

# **İŞYERİNDE SAĞLIK EĞİTİMİ ve YETİŞKİN EĞİTİMİ**

**Dr. Mehmet YÜNCÜ**

# Amaç

- katılımcıların ;
- Yetişkin Eğitimi,
- İşyerlerinde Sağlık ve Güvenlik Eğitimleri ve
- İletişim

Becerileri hakkında bilgi edinmelerin yardımcı olmaktadır

# EĞİTİM

- **ÖĞRENME:**
- Bireyin çevresiyle etkileşimde bulunarak geçirdiği yaşantılarının ürünü olan «kalıcı izli davranış değişikliğidir.»
- 1.Yaşantı ürünüdür
- 2.Çevreyle etkileşim sonucu oluşur
- 3.Kalıcı ve izlidir
- 4.Davranış değişikliği vardır
- **ÖĞRETİM:** İnsanı Herhangi Bir Konuda Bilgilendirmek için planlı ve programlı öğretme etkinlikleridir.

- Eğitim (ömür boyu devam eden) bir süreçtir,
- Eğitim sürecinde, bireyin davranışlarının istenilen yönde değiştirilmesi amaçlanır,
- Kişinin davranışlarındaki değişme kasıtlı olarak gerçekleştirilir,
- Eğitim sürecinde bireyin yaşantıları esastır.

# Öğretim – Eğitim Farkı

- **Öğretimde** kişinin tutum ve davranışlarını değiştirme amacı güdülmez.
- Sadece bilgi yükleme amaçlanır.
- **Eğitimde** ise kişinin tutum ve davranışlarını değiştirme amaçlanır.
- Bilgi yükleme amaçlanmaz

# Beceri Basamakları

- **Bilinçsiz yetersizlik;** Katılımcı belirli beceri ve bilgiden yoksundur ama bu eksikliklerinin farkında değildir,
- **Bilinçli yetersizlik;** Katılımcı becerideki zayıflıklarını fark eder ama henüz beceriyi öğrenmemiştir,
- **Bilinçli yeterlik;** Katılımcı yeni beceriyi öğrenmiştir ama doğru olarak uygulayabilmesi için tüm dikkatini toplaması gerekir,
- **Bilinçsiz yeterlik;** Pek çok pratikten sonra, katılımcı beceriyi rahatlıkla uygulayabilir ve bunu kendi beceri repertuarına dahil eder

# Yeterlilik

Bir faaliyeti, farklı durum ve koşullarda **tekrarlayabilecek** şekilde ve öngörölmüş **standartlarda** başarıyla yerine getirebilme yeteneğine yeterlilik denir.

# İnsanlar

Okuduklarının



%10'unu

Duyduklarının



%20'sini

Gördüklerinin



%30'unu

Görüp, duyduklarının



%50'sini

Görüp, duyup,  
söylediklerinin



% 80'ini

Görüp, duyup, söyleyip,  
dokunduklarının



% 90'ini

hatırlamaktadır

Duyarsam unuturum,  
Görürsem hatırlarım,  
Yaparsam öğrenirim.

Conficius



## Beş Duyunun Öğrenmedeki Etkisi

Görme duyusu	%75
İşitme duyusu	%13
Dokunma duyusu	%6
Koklama duyusu	%3
Tad alma duyusu	%3

## GELENEKSEL ÖĞRENME ORTAMLARI

Eğitmen merkezli

Tek yönlü uyarım

Tek yöntem

Tek araç

Bilginin verilmesi

## YENİ ÖĞRENME ORTAMLARI

Öğrenen merkezli

Çok yönlü uyarım

Yöntemlerin kombinasyonu

Çok araç

Bilgi alışverişı

# Eğitim Tipleri

- **FORMAL EğİTİM:** Planlı olarak yapılır. Eğitici tarafından planlanır, uygulanır, izlenir, Belli aşamalarda ve sonunda değerlendirme işlemi yapılır: **Okul eğitimi**
- **INFORMAL EğİTİM:** Kendiliğinden oluşur, **amaçlı-planlı değildir:** Aile, TV, arkadaş vb
- **ÖRGÜN EğİTİM:** İlk amaç temel eğitimin sağlanmasıdır. Temel eğitim örgün ve yaygın eğitim içinde yürür
- **YAYGIN EğİTİM:** Okul dışında verilir, herkese, her yaşta, her konuda verilebilir.
- **TEMEL EğİTİM:** Topluma kendi sorunlarını ve çözümlerini buldurmak, yaşadıkları toplumu daha üst düzeye çıkarmak için, değer yargıları ve davranışlarını değiştirmek, insanlık ve vatandaşlık hak ve özgürlüklerini benimsetmek için verilen eğitimidir

# Grup Eğitimi Yöntemleri

- **Anlatma:** En yaygın, en az etkili
- **Soru-Yanıt:**Yaraticılık, düşünmeye yönelme, konuşma, aktif katılım, grup etkileşimi, gibi avantajları vardır
- **Gösteri:** küçük grupta daha başarılı
- **Beyin Fırtınası:**Yaraticılığı geliştirir
- **Rol Yapma:**Tutum ve iletişim becerisi kazandırmada etkili,
- **Problem Çözme (Olgu Çalışması):**kavrama, anlama yeteneğini geliştirir
- **Tartışma:**Birlikte çözüm yolları aranır, eğitilenler aktiftir, kavrama, yorumlama yeteneğini artırır, kişiler gerekli bilgi ve altyapıya sahip olmalıdır,
- **Gözlem :**Bir olayın oluşunu bir plan çerçevesinde izlemeye dayanır,
- **Benzetim:** Gerçeğe uygun bir model üzerinde yapılan bir öğretim yaklaşımıdır

# Yetişkin Eğitimi (androgoji)

- Yetişkin;
- Kendi hayatını yonetme sorumluluğunu üstlenmiş, kendi kararlarını verebilen ve sonuçlarını kabullenen yaşa gelen bireydir

# Yaş ilerledikçe öğrenme gücü azalmaz, öğrenme hızı azalır.

- 20 - 25 Yaşlarında : En Hızlı
- 26 - 45 Yaşlarında : Hızlı
- 46 - 60 Yaşlarında : Yavaş

# Yetişkin zellikleri

- Yetişkin ihtiyaçları doğrultusunda öğrenir,
- ğrenmeye hazır olduğunda öğrenir
- Güvenli bir ortama gereksinim duyar (Başarısızlıktan, anlaşamamaktan, becerileri uygulayamamaktan korkarlar),
- Hemen ya da kısa sürede uygulayabileceği bilgi ve becerileri öğrenmek ister,
- zgn ve özel bir birey olarak görülmek ister (görgü ve deneyime sahiptirler. Saygı ve etkinliklere katılmayı beklerler),
- zgvenlerini korumak isterler (başarılarının takdir edilmesini beklerler),

# Yetişkin zellikleri

- ğrenme sürecine etkin bir şekilde katılmak isterler
- Kendi tecrübesini açıklamak ve tartışmak isterler
- Kendileri ve eğitmenleri için beklentileri yüksektir,
- Grup etkileşiminden hoşlanırlar
- İçeriğin belirlenmesinde yer almak isterler,
- Eğitimde eşitlilik (farklı eğitim yöntemleri) isterler
- Zamanları değerlidir.
- Eğitimin kendi konularıyla bağlantılı olmasını isterler,
- Yetişkin pratik ve güncel düşünür
- Eğitimin sonuçlarını bilmek-değerlendirmek isterler,
- Sorumluluk ve benlik duyguları gelişmiştir,
- Eğitmen ile arasındaki ilişkinin arkadaş meslektaş ilişkisi olmasını ister

# Yetişkin Eğitiminde Öğrenme Engelleri

- Sıkılma
- Karmaşıklık
- Rahatsız Olma düşünce/ fizik ortam
- Korku/Endişe
- zaman yetersizliği

İLGİLİ MEVZUAT  
**ÇALIŞANLARIN İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ  
EĞİTİMLERİNİN USUL VE ESASLARI HAKKINDA  
YÖNETMELİK**

**15 MAYIS  
2013 ÇARŞAMBA**

**Resmî  
Gazete**

**Sayı : 28648**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

**Amaç**

**MADDE 1 - (1) Bu Yönetmeliğin amacı; çalışanlara verilecek iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinin usul ve esaslarını düzenlemektir.**

**Kapsam**

**MADDE 2 - (1) Bu Yönetmelik, 20/6/2012 tarihli ve 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamında bulunan işyerlerini, bu işyerlerinde çalışanlara eğitim verecek kişi, kurum ve kuruluşları kapsar.**

**Dayanak**

**MADDE 3 - (1) Bu Yönetmelik, Kanunun 16 ncı, 17 nci, 18 inci ve 30 uncu maddeleri ile 9/1/1985 tarihli ve 3146 sayılı Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunun 2 nci ve 12 nci maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.**

# İşverenin yükümlülükleri

**MADDE 5-(1)** İşveren, çalışanların iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri ile ilgili;

- Programların hazırlanması ve uygulanmasını,
- Eğitimler için uygun yer, araç ve gereçlerin temin edilmesini,
- Çalışanların bu programlara katılmasını,
- Program sonunda katılanlar için katılım belgesi düzenlenmesini sağlar.

**(2)** İşveren, geçici iş ilişkisi kurulan diğer işverene Kanununun 16 ncı maddesinin birinci fıkrasındaki hususlar ile ilgili bilgi verir; **geçici iş ilişkisi kurulan işveren bu konular hakkında çalışanlarına gerekli eğitimin verilmesini sağlar.**

**(3)** 22/5/2003 tarihli ve 4857 sayılı İş Kanununun 2 nci maddesinin yedinci fıkrasında belirtilen asıl işveren-alt işveren ilişkisi kurulan işyerlerinde, alt işverenin çalışanlarının eğitimlerinden, **asıl işveren alt işverenle birlikte sorumludur.**

**(4)** İşveren, **tehlikeli ve çok tehlikeli sınıfta yer alan işyerlerinde;** yapılacak işlerde karşılaşılabilecek sağlık ve güvenlik riskleri ile ilgili yeterli bilgi ve talimatları içeren **eğitimin alındığına dair belge olmaksızın,** başka işyerlerinden çalışmak üzere gelen çalışanları işe **başlatamaz.**

# İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri

MADDE 6 - (1) İşveren, çalışanlarına asgari Ek-1'de belirtilen konuları içerecek şekilde iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerinin verilmesini sağlar.

(2) İşveren, **çalışan fiilen çalışmaya başlamadan önce, çalışanın yapacağı iş ve işyerine özgü riskler ile korunma tedbirlerini içeren konularda öncelikli olarak eğitilmesini sağlar.**

(3) Çalışma yeri veya iş değişikliği, iş ekipmanının değişmesi, yeni teknoloji uygulanması gibi durumlar nedeniyle ortaya çıkacak risklerle ilgili eğitimler ayrıca verilir.

(4) Birinci fıkraya göre verilen eğitimler, değişen ve ortaya çıkan yeni riskler de dikkate alınarak aşağıda belirtilen düzenli aralıklarla tekrarlanır:

- a) Çok tehlikeli sınıfta yer alan işyerlerinde **yılda en az bir defa.**
- b) Tehlikeli sınıfta yer alan işyerlerinde **iki yılda en az bir defa.**
- c) Az tehlikeli sınıfta yer alan işyerlerinde **üç yılda en az bir defa.**

(5) İş kazası geçiren veya meslek hastalığına yakalanan çalışana işe dönüşünde çalışmaya başlamadan önce, kazanın veya meslek hastalığının sebepleri, korunma yolları ve güvenli çalışma yöntemleri ile ilgili ilave eğitim verilir.

(6) Herhangi bir sebeple **altı aydan fazla süreyle işten uzak kalanlara, tekrar işe başlatılmadan önce bilgi yenileme eğitimi verilir.**

# Eğitim süreleri ve konuları

**MADDE 11 - (1)** alışanlara verilecek eğitimler, çalışanların işe girişlerinde ve işin devamı süresince belirlenen periyotlar içinde;

- a) Az tehlikeli işyerleri için **en az sekiz saat,**
- b) Tehlikeli işyerleri için **en az on iki saat,**
- c) ok tehlikeli işyerleri için **en az on altı saat** olarak her çalışan için düzenlenir.

**(2)** Birinci fıkrada belirtilen eğitim sürelerinin Ek-1'de yer alan konulara göre dağıtımında işyerinde yürütölen faaliyetler esas alınır.

**(3)** Eğitim sürelerinin bütöun olarak değerlendirilmesi esas olmakla birlikte dört saat ve katları şeklinde işyerindeki vardiya ve benzeri iş programları da dikkate alınarak farklı zaman dilimlerinde de değerlendirilebilir.

# Eğitimi Verebilecek Kişi ve Kuruluşlar

**MADDE 13 - (1) alışanların iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri;**

a) İşyerinde görevli **iş güvenliği uzmanları** ile **işyeri hekimleri** tarafından,

b) İşşi, işveren ve kamu görevlileri kuruluşları veya bu kuruluşlarca kurulan eğitim vakıfları ve ortaklaşa oluşturdukları eğitim merkezleri, niversiteler, kamu kurumlarının eğitim birimleri, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ile Bakanlıkça yetkilendirilmiş eğitim kurumları ve ortak sağlık ve güvenlik birimleri tarafından,

# EĞİTİM KONULARI

## 1. Genel konular

- a) Çalışma mevzuatı ile ilgili bilgiler,
- b) Çalışanların yasal hak ve sorumlulukları,
- c) İşyeri temizliği ve düzeni,
- ç) İş kazası ve meslek hastalığından doğan hukuki sonuçlar

## 2. Sağlık konuları

- a) Meslek hastalıklarının sebepleri,
- b) Hastalıktan korunma prensipleri ve korunma tekniklerinin uygulanması,
- c) Biyolojik ve psikososyal risk etmenleri,
- ç) İlk yardım

## 3. Teknik konular

- a) Kimyasal, fiziksel ve ergonomik risk etmenleri,
- b) Elle kaldırma ve taşıma,
- c) Parlama, patlama, yangın ve yangından korunma,
- ç) İş ekipmanlarının güvenli kullanımı,
- d) Ekranlı araçlarla çalışma,
- e) Elektrik, tehlikeleri, riskleri ve önlemleri,
- f) İş kazalarının sebepleri ve korunma prensipleri ile tekniklerinin uygulanması,
- g) Güvenlik ve sağlık işaretleri,
- ğ) Kişisel koruyucu donanım kullanımı,
- h) İş sağlığı ve güvenliği genel kuralları ve güvenlik kültürü,
- ı) Tahliye ve kurtarma

# Hangi Eğitimler Verilecek

- > Yasal düzenlemeler
- > işyerinde Riskler, Risk Analizleri ve Çözümler
- > İş Kazaları - Meslek Hastalıkları
- > Acil Durumlar -Yangın - Tahliye
- > Kimyasal Maddeler ve Zehirlenmeler
- > Kaynak, Kesme ve Taşlama İşlerinde Sağlık Riskleri
- > İSG Kuralları
- > ilk yardım
- > İş Makinesi Operatörlüğü, Kazancı - Elektrikçi vb
- > Gürültü, Titreşim, Termal Konfor, Aydınlatma,
- >Yük Taşıma ve Kaldırma
- > Koruyucu Hekimlik - Hijyen - Hastalıklar
- > İşyerlerinde İşaretler, Renkler ve Piktogramlar
- > Kişisel Koruyucu Donanımlar
- > Güncel Hastalıklar (Deli dana, Kuş gribi, Domuz gribi)
- > Gerçek gündem konularında (Sigara, trafik kazaları, - elektromanyetik alan hastalıkları, baz istasyonları, GDO'lu gıdalar....
- > Kimyasal, fiziksel ve biyolojik maddelerle ortaya çıkan riskler,

# Eğiticinin Özellikleri

- Sağlıklı ve dengeli bir kişilik,
- Yeterli bir genel kültür, başkalarını anlama
- Açık fikirlilik, kendine güven ve yaptığı işin önemine inanma
- Mesleki ve toplumsal ideallere bağlılık,
- Kendi konusu ve eğitim konusunda bilgi ve beceri, sahibi
- Yetişkin psikolojisi konusunda bilgi, iletişim becerileri kazanmış
- Liderlik vasfı, etkileyici, inandırıcı, s ürekli öğrenme alışkanlıkları Olan
- Eğlenceli, rahat bir ortam oluşturmalı,
- Katılımcının önceki bildikleri-deneyimlerini kullanmalarına izin vermeli,
- Katılımcının neleri öğrenmek istediği fark etmeli,
- Değişik eğitim teknikleri kullanmalı,
- Beceriler için uygulama ortamı hazırlamalı,
- Sık sık geribildirim vermeli,
- Program hakkında sürekli görüşleri almalıdır

# Kimlere Eğitim Verilecek

- İşverenlere
- Yöneticilere
- İşyerindeki tüm profesyonellere
- İSGK üyelerine
- İşçilere
- Taşeron firma sahipleri ve çalışanlarına
- İşyeri çevresinde yaşayan mahalle, köy halkına

# Eğitim Programlarının Belirlenmesi

- Eğitim programları, eğitimin amacına uygun hazırlanır.
- Eğitim programlarının hazırlanmasında işçilerin veya sağlık ve g¼venlik işçi temsilcisinin katılımları sağlanarak g¼r¼řleri alınır.
- Genel eğitim planına uygun olarak yıl içinde d¼zenlenecek eğitim faaliyetlerini g¼sterir bir **Yıllık Eğitim Programı** hazırlanır

# Eğitim Programları

- **1) YENİ EĞİTİM;** alışanların **işe başlamalarında** ve yeni şartlara kolaylıkla uyum sağlamaları için yeni bilgiler vermek üzere dzenlenen programlardır.
- **2) İLAVE EĞİTİM;** alışanların iş gvenliği ve mesleki bilgilerinin eksikliklerini gidermek ve meslekteki niteliklerini geliştirmek için **ilave bilgiler** vermek üzere dzenlenen programlardır.
- **3) İLERİ EĞİTİM;** alışanların iş gvenliği ve **mesleki dzenlerini yukseltmek** ve meslekte eskimişliği gidermek için dzenlenen programlardır.

# **Çalışanların İş Sağlığı Ve Güvenliği Mesleki Eğitimi Öncelikli Hedefi**

**İş Kazalarını Ve Meslek Hastalıklarını  
Önlemektir**

# İşyeri Eğitimlerinin

- İşgücü kaybı
  - Zaman kaybı
  - Para kaybı
  - Angarya
  - Gereksiz
  - Kolay ulaşılamayan
  - Pahalı olduğu
- düşünülür**

# Bu Nedenle Eğitimlere

- Sürekli **işten kaytaranlar** gönderilir (iş kaybını azaltmak gerekçesiyle).
- Gerçekte eğitime **ihtiyacı olanlar gönderilmez** (yine aynı gerekçeler).
- İşyerindeki eğitimler sadece bir zorunluluk, yasal yükümlülüğün yerine getirilmesi olarak algılanmaktadır !

- **İŞLERİNİZ YOLUNDAYSA;**
- **EĞİTİMİ 2 KATINA ÇIKARIN**
  
- **İŞLERİNİZ BOZULDUYSA;**
- **EĞİTİMİ 4 KATINA ÇIKARIN**

# Ölçme ve değerlendirme

- Değerlendirme sonuçlarına göre eğitimin etkin olup olmadığı belirlenerek yeni bir eğitime gerek olup olmadığına karar verilir.
- Eğitim sonrasında düzenlenecek **Katılım Belgeleri** çalışanların özlük dosyalarında saklanır.

# EĞİTİMİN YARARLARI

- 1-İş kazası ve meslek hastalığı oranı azalır,
- 2-Personelin morali yükselir, kendine güveni artar,
- 3-İsraf azalır, verim yükselir,
- 4-Devamsızlık ve personel hareketi azalır,
- 5-Öğrenme süresi kısalır,
- 6-İş uyuşmazlıkları azalır,
- 7-Toplam Kalite yükselir,
- 8-Personelin başka işleri yapabilme yeteneği gelişir

# İletişim

- İnsanların **bilgi ve semboller** üreterek birbirlerine ilettikleri ve bu iletileri anlayıp yorumladıkları **süreçtir**

# İletişimde önemli ve önemsiz sözcükler

- En önemsiz sözcük :Ben
- En önemli sözcük :Biz
- En önemli iki sözcük :Teşekkür ederim.
- En önemli üç sözcük :Her şey affedilebilir
- En önemli dört sözcük :Bu konu hakkındaki fikriniz
- En önemli beş sözcük :Çok iyi bir iş yaptınız
- En önemli altı sözcük :Seni daha da iyi anlamak istiyorum

# Sınıflandırma

- **Toplumsal İlişkiler Sistemi Olarak**
  - Kişilerarası iletişim
  - Grup iletişimi
  - Örgütsel iletişim
  - Toplumsal iletişim
- **Kullanılan Kodlara Göre**
  - Sözlü iletişim
  - Sözsüz iletişim
  - Yazılı İletişim
- **Zaman ve Mekana Göre**
  - Yüz yüze iletişim*
  - Uzaktan iletişim*
- **Kullanılan Kanallara ve Araçlara Göre**
  - Görsel iletişim
  - İşitsel iletişim
  - Dokunma ile İletişim
  - Telekomünikasyon
  - Kitle iletişimi

# İletişim Sınıflaması

## Yönüne Göre İletişim Türleri

- Tek yönlü iletişim
- İki yönlü iletişim
- Çok yönlü iletişim

## İşyerindeki Akışına Göre İletişimin

- Dikey iletişim
- Yatay iletişim
- Çapraz iletişim

## Planlanmış İletişim-Doğal İletişim

## Yüz yüze İletişim ve Kitle İletişim

# Sözlü iletişim özellikleri nelerdir

- >Sözlü iletişimde kullanılan dil, ses, tonlama ve iniş çıkışlar önemlidir.
- >Sözlü iletişimde **düşünceler daha kolay ifade edilir.**
- >**Soru sorma ve dinleme önemlidir.**
- >Yüz yüze iletişimde hem sözlü hem sözsüz mesajlar aynı anda kullanılır

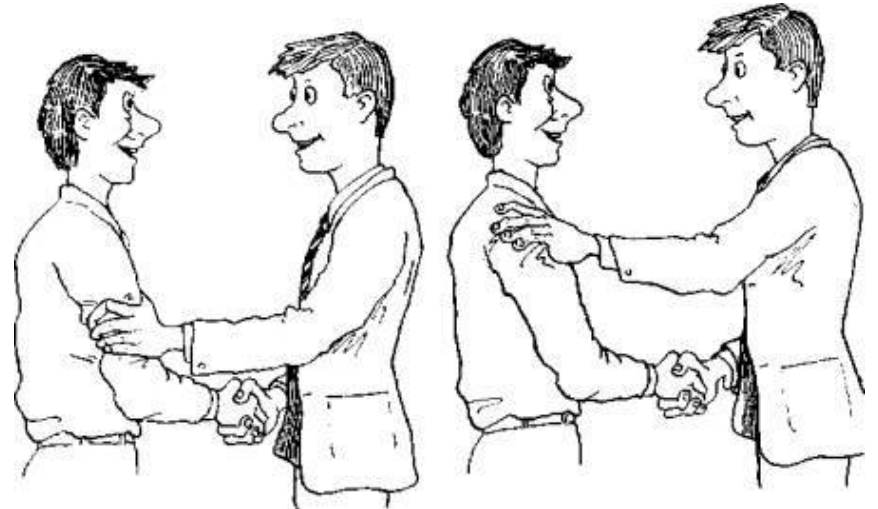
# Sözsüz İletişim Özellikleri

## Nelerdir

- iletişimde sözsüz mesajlar sözlü mesajlardan **% 60**
- **oranında daha fazla** kullanılmaktadır.
- > Sözsüz iletişimde **beden dili** olarak adlandırdığımız duruş ya da oturuş şekli, el kol hareketleri, baş hareketleri, gözler, ağız kıvrımlarının hareketleri veya diğer mimik hareketleri kullanılan önemli mesajlardır.
- > Kişiler üzerinde direkt etkilidir,
- > Duyguları daha kolay ifade eder,
- > Doğru kullanıldığında anlamı pekiştirebilir,
- > Bazen çift anlam içerebilir,
- > Yanlış kullanıldığında grup içi iletişimi bölebilir

# Göz teması

- Bir gruba konuşuyorsanız tüm grup üyeleri ile eşit oranda fakat belli bir sıra izlemeden göz teması kurulmalıdır.
- Göz teması yüzeysel olmamalı en az 3-4 saniye devam etmelidir.



# Beden dili, jest ve mimikler :

Duruş ve tavırlar da mesaj iletir. (Ör. Gergin ya da öne eğik bir vücut, ellerin belde,arkada veya cepte olması...)

Kolların bağlı olması iletişime kapalılığı ve karşıya güvensizliği;




Gövde, kol ve bacakların rahatlığı ve dik duruş ise, açıklık ve dostluğu gösterir



 Closed



 Open

□ Doğal olarak ortaya çıkan el ve kol hareketleri verilen mesajı destekler

◦ **Dikkat !** aşırı kullanım dikkati mesajdan ziyade jestlere çekebilir

-Bir ileri bir geri sallanmak,

-aynı rotada gidip gelmek,

-anahtar-para şıkırdatmak,

-saç düzeltmek-sakal kaşımak,

-burunla oynamak gibi dikkat dağıtan hareketler ve

jestlerden kaçınılmalıdır

- Olumlu yüz ifadesi/ gülümsemek : Gülümseme ve yumuşak yüz ifadesi iletişimin evrensel dilidir, ayrıca güveni gösterir.
- Giyim ve dış görünüş : aşırıya kaçmamalıdır.



# Kişiler Arası İletişimi Kolaylaştıran Beceriler

- \* Soru sormaya teşvik etmek
- \* Bilgilendirerek cevap vermek
- \* Beden dili ile cevap vermek
- \* Sıcak davranmak
- • İyi bir dinleyici olmak
- • Dinle>anla>öner

# İletişimde Uyulması Gereken Kurallar

- □ Uygun dil seçmek
- □ Açık ve doğru mesaj vermek
- □ Saygı duymak, güven vermek
- □ Göz teması sağlamak
- □ Beden diline dikkat etmek
- □ İki yönlü iletişim kurmak
- □ Geri bildirimde bulunmak
- □ Dinlemeyi öğrenmek
- □ Empati kurmak

# SABRINIZ İÇİN TEŞEKKÜRLER