

DERS BİLGİ FORMU

DERSİN ADI	HALKLA İLİŞKİLER VE İLETİŞİM			
DERSİN SINIFI	9. Sınıf			
DERSİN SÜRESİ	Haftalık 4 Ders Saati			
DERSİN AMACI	Bu derste öğrenciye; temel iletişim bilgisi kapsamında dinleme, doğru soru ve cevaplarla iletişim engellerini aşma, kitle, grup, örgüt ya da müşteri ile iletişimi etkin ve sağlıklı bir şekilde yürütme, yaratıcı drama çalışmalarıyla zenginleştirebilme ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.			
DERSİN ÖĞRENME KAZANIMLARI	1. İletişim ile ilgili kavramları, iletişim sürecini ve iletişim türlerini açıklar. 2. İletişim kurarken dinleme, empati kurma ve algının farkındalığıyla doğru soru ve cevaplar ile iletişim engelleri olmadan etkili iletişim kurar. 3. İletişim yöntemlerinden içsel iletişimle başlayan kişiler arası, kitle, grup ve örgüt iletişimi kapsamında iletişim kurar. 4. Müşteri isteklerini tespit etmek, müşteri ilişkilerini sağlamak için müşteri iletişimi kurar. 5. Drama oyunlarını ve drama oyunlarında kullanılan araçlar ile öfke, stres, zaman kontrol ve yönetimi zor insanlarla baş etme tekniklerini kullanarak etkili iletişim kurar.			
EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAM VE DONANIMI	Ortam: Halkla İlişkiler Alan-Ortak Atölyesi, Müşteri Temsilciliği Atölyesi, Organizasyon Sorumlusu Atölyesi Donanım: Etkileşimli tahta / projeksiyon, bilgisayar, yazıcı/tarayıcı, mesleki yayınlara ulaşım sağlanmalıdır. Ayrıca Halkla İlişkiler Alanı standart donanımları gereklidir.			
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Bu derste; öğrenci için açık uçlu sorulardan oluşan yazılı-sözlü yoklama ve kısa cevaplı, boşluk doldurma, doğru yanlış, eşleştirme, çoktan seçmeli testler gibi ölçme araçlarından uygun olan seçilerek kullanılabilir. Ayrıca öğrenci performansı belirlemeye yönelik çalışmalar değerlendirilirken gözlem formu, derecelendirme ölçeği ve dereceli puanlama anahtarı gibi ölçme araçlarından uygun olanlar seçilerek kullanılabilir. Bunun yanında öz değerlendirme ve akran değerlendirme formları kullanılarak öğrencilerin, öğretimin süreç boyutuna katılmaları sağlanabilir.			
KAZANIM SAYISI VE SÜRE TABLOSU	ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIM SAYISI	DERS SAATİ	ORAN (%)
	İletişim Bilgisi	3	20	15
	Etkin İletişim	5	48	33
	İletişim Yöntemleri	5	32	22
	Müşteri ile İletişim	2	12	8
	İletişimde Yaratıcı Drama	6	32	22
TOPLAM		21	144	100

ÖĞRENME BİRİMİ	KONULAR	ÖĞRENME BİRİMİ KAZANIMLARI ve KAZANIM AÇIKLAMALARI
İletişim Bilgisi	- İletişimin Önemi - İletişim Süreci - İletişim Türleri	İletişim kavramının önemini açıklar. - Öğrenciye iletişimin ne anlama geldiğini, neden ihtiyaç duyulduğunu ve bunlara bağlı olarak önemini kavramasını sağlayacak metin yazdırılır ve konuşmalar yaptırılır. - Medyada yer alan haberler ya da günlük yaşamlarındaki iletişim örneklerini inceletir. - Örnekler üzerindeki incelemeler sonucunda iletişim ihtiyacının nereden kaynaklandığını buldurur. - Sonucu sınıftaki arkadaşlarıyla tahta önünde sözel olarak anlatmasını sağlar. İletişim sürecindeki öğeleri şema çizerek açıklar. - Öğrencinin iletişim sürecinde yer alan kaynak, mesaj, hedef, kanal, ortam, kodlama, geribildirim kavramlarını şema çizdirerek anlatır. - Öğrencinin iletişimin başlangıcından sonuna kadarki süreçte yer alan öğeleri ortam içerisinde kendi aralarındaki iletişim kurma, haber metni okuma, video izleme, karikatür inceleme gibi örnek çalışmalar üzerinden kavratır. İletişim kurarken alıcıya göre doğru türün seçimini yapar. - İletişim türlerinin sözlü, sözsüz ve yazılı olmak üzere 3'e ayrıldığını ve bunların kendi içindeki özelliklerini, kullanılış biçimlerini sunum hazırlayarak kavramasını sağlar. - Öğrencinin kuracağı ya da çevresinde kurulan iletişimlerde sözlü, sözsüz ya da yazılı iletişim olarak hangisinin daha etkili olduğu ile ilgili karar vermesi sağlanır.
Etkin İletişim	- Dinleme Kavramı - Empati Kavramı - Algı Kavramı - İletişimde Soru-Cevap - İletişim Engelleri	İletişimde dinlemenin önemine ve etkin dinlemenin kurallarına göre dinlemeyi açıklar. - Dinlemenin duymakla aynı kavramlar olmadığını anlamasını sağlar. - Öğrencinin dinleme kavramı anlatılırken dinlemesini ve bu sayede anlamada dinlemenin önemini kavratır. - Öğrencinin iletişim esnasında dinleme yaparken duyma (işitme), dikkat, anlama ve son olarak zihinde yapılandırma aşamalarını kavramasını sağlar. - İletişim örnekleri incelenerek dinleme ile duyma arasındaki farkın net olarak farkına vardırır. - Dinleme türlerini aktif, pasif, eleştirel, seçici, not alarak ve empati yaparak dinleme olarak 6'ya ayırarak gösterir. - İletişim örnekleri üzerinden dinleme türlerini ayırtmasını sağlar.

		• Dinleme kavramı, süreci ve türlerinin önemi çerçevesinde etkili dinlemenin kurallarını keşfeder. 2. Empati kavramının her alanda kullanılan iletişimde önemli olduğunu açıklar. • İletişim ve empati ilişkisini kurarken kişisel ilişkiler ve iş yaşamında empatinin önemini saptamasını sağlar. • Sosyal ve kişisel beceri olarak empatik yaklaşımları ilişkilendirebilmesini sağlar. • Empati yoksunluğunun yaşam biçimleri üzerindeki etkisini açıklar. 3. Günlük hayatta iletişim kurarken algı kavramının önemini açıklar. • Duyu organları aracılığıyla öğrencinin anlık olarak algı düzeyi kontrol edilir. • Algıda seçiciliği örnekler üzerinden fark ettirir. • Algıda seçiciliğin iletişimdeki önemini ifade ettirir. • Algıda seçiciliği etkileyen iç ve dış faktörleri tahtada yazarak/çizerek organize eder. • Algılamada seçiciliği etkileyen faktörleri fotoğraf ve resimlerle örnekleyerek sunum hazırlar. • Sosyal algılamayı izah ettirir. • Sosyal algılamayı etkileyen faktörlerden basmakalıp yargı (Stereotip), yaygınlaştırma eğilimi (Halo Etkisi ve Horn Etkisi), Yansıtma ve Beklenti kavramlarını iletişim kurarken kullanılmasını sağlar. • Sosyal algılamayı etkileyen faktörlere ilişkin öğrencinin günlük hayattan bulduğu örnekleri dramatize etmesini sağlar. 4. İletişimde soru sorabilmenin, sorulan sorulara doğru cevap vermenin ve hayır diyebilmenin önemini açıklar. • İletişimde kullanılan soru tiplerini evet-hayır, kapalı bilgi alma, açık bilgi alma ve açık uçlu sorulardan oluştuğunu şema çizerek göstermesini sağlar. • Farklı soru tiplerinden oluşan küçük testler hazırlattırır. • Örnek videolar, metinler üzerinden iletişimdeki sorulara verilen cevapları inceler. • Sürekli evet denilen bir kişiye hayır diyebilmeyi özellikle sandviç yöntemiyle uygular. 5. İletişim engellerinin iletişimdaki önemini açıklar. • İletişim engellerini; 1.Emretme, Yönetme 2.Uyarma, Tehdit etme (Gözdağı verme) 3.Ahlak bekçiliği, Vaaz verme 4.Öğüt verme, Çözüm getirme 5.Mantık boyutuna çekme, Tartışma
--	--	--

		6.Yargılama, Eleştirme, Suçlama 7.Övme, Görüşüne Katılma, 8.Etiketleme, Ad takma, Gülünç duruma düşürme 9.Analiz (Tahlil) etme, Teşhis (Tanı) koyma 10.Güven verme, Teskin etme, Teselli etme 11.İnceleme, Araştırma, Soruşturma 12.Konuyu değiştirme, İşi Alaya Vurma, Şakacı Davranma diye başlıklar altında organize ettirir. - İletişim engellerini görsellerle ve çeşitli diyaloglarla gösteren afiş ve pano çalışması yaptırır. - İletişim engellerini aşma yöntemlerini kısaca örnekler üzerinde kullanır.
İletişim Yöntemleri	- İçsel iletişim - Kişilerarası iletişim - Kitle iletişim - Grup iletişim - Örgüt iletişim	İçsel iletişim ile ilgili kavramları açıklar. - Benlik kavramı ve kendini tanıma kavramlarını izah ettirir. - Kendini tanıyan öğrencinin, tahta önünde arkadaşlarına kendini anlatmasını sağlar. - Benlik kavramı ve kendini tanımayı içsel iletişimin en önemli bileşenleri olarak sonuç çıkartır. Kişilerarası iletişimin önemini açıklar. - Kişiler arası iletişimi örnekleyeceği oyun sergiletir. - Kişiler arası iletişime etki eden faktörleri kavram haritası üzerinde gösterilmesini sağlar. - Kendini doğru ifade etme yöntemleriyle ilgili drama çalışmaları yaptırır. - İkna sürecinin unsurlarını tabloda göstermesini sağlar. - İkna etmenin adımlarını içeren bir drama çalışması yaptırır. Kitle iletişiminde izlenecek yolları açıklar. - Kitle iletişim süreci şemasını çizdirir. - Belirlenen bir konu hakkında belirli bir kitleye anlaşılır bir dille sunum yaptırır. - Yaptığı sunumun kitle üzerindeki etkisini değerlendiren bir rapor hazırlatır. - Kitle iletişim araçlarının her birinin özelliklerini, işlevlerini, avantajlarını, dezavantajlarını karşılaştırmalı şekilde ifade eden görsellerle süslü pano çalışması yaptırır. - Kitle iletişim araçlarının kitle üzerindeki olumlu ve olumsuz yönlerini ayırt etmesini sağlar. - Verilmek istenen mesaja ve hedef kitleye uygun kitle iletişim aracını seçtirir. Gruplarda oluşan iletişimin önemini birey ve grup bağlamında çözümler. - Grupların başlıca oluşum nedenlerini dramatize ettirir. - Toplumsal yapı içerisinde bulunan farklı

		grupların iletişim sürecini örnekleyen bir pano hazırlar. - Gruplarda iletişim yapısında sadece birincil ve ikincil grup iletişimi olarak çok kısa bir şekilde değinilir. Kesinlikle detaya inilmez. - Grup üyeleri arasındaki iletişimi geliştirme yollarını; Açık ve destekleyici bir ortamı teşvik etmek, İşbirlikçi bir iklim yaratmak, Sürekli gelişimi teşvik etmek olmak üzere 3 ana başlıkla toplayarak drama çalışması yaptırır. - Grup çatışması konusuna hiç girilmez. - Akran arabuluculuğu ile çözüm yolları bulmanın önemini örnek olaylar üzerinden tespit etmesi sağlanır. 5. Örgüt iletişiminin yapısını çözümler. - Örgüt kavramını ve temel özelliklerini açıklar. - Örgütsel iletişimin önemini ve yapısını açıklar. - Örgütsel iletişim araçları ile ilgili; resimli pano hazırlar. - Örgütsel iletişim araçlarını bilinçli bir şekilde seçerek kullanması drama çalışmasıyla sağlanır. - Örgütsel iletişimin işlevlerini; bilgi sağlama, ikna etme, etkileme, birleştirme, emir verme, eğitim-öğretim olmak üzere pano çalışması yaptırır. - Örgütsel iletişimin temel amacı; üzerine pano çalışması yaptırır.
Müşteri ile İletişim	- Müşteri İsteklerinin Tespiti - Müşteri İletişimini Sağlama	1. Belirlenen bir müşteri grubunun istek ve beklentilerini belirler. - Tüketim, tüketici ve müşteri kavramları ile ilgili broşür çalışması hazırlatılır - Müşteri ilişkilerinde gelişen yeni anlayışla müşteri beklentilerini belirlemenin önemi açıklattırılır. - Müşteri istek ve beklentilerinin belirlenen bir grup üzerinden yapılması için önce kime hitap edeceğini belirleme konusu yani hedef kitle günlük hayattan örneklerle anlatılır. - Müşteri istek ve beklentilerinin gerçekleşmesi durumu ve gerçekleşmemesi durumunda neler yapılacağını kapsayan işlem basamağı hazırlatılır. 2. Belirlenen bir müşteri grubu ile iletişim kurar. - Bir işletme için iç müşteri ve dış müşteri kimler, nasıl iletişim kurulmalıdır? Örneklerle açıklanması sağlanır. - Müşteri ile iletişimde kullanılan araçlar ile ilgili afiş hazırlatılır. - Müşterilerle (hedef, yeni, mevcut ve işletmeyi terk eden müşteri) iletişimi örnekler üzerinden anlatılır. - Hangi müşteri tipiyle nasıl ilişki kurulmasının doğru olacağı ile ilgili örnekler verilir.

İletişimde Yaratıcı Drama	1. Drama ile İletişim 2. Dramada Kullanılan Araç- Gereçleri 3. Öfke Kontrolü 4. Stres Kontrolü 5. Zaman Kontrolü 6. Zor İnsanlarla Baş Etme	1. Konuşma kurallarına uygun olarak drama ile etkili iletişim kurar. • Yaratıcı drama kavramı sürecini gösteren şema çizdirir. • Yaratıcı dramanın yararlarını gösteren pano hazırlar. • İletişim sürecinin öğelerine uygun drama oyunu seçtirir. • Yaratıcı drama oyun çeşitlerini skeçler halinde sundurur. 2. Drama oyunları araç gereçlerini hazırlayarak etkili iletişimde kullanır. • Oyunların özelliğine uygun araç gereçleri seçtirir. • Araç gereçleri hazırlamak için gerekli malzemeleri seçtirir. • Malzemeleri hazırlar. • Müzik hazırlar. • Çalışma öncesinde araç gereci hazırlar. 3. Öfke kontrolü tekniklerine uygun sağlıklı iletişim kurar. • İletişim sürecini olumsuz etkileyen öfkenin nedenlerini gösteren şema çizdirir. • Öfke çeşitlerini gösteren görsellerle pano hazırlar. • Öfke kontrolü tekniklerini drama ile gösterir. • Kontrollü öfkenin işlevselliği ile ilgili drama ve canlandırma ile sunum yaptırır. 4. Stres kontrolü tekniklerine uygun sağlıklı iletişim ortamı oluşturur. • İletişim süreci, stres ilişkisini gösteren şema çizdirir. • Bireyin stres tepkilerini içeren görsellerden oluşan pano hazırlar. • Stresle başa çıkma yolları ile ilgili sunum yaptırır. 5. Zaman kontrolü tekniklerine uygun etkili iletişim kurar. • Zamanın etkin kullanımını etkileyen faktörleri gösteren sunum yaptırır. • Zaman yönetimi prensiplerini gösteren şema çizdirir. • Zaman yönetiminde akış süreci kavram haritası çizdirir. 6. Dramadan faydalanarak zor insanlarla baş etmede etkili iletişim kurar. • Tanışma oyunları yardımıyla iletişim kurdurur. • Arkadaşlarının birbirleriyle iletişimde kaynaştırma oyunlarını kullanır. • Arkadaşlarının aktivitelere konsantrasyonu için drama oyunlarını kullanır. • Yapılan aktiviteler ile ilgili görsellerle dosya hazırlar. • Zor insanlarla iletişim kurmaya yönelik drama ve canlandırma tekniğiyle sunum hazırlar.
---	--	---

UYGULAMA FAALİYETLERİ/TEMRİNLER	
İletişim Bilgisi	1. Kısa yazılı metinleri konuşmak 2. Medya ve günlük yaşamdaki iletişim örneklerini incelemek 3. İletişim ihtiyacının nedenlerini araştırmak 4. Sözlü sunum yapmak 5. İletişim sürecini şemalaştırmak 6. İletişim kurma, haber metni okuma, video izleme, karikatür inceleme gibi örnek çalışmalar yapmak 7. Sözlü, sözsüz ve yazılı iletişim türlerini uygulamak 8. İletişim türünü seçmek
Etkin İletişim	1. Dinleme uygulamaları yapmak 2. Dinleme ve anlama çalışmaları yapmak 3. Dinlemeyle ilgili iletişim örnekleri incelemek 4. Dinleme türleri ile ilgili şema çalışması yapmak 5. Örnekler üzerinden dinleme türlerini ayırtmak 6. Dinlemeyi kurallarını uygulayarak etkili dinleme alıştırmaları yapmak 7. Algılama alıştırmaları yapmak 8. Algıda seçiciliği örnekler üzerinden göstermek 9. Algıda seçiciliği etkileyen iç ve dış faktörleri şemada göstermek 10. Fotoğraf ve resimlerle sunum hazırlamak 11. Örnekler üzerinden sosyal algılamayı etkileyen faktörleri seçmek 12. Dramatize etmek 13. Soru tiplerini şemalaştırmak 14. Yazılı ve sözlü testler hazırlamak 15. Video izlemek 16. Metin incelemek 17. Hayır diyebilmek için sandviç yöntemini uygulamak 18. İletişim engelleri ile ilgili şema, afiş ve pano hazırlamak 19. İletişim engellerini aşma yöntemlerini örnek iletişim çalışmalarıyla aşmak
İletişim Yöntemleri	1. Kendini sözlü ifade etmek 2. Oyun sergilemek 3. Kavram haritası yapmak 4. İkna süreci tablosu hazırlamak 5. Drama çalışmaları yapmak 6. Kitle iletişim aracını seçmek 7. Sözlü sunum yapmak 8. Sunumun etkisini raporlaştırmak 9. Kitle iletişim araçlarıyla ilgili ve karşılaştırma yapmak için pano hazırlamak 10. Grup çeşitlerini dramatize etmek 11. Akran arabuluculuk örnekleri vermek 12. Pano hazırlamak 13. Örgüt şemasını çizmek 14. Örgütsel iletişim araçları ile ilgili pano hazırlamak 15. Örgütsel iletişim araçlarını seçmek 16. Örgütsel iletişimin işlev ve amaçlarını anlatan pano hazırlamak
Müşteri ile İletişim	1. Belirlenen bir ürünün hedef kitle örneklem grubu seçmek 2. Belirlenen bir ürünün hedef kitle örnek grubundan yönelik veri toplamak 3. Toplanan bu veriler ışığında müşterilerin istek ve beklentileri üzerine işlem basamağı hazırlamak 4. Hedef kitle ile ilgili günlük hayattan örnek vermek 5. Müşterinin istek ve beklentilerine göre iletişim araçlarını kullanmak 6. Ürün ve hizmetleri müşterinin istek ve arzusuna uygun şekilde güncellemek 7. Müşterinin ihtiyacı ve memnuniyetini belirlemeye yönelik araştırmalar yapmak

İletişimde Yaratıcı Drama	1. İletişimde rahatlama çalışmaları, konsantrasyon, rol oynama, doğaçlama, Pantomim, tanışma ve kaynaştırma oyunlarının özelliklerine uygun drama oyunlarını kullanmak 2. Oyunlarda kullanılan kukla, maske, kostüm ve araç gereçleri yapmak 3. Motivasyon, özgüven ve empatik iletişim egzersizleri yapmak 4. Örnek olay geliştirmek 5. Yapılan etkinliklerle ilgili dosya hazırlamak 6. Drama ve canlandırma tekniğiyle sunum hazırlamak
DERSİN UYGULANMASINA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR	
• Dersin işlenişinde iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin, risk ve tehlike oluşturacak her türlü duruma karşı tedbirler alınmalıdır. • Sınıf içerisinde öğrenciler arasında diyalog çalışmaları yapılabilir. • Dinlemeyi engelleyen tutum ve davranışları gösteren drama çalışması yapar. • İkna etmenin beş adımını gösteren drama çalışması yapar. • Kişiler arası iletişim engellerini gösteren drama çalışması yapar. • Günlük hayattan soru çeşitlerine örnekler bularak sunum yapar. • Çeşitli konularda soru ve cevaplar hazırlayarak sınıfta drama yapar. • Hayır deme yöntemi olan sandviç yöntemini uygular. • Farklı guruplar oluşturularak gurup çeşitleri drama ile anlatılabilir. • Farklı grup normlarını gösterecek şekilde sunu hazırlar. • Sınıfta farklı özellikler gösteren gruplara ayrılarak iletişim kurma biçimlerini dramatize eder. • Belirlenen bir konu üzerinden grup çatışmasını önleme ve çözme yolları sınıf içerisinde çalışılabilir. • Bu dersin işleniş sırasında, kendini ifade edebilme, empati, paylaşma farklılıklara müsamaha ve saygı değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir. • Bu etkinliklerde düz anlatım, soru cevap örnek olay incelemesi, problem çözme, drama vb. yöntem ve teknikler kullanılabilir • Tüm kazanımlar için bilgi ve becerilerin bireye/öğrenciye kazandırılması amacıyla dersi drama tekniği kullanarak işleyiniz. Ders, drama tekniği uygulaması yapılarak işlenebilir. • Gruplar halinde çalışılması uygundur. • Dersin öğrenme kazanımlarının öğrenciye tam olarak kazandırılması amacıyla birden fazla uygulama faaliyeti yaptırılmalıdır. • Modülün işlenişinde iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin, risk ve tehlike oluşturacak her türlü duruma karşı tedbirler alınmalıdır. • Bu modülün işleniş sırasında öz denetim, (öfke ve zaman kontrolü) değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir. • Bu modülün işleniş sırasında empati (kişiler arası iletişimde sağlıklı iletişim kurma) değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir • Bu modülün işleniş sırasında sözü yerinde kullanmak, (iletişim kurarken) tatlı dil kullanma (sözlü iletişim), ülfet (iletişim engelleri ile karşılaşma) değer, tutum ve davranışları ön plana çıkaran etkinliklere yer verilmelidir. • Modülün işlenişinde iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin, risk ve tehlike oluşturacak her türlü duruma karşı tedbirler alınmalıdır.	