığı ölçülüp not verilecektir.
4. Değerlendirme 100 puan üzerinden yapılmalı ve sınav başarısı yönetmelik esaslarına göre belirlenmelidir.

## PROGRAMIN UYGULANMASINDA KULLANILACAK ÖĞRETİM ARAÇ-GEREÇLERİ

Programın uygulanma sürecinde, basılı ve görsel yayınlar, etkileşimli tahta, defter, kalem, silgi, telefon, kartvizit, fihrist kullanılır.

## BELGELENDİRME

Kursu başarı ile tamamlayanlara, kurs bitirme belgesi düzenlenir.