

**YEŞİLAY**  
GÖNÜLLÜLERİ



# **YEŞİLAY** **GÖNÜLLÜ İŞ BİRLİĞİ** **KILAVUZU**

**İletişim Destek Kitapçığı**



## İletişim

Türkiye Yeşilay Cemiyeti

Sepetçiler Kasrı, Sirkeci 34110 / İstanbul

Tel: 0212 527 16 83 Faks: 0212 522 84 63

[www.yesilay.org.tr](http://www.yesilay.org.tr)

GİRİŞ.....	3
<b>BÖLÜM 3</b>	
<b>GÖNÜLLÜLERLE İŞ BİRLİĞİ SÜREÇLERİ .....</b>	<b>5</b>
3.1 İletişim .....	8
3.1.1 Gönüllülerle İletişim .....	10
3.2 Gönüllülerle İş Birliğinde Liderlik Hakkında Kısa Notlar .....	15
3.3 Çatışma Yönetimi .....	17
3.3.1 Grup Dinamiği.....	20
3.4 Toplantı Yönetimi.....	24
3.4.1 Toplantının Tanımı ve Önemi .....	24
3.4.2 Toplantının Fonksiyonları .....	25
3.4.3 Toplantının Amaçları .....	26
3.4.4 Toplantı Türleri.....	27
3.4.5 Toplantıdaki Roller .....	28
3.4.5.1 Toplantıdaki Mekanik Roller:.....	28
3.4.5.2 Toplantıdaki Tutum, Hal ve Davranışlarına Göre Farklılaşan Roller .....	28
3.4.6 Toplantı Süreçleri .....	30
3.4.6.1 Toplantı Öncesi.....	30
3.4.6.2 Toplantı Sırasında .....	32
3.4.6.3 Toplantı Sonrasında.....	32
3.5 Aktarım Aracı Olarak İyiyi Bir Sunum Yapma & Sunum Becerisi ..33	
3.5.1 Sunum Aşamaları .....	33
3.5.2 Sunum Becerilerine Yönelik Kısa Notlar.....	37
<b>YARARLANILAN KAYNAKLAR.....</b>	<b>39</b>

# YEŞİLAY GÖNÜLLÜLERİ



**Y**eşilay gönüllülerinin, gönüllülük süreçlerini konu alan ve gönüllü yönetimde bir yol haritası sağlayarak, çalışanların güçlenmelerine yardımcı olmayı hedefleyen kılavuz 3 bölümden oluşmaktadır.

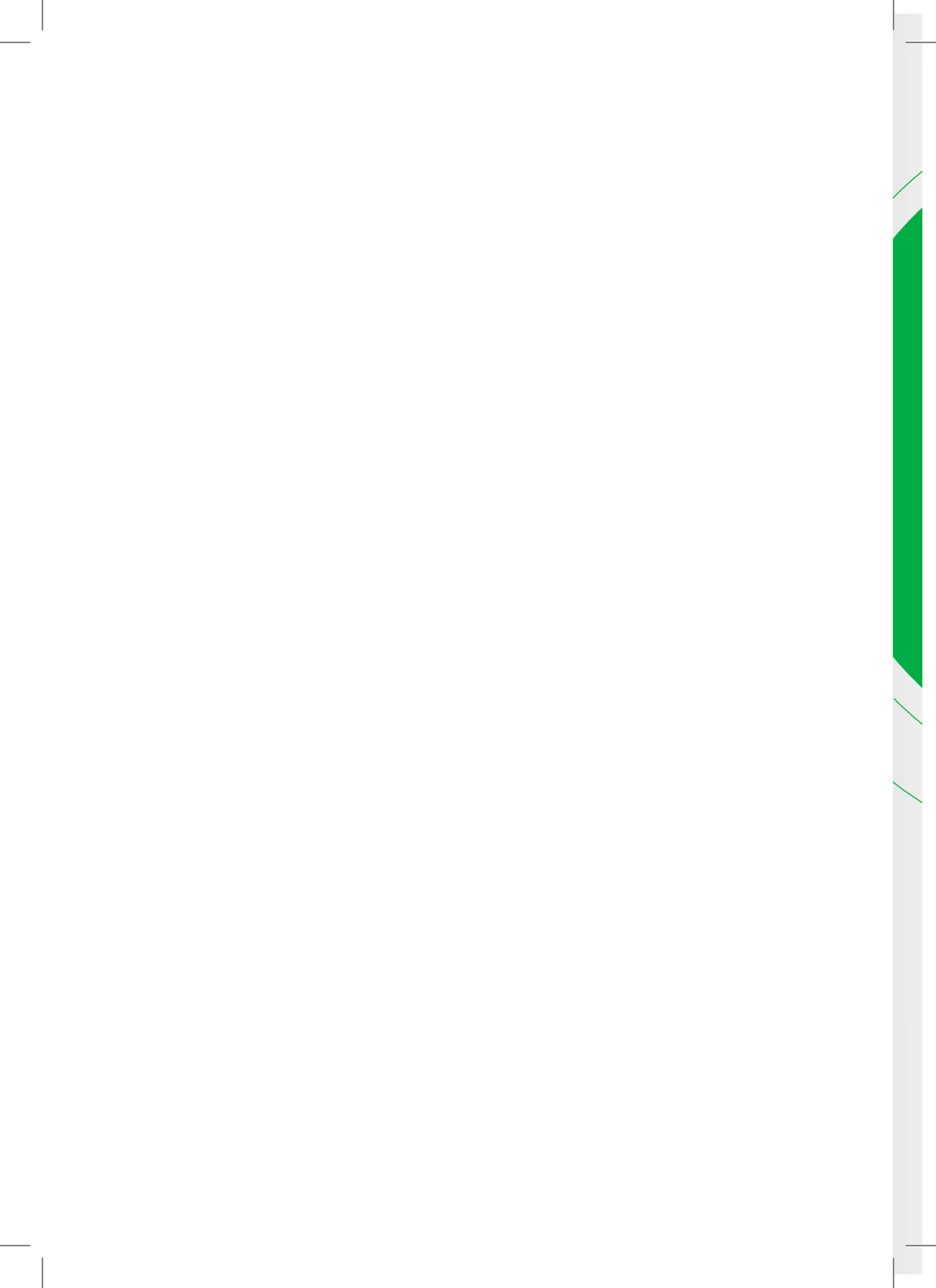
Birinci bölümde bir sivil toplum kuruluşu olan Yeşilay'ın sivil alanda, gönüllü iş birliğinde gerçekleştirdiği çalışmaları konumlandırmaya yaracak sivil toplum-gönüllülük ilişkisine yer verilmiştir. Türkiye'deki sivil toplumun doğuşu ve Yeşilay sahasındaki farklı gönüllülük tiplerinden bahsedilmiştir.

İkinci bölümde ise; Yeşilay sahasının işleyişi konu alınmıştır. Yeşilay gönüllüsünün hangi adımlardan geçtiğinden, üyelik-gönüllülük ilişkisinden, farklı gönüllü çeşitlerinden, gönüllülerin genel merkez ile temasından kısaca gönüllülük modeli detaylandırılmıştır. Bu kısımda ele alınacak gönüllülük modeli, gönüllülerin ve kurumun beklenti ve ihtiyaçları göz önünde bulundurularak hazırlanmıştır.

Üçüncü bölümde ise gönüllü iş birliği süreçlerinde çalışanların iletişim, liderlik, çatışma yönetimi, toplantı yönetimi ve sunum becerilerine yönelik adımlar ve ipucu niteliğinde notlar paylaşılmıştır.

Bu kitapçık ile üçüncü bölümde yer alan konu başlıklarına ulaşacaksınız. Birinci ve ikinci bölümlerle ilgileniyorsanız, **Kitapçık 1'e** başvurabilirsiniz.

Gönüllülerle iş birliği süreçleri dönemin ihtiyaçlarına paralel olarak değişime, dönüşüme uğramaktadır. Umarız bu kılavuz, uzun soluklu yanınızda yer alır.





## Bölüm 3

# Gönüllülerle İş Birliği Süreçleri

# YEŞİLAY GÖNÜLLÜLERİ





**B** u bölümde, gönüllü çalışmalarında dikkat çekici başlıklara yer verilecektir. İletişim çalışmaları ile Yeşilay sahasına temas ederken süreci kolaylaştıracak, sorular aracılığıyla verimli iletişim kanallarının yürütülmesine yardımcı olacak notlar paylaşılacaktır.

Lider kavramı, gönüllü çalışmalarında hem sahadaki gönüllüler arasında hem de gönüllüler ile çalışanlar arasında yer yer gergin bir ilişki modeli olarak düşünülmüştür. Bu kapsamda, gönüllü çalışmalarında, personellerin, çalışanların liderlik süreçlerinde onlara yardımcı olacak kaynaklar verilecektir.

**Çatışma Yönetimi:** Toplulukların bir arada aynı amaç doğrultusunda gerçekleştirecekleri süreçlerde bile farklı nedenlerle çatışmalar çıkabilir. Bu bölümde çatışma yönetimi stratejilerinin özetlerine yer verilerek çalışanların deneyimleme ihtimalindeki durumlara hazırlık sağlanacaktır.

**Toplantı Yönetimi:** Gönüllü çalışmalarında toplantı önemli yer tutmaktadır. Toplantıların amaçlarına uygun ilerleyebilmesi, gerçekleşecek çalışmaların ve devam eden çalışmaların değerlendirilmesi, karar alınması gibi adımları direkt etkilemektedir. Bu kısımda toplantının anlamı, çeşitleri, toplantının adımları yer alacaktır.

**Sunum Becerileri:** Eğitim çalışmalarının hedefine ulaşabilmesi için sunum yapan kişinin becerilerini geliştirmeye yönelik kısa, açık, net bilgiler yer almaktadır.



## 3.1 İletişim

Bir mesajın bir araçla iletilmesi ve alınması ile iletişim gerçekleşir. İletişim; ilişkiler sistemidir. Bu sistemi oluşturan unsurlar: alıcı, verici, ileti ve dönüt (geri bildirim) şeklindedir. Bir alışveriş süreci olan iletişimi etkileyen faktörler vardır. Bilgi, fikir ve duyguların bir aktörden (kişi/ grup) bir başka aktöre geçmesidir. İletişim sürecinin verimli yürütülmesi gerekir.

Kişinin karşısındakine iletmek istediği mesajı doğrudan, net, anlaşılır ifade etmesine “açık iletişim” denir. Kişinin iletmek istediği bir mesajı dolaylı olarak iletmesi, imalarla aktarmasına “kapalı iletişim” denmektedir. Verimli ve hızlı iletişim kurmak için “açık iletişim” tercih edilmelidir.

Sözlü iletişim, yazılı iletişim, sözsüz iletişim (beden dili), elektronik iletişim olarak iletişimin biçimlerini sıralayabiliriz. Bununla birlikte iletişimi etkileyen bazı faktörler vardır. Bunlar:

**İç Faktörler:** Kişinin kendinden kaynaklı faktörlerdir. Geçmiş tecrübeleri, tutumu, teknik bilgisi, iletişim kurduğu kişiye, gruba güveni, değer yargıları, bakış açısı, ruhsal durumu, motivasyonu gibi etkenler iç faktörleri belirler.

**Dış Faktörler:** Kişinin maruz kaldığı çevreden ortamdaki kaynaklı faktörlerdir. Ortamdan gelen gürültü, koku, kişiden bağımsız değişen koşullar ve olaylar iletişimin dış faktörlerini belirler.

### *İletişim sürecinde gönderici ve alıcının özellikleri iletişimi etkiler. Bunlar:*

- Bilgisi.
- Benlik anlayışı.
- Yeteneği.
- Kuvvetli/zayıf yönleri.
- Geçmiş tecrübeleri.
- Endişeleri.
- Dünya görüşü.
- Gönderici hakkındaki düşünceleri.
- Değer yargıları.
- Olaylar hakkındaki bilgisi.
- Beklentileri.
- Başka kanallardan duydukları.

### **İletişimin Engellenmemesi için;**

İletişime geçeceğimiz kişi ile gruplara davranışımız iletişimi kolaylaştırabileceği gibi olumsuz yönde etkileyerek engelleyebilir ve kişi savunmaya geçebilir. Bu nedenle, gönüllülerle iş birliğinde aşağıda belirtilenleri ve benzer davranışları yapmamak iletişimi güçlü kılacaktır.

- Emir vererek yönlendirmeyiniz.
- Tehdit etmeyiniz, gözdağı vermeyiniz.
- Öğüt vermeyiniz.
- Yargılamayınız, suçlamayınız, yıkıcı eleştiride bulunmayınız.
- Kısa ad takmayınız ve alay etmeyiniz.
- Sınama ve çapraz sorgulama yapmayınız.
- Verdiğiniz sözleri tutunuz.

### 3.1.1 Gönüllülerle İletişim

Bir sivil toplum kuruluşu(STK) çalışanının “Gönüllülerle nasıl iletişim kurmalıyız?”, “Kurduğumuz iyi iletişimi nasıl sürdürülebilir hale getiririz?” gibi sorular her zaman gündeminde olacaktır. Gönüllülerle iyi iletişim kurabilmemiz için kendimize sorabileceğimiz sorular yer almaktadır.

1. **Kendimi iyi ifade edebiliyor muyum?** (Anlaşılma) – Bu soruyu değerlendirirken, şunlar düşünülür: Doğru zamanda, doğru şekilde aklımdakileri aktarabiliyor muyum?
2. **Düşüncelerimi net olarak paylaşabiliyor muyum?** (Kendinden Emin olma) – Eğer aktardığınız konudan emin değilseniz, iletişim kurduğunuz kişinin sizi anlaması zor olacaktır.
3. **Düşüncelerimi nasıl aktarıyorum? Beden dilimi nasıl kullanıyorum?** – Eğer beden dilinizle söyledikleriniz birbiri ile çelişiyorsa, iletişime geçtiğiniz kişinin sizi anlaması kolay olmayacaktır.
4. **İletişimde olduğum kişiyi gerçekten dinliyor muyum?** – Aktif dinlemek çaba isteyen bir iştir. Aktif dinleme sırasında kişinin söyledikleri, hissettikleri ve davranışlarına odaklanmak gerekir.
5. **İletişimde olduğum zaman mantık mı duygu mu ön planda?** – İletişimde mantık ve duygu dengede olmalıdır. Gönüllülerle gerçekleştirdiğimiz bir projenin adımlarının tekniğinde kuracağımız mantık yönü ağır basan bir iletişimken, gönüllülerin kuruma aidiyeti ya da gönüllülerin grup dinamiğini sağlarken duygusal iletişim yönü ağır basan modeli tercih edebiliriz.
6. **Değişime açık mıyım?** – Düşüncelerimiz net olsa da iletişime geçtiğimizde fikirlerimizin değişebileceğini kabul etmeliyiz.
7. **Geri bildirim alabiliyor ve geri bildirim verebiliyor muyum?** – Geri bildirim adımlarına uygun olarak davranmamız beklenir.

### Kontrol Listesi: Gönüllülerle İletişim Kurarken Dikkat Etmemiz Gereken Liste:

- Açık iletişime uygun davranıyor muyum?
- Sorumluluklarımı göz önünde bulundurarak iletişime geçiyor muyum?
- Güven ortamı sağlandı mı?
- Davranışlarım başkaları tarafından da benzer algılanıyor mu?
- Samimi davranıyor muyum?
- Sınırlarımız net olarak belli mi?

### Etrafımızda kurduğumuz ilişkilere baktığımızda,

- Arkadaşlık ilişkisi
- Akran ilişkisi
- Profesyonel ilişki türünden iletişimler gözlemleyebiliriz.

### İlişki Türleri ve Öğeleri

	Arkadaşlık ilişkisi / Akran ilişkisi	Profesyonel ilişki
Kişinin kendini iletişimde nasıl konumlandırır?	Benzerlik	Empati
Yorumlarının kaynağı nedir?	Öznel Yorumlar	Nesnel/Ölçülebilir Değerlendirmeler
İletişimin hedefi nedir?	Karşılıklı İhtiyaçlar/ Beklentiler	Kurumsal Hedefler / Ortak Amaçlar
İletişim neye dayanır?	Duygusal Normlar	Prosedürler / Kurallar
İlişkinin tarihi nereden beslenir?	Anılar	Kurum Kültürü / Hafızası
İletişimin olası sonucu nedir?	Etkileşim, Sempati	Rol Model Olma

### *Gönüllülerle olumlu/olumsuz durumların aktarımında:*

- Açık iletişim kullanılmalı, mesajlar net ve anlaşılır olmalı.
- Benzer durumlar için benzer kararlar alınmalı.
- Suçlayıcı davranış ya da sözlerde bulunulmamalı.
- Profesyonel ve gönüllü ilişkisi korunmalı.
- Prosedür ve kurallarla açıklanmalı.
- Kişiselleştirilmeden süreç ilerletilmeli.

### *İletişim Krizi Yaşadığımızda Nasıl Yaklaşmalıyız?*

- Önce dinleyin.
- Birden çok taraf varsa, tüm taraflardan süreci öğrenin.
- Hemen aklınızdakileri paylaşmayın.
- Ne yapacağınıza/söyleyeceğinize durumu değerlendirdikten sonra karar verin.
- Önce olumlu geri bildirim vererek başlayın.
- Olumsuz yönlerden bahsederken “Geliştirilmesi gereken yönler” olarak belirtin.
- Problemin çözülmesini takip edin.
- Çözüm için aracılık edin.
- Kriz yaşayan kişiler arasında iletişimi sağlayın.
- Problem sizle ilgiliyse, üzerinde düşünün ve iletişimi değiştirmek için kendi tutumunuzu değiştirmeye açık olun.

### *Eleştiriye Nasıl Karşılmalıyız?*

- Öncelikle, eleştiriye dinleyin.
- Eleştirinin ilgi alanını belirleyin: Sizinle, kurumla, arkadaşlarıyla ilgili olabilir.
- Gerçek, gerçek dışı ya da hissedilen bir şey olabilir.
- Dinledikten sonra, siz de kendi içinize bakın ve ne düşündüğünüzü kendinize sorun.
- Düşündüğünüz şeyleri tartışmaya açabilirsiniz, çoğunluğa göre karar verebilirsiniz.
- Prosedürle ilgiliyse, prosedürler üzerinden konuşabilirsiniz.
- Farklı görüş ve düşünceleri destekleyin, yapılan eleştiriye mutlaka önem verin ve zaman ayırın.
- Kişisel görüşlerine saygı duyduğunuzu ifade edin.
- Kurumun hedef ve prosedürlerine uygun olmayan görüşleri gündeminize alamayacağınızı açıklayın.
- Eleştiri, olumsuz bir süreç değildir.
- Eleştirel düşünmede olumlu özellikler üzerinde daha çok durulur.

### *Olumsuz Tutumların Nasıl Üstesinden Gelebiliriz?*

İnsanlar değişimi kabul etmek istemediklerinde, aynı fikirde olmadıklarında, kendilerini ifade edemediklerinde olumsuz tepki verebilirler. Bu durumlara yönelik tavsiyeler:

- 1. Adım:** İletişimdeyken tartışma yaratacak cümlelerden kaçın ve nedenini öğrenin.
- 2. Adım:** Olumsuz süreçten uzaklaşabilme yollarını onlara sorun.
- 3. Adım:** Fikir birliği ile hareket edin, yanıtları dinleyin.
- 4. Adım:** Karar alınırken, kurum kültürü ve prosedürleri gündeme getirin.

### *İkna Edebilmek için:*

- Anlatacağınız konuya inanın.
- Nedenlerini net ve anlaşılır bir şekilde aktarın.
- Konuya iyi çalışın.
- Değerlendirmesi için zaman verin.



## 3.2 Gönüllülerle İş Birliğinde Liderlik Hakkında Kısa Notlar



**Liderlik**, belirli koşullar altında bireyin kişisel veya grup hedeflerine ulaşmak için kişi veya kişilerin faaliyetlerini etkilediği ve yönlendirdiği süreç şeklinde ifade edilir. Diğer insanları da katarak fikirleri gerçeğe dönüştürme yeteneğidir. Bu bölümde liderlik temasında kısa, net açıklamalara yer verilecektir.

### *Liderlerde olması gereken özellikler şunlardır;*

- Koçluk Becerileri.
- Aktif Dinleme.
- Güçlü Sorular Sorma.
- Geleceği Planlama.
- Geri bildirim.
- Sınırların Dışında Düşünmek.
- Harekete Geçme.
- Olumlu Düşünceyi Beslemek.

### *Başarılı Liderin Nitelikleri*

- Etkili Takımları Oluşturma.
- Stratejik Düşünebilme.
- Aktif Dinleme.
- Etik Değerlerle Karar Alma.
- İnisiyatif Alma.
- Farklılıklara Saygılı Davranma.
- Karar Alma.
- İnanıldığı Konuda Mücadeleden Vazgeçmeme.

- İnsanlarla İletişim İçinde Olma.
- Sabırlı Olma.
- Etrafında Üst Düzey İnsanlar Bulundurma.
- Verdiği Sözleri Yerine Getirme.
- Yeniliklere Açık Olma.
- İnsanlara katkıları için teşekkür etme
- Canlı Olma.
- Barışı Sağlama.

### *İyi Bir Gönüllü Çalışanının Özellikleri*

- Sorumluluk alır (Bireysel/Sosyal).
- Araştırmacıdır.
- Öğrenmeye açıktır.
- Paylaşıcıdır.
- İletişim becerisi kuvvetlidir.
- Pozitifdir.
- Empati yeteneği yüksektir.
- Ekip çalışmasına yatkındır.
- Eleştiri-özeleştiri mekanizmasını uygulayabilir.
- İnsanları güç ve sorumluluk taşıyabilecek şekilde geliştirir.
- Yetkindir.
- Ulaşılabileceğine inandırarak motive eder.

### 3.3 Çatışma Yönetimi



Çatışma (conflict), en küçük yapılardan çok katmanlı yapılara kadar görünen bir olgudur. Çatışmaları açık ve etkin bir şekilde ele almak zorlu bir süreçtir. Çatışmanın iş odağından kişisel odağa kayması ekip motivasyonunu, üretkenliği olumsuz etkilemektedir. Çatışma yöntemi stratejileri;

#### Uyum Sağlama

- Tek taraflı ödümler verme, koşulsuz sözler verme ve karşı tarafa yardım önerme gibi davranışsal eğilimler gösterilir.
- Çatışma sürecinde bireyin ödün verme eğilimi, karşı taraf ile arasındaki ilişkilerin bozulmaması içindir.
- Birey kendi amaçlarından vazgeçerek karşı tarafın amaçlarına uyum göstermeyi tercih eder.
- Uyum sağlama stratejisini benimseyen birey, çatışma sürecinde taraflar arası farklılıkları görmezden gelerek ortak noktaları vurgulamaya çalışmaktadır.

#### Uzlaşma

- Uzlaşma stratejisinde, belirli bir kazanan veya kaybeden taraftan söz edilemez.
- Uzlaşma stratejisine göre karşılıklı taraflar çatışma sürecinde hem kendi çıkarlarına hem de diğer tarafın çıkarlarına orta düzeyde ilgi göstermektedir.
- Taraflar, karşılıklı ödümler verme, şartlara bağlı vaatlerde bulunma ve ortak bir zeminde anlaşma davranışları göstermektedir.

- Çatışma sürecindeki taraflar akılcı bir yaklaşım sergileyerek her iki tarafın çıkarlarının belirli ölçüde tatmin edilebilmesini amaçlamaktadır.
- Çözüm üretilmesi gereken durumlarda problem çözme stratejisi öncelikli olarak seçilmesi gerekir ancak tarafların yaklaşımları veya aralarındaki ilişkiler çözüm üretmeye yönelik değilse, uzlaşma stratejisi kısa vadeli bir çözüm olarak tercih edilmektedir.

### Rekabet Etme

- Bu stratejiyi tercih eden birey; ikna edici argümanlar, tehditler ve blöfler kullanarak karşı taraf için zorlayıcı davranışlara yönelmektedir.
- Rekabet stratejisi, bireyin çatışma konusunu kendisi açısından çok önemli gördüğünde veya karşı tarafın istenilmeyen bir kararının bireye zararlı olabileceği düşünülen durumlarda uygun bir yaklaşımdır.
- Bir yönetici, hızlı karar alınmasını gerektiren rutin konularda veya çalışma ekibi içerisindeki astları üzerinde belirli bir etki gücüne sahip olmak istediğinde rekabet stratejisini benimseyebilmektedir.

### Problem Çözme

- Çatışma sürecinde kendi çıkarlarına ve karşı tarafın çıkarlarına karşı yüksek ilgi düzeyine sahip bir birey, problem çözme / iş birliği stratejisini benimsemektedir.
- Bu strateji, her iki tarafın çıkarlarının üst düzeyde tatmin olmasını ön planda tutarak öncelikler ve tercihler hakkında bilgi alışverişini gerektirmektedir.

Not: Aşağıdaki durumlarda problem çözümü stratejisinin olumlu yanlarından söz edilmez:

- Hızlı karar alınması gereken rutin işler için
- Taraflardan birinin problem çözümüne yönelik ilgisi bulunmuyorsa
- Taraflardan biri problem çözümü için yetkinliğe sahip değilse

### Kaçınma

- Kaçınma stratejisi, bireyin hem kendi çıkarlarına hem de karşı tarafın çıkarlarına düşük seviyede ilgi göstermesini ifade etmektedir.
- Birey, sorunların önemini azaltmayı ve sorunlar hakkında düşünmeyi bastırmaya yönelik davranış sergilemektedir.
- Kaçınma stratejisine göre birey, çatışma sürecinin varlığını kabul eder ancak bu durumu yok sayma veya kendini geri çekme eğilimindedir. Birey karşı taraf ile herhangi bir etkileşimde bulunmayarak kendi önceliklerini göz önüne alarak tercih etmemektedir.

Not: Stratejik açıdan önemli bir konunun etkin bir şekilde ele alınabilmesi için belirli durumlarda vakit kazanmak adına kaçınma stratejisi tercih edilebilmektedir. Bu şekilde probleme yönelik çözüm oluşturabilmek için ihtiyaç duyulan zaman yaratılır ve alınacak kararların etkinliği artırılabilir.

### 3.3.1 Grup Dinamiği

İki veya daha fazla bireyin birbiriyle etkileşimde bulunduğu ve belirli amaçları gerçekleştirmek için bir araya geldiği topluluklar grup olarak tanımlanır. Gruplar belli amaçlar doğrultusunda, ortak norm ve davranış ilkelerini kabul ederek bir araya gelirler.

Bir sivil toplum kuruluşu olarak farklı gönüllü gruplarla bir araya gelinmekte ve farklı grupların farklı dinamiklerinin olduğunu gözlemlemekteyiz.

Grup dinamiğinin güçlü olması grupta yer alan bireylerin aidiyetini ve motivasyonu artırır, grup üyeleri arasında etkileşimleri güçlü ve verimli hale getirir.

Grupların öncesinden dağılmasına kadar geçen sürede, gruplar belli aşamalardan geçer. Bu aşamalar;

- Grup Öncesi Aşama-Planlama
- Başlangıç Aşaması
- Gelişme Çalışma Aşaması
- Sonlanma Geçiş Aşaması

**Planlama** aşamasında, gönüllülerin hedefleri, beklentileri, motivasyonları ve grup halindeki etkileşimleri ile çevre ilişkisi planlanır. Gönüllülerle iş birliği içinde olacak çalışan tarafından gerçekleştirilir.

**Başlangıç** aşaması ise, zorlu aşamaların başında gelir. Bu aşamada, gönüllüler bulunduğunuz ortama ve size güven duymak isterler ve yönlendirilmeyi beklerler. Bu nedenle liderlik becerilerinizi iyi kullandığınızda, gönüllülerle iş birliğiniz kolaylaşacaktır.

**Gelişme** aşamasında, üyeler amaçlar doğrultusunda harekete geçerler. Hedeflere ve amaçlara ulaşmak için gönüllüler çevreyle, birbirleriyle temas ederler. Grup, çevreyi ve birbirlerini tanır, grup

yapısı şekillenir ve bağlılık artar. (Bu aşamanın içinde, grup üyeleri birbirleriyle anlaşamadığı dönemler de olabilir, bu dönemlerin atlattılmasıyla grup birbirine daha çok bağlanır.)

**Sonlanma** aşamasında ise; hem en zor hem de en kolay aşamadır. Gönüllülerin bireysel amaçlarına ulaşmalarıyla, gruba ilgileri azalmaya ve gönüllüler ayrılmaya başlar. Bu süreç içinde lider gönüllülerle birlikte grubun tüm çalışmalarını ve gönüllülerin sağladıkları faydaları değerlendirir. Gelecek planlarını yapmalarına yardımcı olur. Bu aşama her grupta farklılık göstermektedir.

### Grup olabilmek için;

- Grup normlarının ve amaçlarının oluşmasına izin verecek düzeyde homojenlik olmalı
- Grup üyeleri arasındaki farklı düşünce ve görüşleri ortaya çıkaracak düzeyde heterojen (çok türlü) olmalı

### Grup dinamiğinin etkileri:

- Üyelerinin grubun işlevine, görevlerine ve amaçlarına bağlanmalarına yardımcı olur
- Gönüllülerin ihtiyaçlarının, beklentilerinin gündemde yer almasını sağlar
- Birbirleri ile daha rahat iletişime geçmelerine ortam hazırlar
- Grup üyeleri arasında iş birliği sağlayıp, grubun verimli vakit geçirmesine neden olur
- Birbirlerinin farklılıklarına saygı göstermelerine yardımcı olur
- Eleştiriye açık olmasını sağlar

## Eğer Grup Problem Yaratıyorsa;

Belirtiler	Olası Sebepler	Ne Yapılmalı?
Grup sessizdir. Katılımcıların bakışları donuk ve konuya ilgi duymadıklarını gözlemlersiniz.	Katılımcının orada olmayı tercih etmemesi.  Katılımcıların aynı oturma düzeninde uzun süre kalmaları.  Grubun daha önce benzer konuda güçlenmiş olması.	Oturumun sonunda bu oturumdan neler kazanacaklarını katılımcılarla paylaşın, ilgi çekmeye çalışın.  Grubu motive edin, şakalarla canlılık kazandırın. İhtiyaç dâhilinde ara verin.  Farklı yöntemler kullanın. Katılımcıları dâhil edin.
Grup orada olmayı istemez ve bunu sözel ya da davranış olarak belli eder. Oturumun içeriğine ve yöntemine karşı öğrenmeye kapalıdır.	Katılımcılar arasında anlaşmazlık olabilir.  Katılımcılar kendilerini güvende hissetmemiş olabilirler.  Oturumun konusu katılımcılara tehdit edilmiş hissi yaratmış olabilir.	Katılımcılar arasında gerginlik yaşayabilecekleri ayırın.  Grubun bu oturum kapsamında beklenti ve hassasiyetlerini öğrenin.  Oturumun konusu, içeriğini tehdit olarak algılamış katılımcılarla özel görüşün.
Katılımcılar neden orada olduklarını anlamlandıramamışlardır. Kaybolmuş hissedebilirler. Zaman kaybettikleri için mutsuz hissedip şikâyet edebilirler.	Grubun çoğunluğu ile aynı fikirde olmayan katılımcının çok fazla söz alması olabilir.  Oturum katılımcıların ilgisini çekmemiş olabilir.  Katılımcılar, oturumda karar almak istemiş ve bunu gerçekleştirememiş olabilirler.	Tartışmayı ana konudan uzaklaştıran alanlarda müdahale edin, gruba seçim yaptırarak ana konuya dönün.  Konuya olan ilgiyi kontrol edin başka bir yöne devam edin.  Karar alabilmeleri için yöntem önerin, ardından yapılacaklar listesi hazırlayın.



### Grupta Karar Verme

Grupları tanımak için nasıl karar verdiklerine de bakmak gerekir. **Grupta karar verme** önemlidir; çünkü herkesin temsil edildiğini ve içinde hissettiği bir karara ulaşmak önemlidir. Bunun için aşağıda belirtilen farklı yolları kullanabilirsiniz.

- Oy birliği.
- Uzman kişi tarafından ikna etme.
- Oy çokluğu.
- Üyelerinin görüşlerinin ortalamasının alınması yoluyla .
- Uzlaşma.
- Beyin fırtınası.
- Bir üye yoluyla ikna etme.
- Ekstra grup yoluyla.



## 3.4 Toplantı Yönetimi

### 3.4.1 Toplantının Tanımı ve Önemi

Toplantı “belli bir amaç için bir araya gelip kararların alındığı ortamlardır.”

Genel anlamda ise toplantı; “iki veya daha çok kişinin bir araya gelerek yüz yüze bir çalışma içine girmeleri” olarak tanımlanabilmektedir.

#### Toplantı sayesinde:

- İnsanlar bir araya gelir.
- Kişilerin birbirlerini değerlendirme alanıdır.
- Karar almaya teşvik edilir.
- Anlaşma sağlanır.
- Sorumluluk almaya teşvik edilir.
- Karar alınır.
- Grup dinamiği sağlanır.
- Grubun alınan kararları kabul etmeye ve uygulamaya daha eğilimli olmasını sağlar.
- İnsanlar kendilerini ifade edebilecek ortam bulurlar Harekete geçilir.

Özgür bir ortamda karşılıklı tartışarak yapılan görüşmeler ekip üyelerinin birbirleriyle kaynaşmasını sağlar. Üyeler üzerinde olumlu bir etki yaratabilir, oluşturulan bu ekip ruhuyla hareket eden çalışanlar işlerini daha iyi benimser.

### 3.4.2 Toplantının Fonksiyonları

**Karar Verme:** Bir kuruluşun bünyesinde çalışanların tümünü etkileyebilecek konularda söz sahibi kişilerin bir araya gelip sorunları tartışmaları ve çözüme kavuşturmaları için toplantıların önemli bir araç olduğu kesindir.

**Bilginin Yayılması:** Yazılı notlar halinde dağıtıldığı zaman pek açık ya da ilgi çekici olmadığından, göz ardı edilen bazı bilgiler toplantılar aracılığıyla gerekli kişilere etkili biçimde aktarılabilir. Toplantıların biçemi iki yönlü iletişim kurulmasına destek verir. Çalışanların toplantılara katılımları ne kadar artarsa, kendilerine sunulan bilgi ve fikirlere o kadar sahip çıkarlar.

**İçsel Değişiklikler:** Süreçten etkilenebilecek çalışanların değişimin nedenlerini öğrenmelerini sağlamak noktasında sık sık bir araya getirilerek toplantılar aracılığıyla bilgilendirilmeleri ve sürece dâhil edilmeleri değişim gereksinmelerinin ve uygulama yöntemlerinin daha kolay benimsenmesini sağlayabilmektedir.

**Dışsal Değişiklikler:** Düzenli yinelenen toplantılar, farklı bölümlerden gelen önemli bilgilerin bir araya getirilmesi, oluşan değişikliklerden, verilen kararlardan etkilenenlerin “tablonun tümünü” görmelerini sağlar. Bu durumda da toplantıda verilecek kararlara içtenlikle katılım ve iş birliği daha kolayca elde edilir.

**Fikir ve Deneyimlerin Aktarımı:** Toplantılar bilgiler üzerinde yorum yapılmasını ve ortaya çıkabilecek yeni bilgi ve fikirlerin geliştirilmesini destekleyerek, ilginç, yaratıcı fikirlerin ortaya çıkmasını sağlayabilmektedir.

**Ekip Çalışmasının Geliştirilmesi:** Yakın bir iş birliği içinde olmaları gereken kişiler arasında karşılıklı güven ortamının yaratılabilmesi, kişileri sık sık toplantılar yaparak bir araya getirmek suretiyle sağlanabilmektedir. Toplantılar aracılığı ile ekip üyeleri arasında saygı ve anlayış ortamı sağlanarak, ekipler sağlıklı ve verimli bir iş birliğine yönlendirilebilmektedir.

### 3.4.3 Toplantının Amaçları

Katılımcıların toplantı öncesi, toplantının amaç ve hedeflerini bilmeleri gerekmektedir. Hedeflerin açık olması, toplantı için çok çeşitli yararlar sağlayacaktır:

- Kişiler, toplantının niçin yapıldığını anlayacaklar.
- Toplantıya hazırlanmalarına olanak sağlanmış olacak, belki bunun için daha istekli olacaklardır.
- Tartışmaya daha iyi odaklanmış olacaklardır.
- İşlemler daha kolay denetlenebilecektir.

Toplantı yapmak için birden çok amaç olabilir.

*Toplantı yapmadaki bazı amaçlar şu şekilde sıralanabilir:*

- Karar vermek.
- Eğitim.
- Kararların riskini paylaşmak.
- Bakış açılarını tartışmak.
- Sorunu teşhis (analiz) etmek.
- Çatışmaları uzlaştırmak.
- Bilgi vermek veya bilgi alışverişinde bulunmak.
- Geri bildirim sağlamak.
- İkna etmek ve karara katılımı sağlamak (uzlaştırmak).
- Statükoyu güçlendirmek.
- Güdülemek.
- Bilgi, yetenek ya da yaklaşımlarda değişimleri teşvik etmek.
- Eş güdüm sağlamak.

### 3.4.4 Toplantı Türleri

**Karar toplantısı:** Bir karar toplantısının öncelikli işlevleri; karar vermek, problem çözmek, strateji belirlemek veya plan yapmaktır. Bir kararın alınması için gerçekleştirilen bir toplantıda ise, grup uygulanabilirliği yüksek bir karar kılar. Başarılı bir toplantı sürecine sahip olabilmek için grup üyelerinin fikir birliği içerisinde hareket etmeleri gerekir: Kararlar mutabakatla mı, çoğunluk oyuyla mı, yoksa küçük bir grup tarafından mı alınacaktır?

**Danışma toplantısı:** Bu tür toplantıların temel ilkesi paylaşımdır. Kişiler karşılıklı bilgi ve fikir alışverişinde bulunmak üzere bir araya gelirler.

**Uzlaşma/Arbulma Toplantısı:** Farklı ilgilere sahip grupların bir araya geldiği toplantılardır. Her iki taraf farklı amaçlar doğrultusunda hareket etseler bile ortak çıkarları mevcuttur. Kararlar oylama yerine bir pazarlık ve uzlaşma esasına dayanılarak alınmaktadır. Bu tarz toplantılarda ortak bir karar alınmalı ve herkesi bu karara yüksek sadakat göstermesi gerekmektedir.

**Koordinasyon toplantısı:** Bu tarz toplantılar, birimlerin iş birliği içinde ortak kararlar doğrultusunda hareket etmeleri için yapılır. Bu toplantılarda, katılımcıların sunulan bilgileri tartışması ve değerlendirmesi söz konusudur. Koordinasyon toplantıları yöneticilerin sıklıkla uyguladığı bir yöntemdir.

**Eğitim toplantısı:** Bir toplantıda kullanılan süreç, örneğin, personel toplantısı, toplantıyı planlama, problem çözme toplantısı vb. olmak üzere planladığınız toplantı türlerine bağlıdır. Ancak, çeşitli toplantı türlerinde ortak bazı temel bilgiler bulunmaktadır.

### 3.4.5 Toplantıdaki Roller

#### 3.4.5.1 Toplantıdaki mekanik roller:

- **Lider:** Bizzat toplantıyı yönetse de yönetmese de toplantının yapılma sebebini ve bu toplantının amacını katılımcılara açıklar
- **Kolaylaştırıcı:** Toplantının bütün evrelerinde önemli rol oynar ve katılımcıların lojistiğinden o sorumlu olabilir
- **Yazman:** Toplantıda belirlenen önemli konuların kayıtlarını tutar
- **Katkıcı:** Fikirleriyle katkıda bulunarak ve toplantının rayında gitmesine olanak sağlar

İhtiyaç duyuldukça, belli konularda uzmanların görüşlerine başvurulur. Eğer bu uzman ekibe yabancı biriye, ekibe katkısı oldukça sınırlı olabilir

#### 3.4.5.2 Toplantıdaki Tutum, Hal ve Davranışlarına Göre Farklılaşan Roller

**Toplantıyı Engellleyen Roller:** Toplantının olumsuz etkilenmesine neden olan roller ve açıklamalarını aşağıda bulabilir bu davranışı gösteren kişilerle baş etme yollarını planlayabilirsiniz.

Şöyle rollerle karşınıza çıkabilir:

- Eleştiren, katılımcılara değersiz hissettiren.
- Başlarının görüşlerini reddeden.
- Tartışmalara katılmayan.
- Kendini öven konuşmalar yapan.
- Konuyu değiştiren.
- Toplantının yönetimini ele geçirmek isteyen.
- Kendi için herkesin zamanından çalan.
- Gösteriş yaparak söz alan.
- Gereksiz tartışma yaratmak isteyen.

**Toplantıyı Destekleyen Roller:** Toplantıyı yürüten kişiyi destekleyen, yardımcı olan rollerdir. Bazı açıklamalarla aşağıda yer verilmiştir.

- Tartışmalarda yeni fikirler öne süren.
- Konuyla ilgili başkalarının önerilerine yer veren.
- Ayrıntılara yer veren.
- Konuyla ilgili detaylı örnekler veren.
- Gruba ilerletici sorular soran.
- Tartışmaları özetleyen.

**Toplantıyı Kaynaştıran Roller:** Toplantıya katılanların için toplantıyı kolaylaştıran, gidişatın olumlu etkilenmesini sağlayan rollerdir. Grup dinamiğini sağlarlar.

- Gerilimi azaltmak için ortamı canlandırır.
- Tartışmayı kişiselleştirmeden fikirlerini değiştirebilen.
- Farklı fikirlere aracılık, arabuluculuk yapan.
- Tartışmaya herkesin katılmasını sağlayan, teşvik eden.
- Başkalarını öven, destekleyen.

### 3.4.6 Toplantı Süreçleri

Toplantı süreci sadece kişilerin bir araya geldiği kısım değil, öncesi ve sonrası olan bir süreçtir.

#### 3.4.6.1 Toplantı Öncesi

Planlama ve hazırlık dönemidir. Fiziksel organizasyon, içerik organizasyonu ve katılımcıların organizasyonu ile ilgili düzenlemeler yapılır.

**Fiziksel Organizasyon:** Toplantı mekânı ve mekânın içinde yer alan araçların hazırlanması.

- Uygun toplantı salonunun bulunması.
- Uygun toplantı salonunun belirlenen saatlerde rezerve edilmesi.
- Sandalye, koltukların uygunluğu.
- Bilgisayar, ses, havalandırma sistemlerinin ve internetin kontrolü.
- İkramlıkların, yemeklerin katılımcıların ve ekibin hassasiyetlerine uygun olarak belirlenmesi (Vegan, glutensiz beslenme, alerji...).
- Salonda yeteri kadar su bulunması.
- Salonda çöp kutularının bulunması.
- Katılımcıların not almalarını kolaylaştırmak için kâğıt-kalem temini.
- Katılımcıların oturma düzeninin belirlenmesi.



**İçerik Organizasyonu;** toplantının konusu ve amacı ile ilgilidir.

- Toplantının konusu, amacının önceden katılımcılarla paylaşılması.
- Toplantının gündeminin belirlenmesi, ihtiyaç dâhilince katılımcılarla paylaşılması ve/veya katılımcılardan gündem önerilerinin istenmesi.
- Toplantının sonunda konuşulan konuların özetlenmesi ve kararların paylaşılması.
- Toplantının amacına, hedefine uygun moderasyonun sağlanması.
- Toplantının zaman yönetiminin takibi (oturum sırasındaki tartışma, grup çalışmaları, verilen aralar).

**Deneyimlerden:** Öğle yemeği ya da mesai bitiminden bir saat önce gerçekleşen toplantılarının fazla verimli olmadığı gözlemlenmiştir. Bu saat dilimlerinde dikkat dağınıklığı toplantıların gidişatını, verimini etkiler.

**Katılımcıların organizasyonları;** toplantıya katılacak olan kişilerle ilgili düzenlemelerdir.

- Toplantıyı organize eden kişiler ve toplantıya katılacak kişiler için uygun zamanın belirlenmesi.
- Toplantıda olacak kişiler arasındaki ilişkilere göre oturma planının düzenlenmesi.
- Toplantı tarihinin önceden bildirilmesi.
- Toplantıda katılımcıların karşılanması, önceden gidilmesi.
- Toplantı öncesinde katılımcıların öğrenilmesi.
- Toplantıya hazırlıklı gidilmesi.

### 3.4.6.2 Toplantı Sırasında

Toplantının verimli geçebilmesi için, toplantı sırasında aşağıdaki adımlara dikkat edilmelidir:

- Katılımcıların kendilerini tanıtmalarının sağlanması.
- Katılımcıların tanışmalarının sağlanması.
- Toplantının amacının, akışının paylaşılarak toplantıya başlanması.
- Toplantının başlangıç-bitiş saatlerine uyulması.
- Kürsü, yüksek platform vb. engellerden kaçınılması.
- Toplantıda konuşulan konuların dinlenmesi, not alınması.
- Katılımcılara isimleriyle hitap edilmesi.
- Gündemlerin doğru zamanda konuşulması, gündem akışının planlandığı şekilde ilerlemesi.
- Katılımcıların odaklanmalarının sağlanması, dinamik tutulması.
- Toplantıya katılan herkesin tartışmaya katılımının teşvik edilmesi.
- Kişilere gerektiği kadar söz hakkı verilmesi.
- Önce toplantıya katılanların görüş ve önerilerinin alınması; toplantı sonunda yöneticinin kendi görüşünü (yani kararını) açıklaması .

### 3.4.6.3 Toplantı Sonrasında

Toplantının amacına ulaşabilmesi için toplantı sonrasında yapılması gerekenler şöyle özetlenebilir:

- Toplantı sonrasında iletilmesi gereken rapor ve yazıların 48 saat içinde paylaşılması.
- Toplantıda alınan kararların tüm ilgililerle paylaşılması.
- Toplantı kararlarının uygulanmasının sağlanması.
- Toplantı kararlarının takip ve kontrol edilmesi.

## 3.5 Aktarım Aracı Olarak İyi Bir Sunum Yapma & Sunum Becerisi



Sunumlar aktarım olarak kullanılmakta hem görsel hem de düşünsel olarak dinleyicilerin konuya odaklanmalarını sağlayan araçlardır. İyi bir sunum gerçekleştirmek hem dinleyicileri hem de sunumu gerçekleştirenleri motive eder, birbirleri için öğrenme alanları yaratır. Bu bölümde iyi sunum gerçekleştirmek için dikkat edilmesi gereken kısımlara odaklanacağız.

### 3.5.1 Sunum Aşamaları

Sunum 3 aşamalı bir süreçtir

1. Sunum Öncesi: Hazırlanma, Planlama
2. Sunum Sırası: Sunuş / Etkileşim, Özetleme
3. Sunum Sonrası: Değerlendirme, Geri bildirim

#### 3.5.1.1 Aşama Hazırlanma, Planlama

##### *Amacın Belirlenmesi*

###### **Hedef, dinleyiciyi;**

- Bilgilendirmek (Kaç kişi konu ile ilgili bilgi sahibi).
- İkna etmek (Görüşünüzü destekleyen deneyler ve istatistiksel analizler).
- Eğlendirmek ya da tüm bunların bir bileşimi (Konu ile ilgili fıkra, öykü, karikatür vb. kullanılması).

### *Planlamanın Yapılması*

- Sunumun çerçevesini belirleyin. Çerçevenin dışına çıkmamanızı sağlayacaktır.
- Akışı katılımcılarla paylaşmak, katılımcılarda planlı ve özenli bir sunum olacağı hissi yaratır.
- Zamanı planlayın.

### *Sunum Yeri ve Donanımı*

- Katılımcıların birbirlerini görebildiği U düzeninde oturma uygulayın.
- Tüm teknolojik donanımı mutlaka sunum öncesi kontrol edin ve deneyin.
- Sunum odasının aydınlatma, perde, ısınma ve havalandırma sistemlerini inceleyin.
- Sunum esnasında kullanacağınız içeriğin yedeğini yanınızda bulundurun.

Katılımcıların profilini öğrenmek, sunumun tarzını da etkileyecektir.

**Katılımcıların Profili:** Yaş aralıkları, öğrenim durumları, ilgi alanları, konu ile ilgili bilgi düzeylerini öncesinde öğrenin. Profillere göre kitlenin ilgi duyacağı konuları tasarlayabilirsiniz.

Katılımcıların toplantıya odaklanmaları için:

- İlgi uyandırmak- motivasyon yaratmak.
- Konu ile bağlantılı deneyimleri ilişkilendirmek.
- Bilinen bir konuyu farklı şekilde sunmak.
- Anahtar noktaların ve amacın tekrarlanması önemlidir.

### 3.5.1.2 2. Aşama: Sunuş/Etkileşim ve Özetleme

#### Giriş

- Samimi olun, kendinize güvenin.
- Enerjinizi yüksek tutarak kendinizi tanıtın.
- Uzun sürecek toplantılarda, teknik bilgileri paylaşın (mola-yemek saatleri, konaklama bilgisi vb.).
- Konunun amacını, sunumun ana hatlarını paylaşın.
- İpuçları vererek merak ettirin.

#### Gelişme

- Örneklerle anlatın.
- Anlattığınız şeyleri başka araçlarla güçlendirin (video, şarkı, fotoğraf, gazete haberi, rapor, makale, tablo, harita, filmlerden kesitler, haritalar).

#### Sonuç

- Konunun ana hatlarını özetleyin.
- Teşekkür edin.
- Soruları yanıtlayın.

### 3.5.1.3 Aşama: Değerlendirme/Geri Bildirim

Sunum, eğitim bittikten sonra değerlendirme yapılması, yer alacağını bir sonraki sunum sürecinde zayıf yönlerinizi güçlendirecektir.

Yazılı değerlendirmede, genel çerçevede aşağıdaki başlıklar etrafında değerlendirmeler gerçekleşir.

- **Lojistik Değerlendirme**
- **İçerik Değerlendirmesi**
- **Eğitmen/Eğitici/Kolaylaştırıcı Değerlendirmesi**

Sözlü değerlendirme, sunumların, eğitimlerin içeriğine göre isteyenlerin sözlü olarak değerlendirmede buldukları alandır.

#### **Sözlü Değerlendirme Örnekleri:**

**Kırmızı Koltuk:** U düzeninde oturulur. U'nun açık kısmına bir sandalye konur ve "kırmızı koltuk" olarak adlandırılır. Kırmızı koltuğun 2 özelliği vardır. Birincisi, bir kişi en fazla 30 saniye (ihtiyaca göre süre değişebilir) boyunca oturup sesli olarak eğitimi, toplantıyı, atölyeyi değerlendirecektir. İkinci özellik ise, kırmızı koltuğa 10 saniye içinde kimse oturmazsa, koltuk kendini imha edecektir. (İsteyen kişiler sözlü değerlendirmeye dâhil olacaklardır.)

**İyi ki, Keşke, İddiaya Varım ki:** Dileyenlerin bu kelime öbekleri ile başlayıp birer cümle kurulması beklenir.

**Not:** Önce yazılı sonra sözlü değerlendirme tercih edilir. Böyle kimse birbirinden etkilenmeden yazılı değerlendirmeleri iletmiş olur.

### 3.5.2 Sunum Becerilerine Yönelik Kısa Notlar

Bu kısımda etkili sunum gerçekleştirebilmek için açık, kısa, net ipuçları paylaşılacaktır.

#### *Hazırlık Yapmanızı Gerektiren Konular*

- Sözel ve bedensel iletişimin kontrolü.
- Duygular ve görüntü/davranışın kontrolü.
- Katılımcıların canlı/ilgili tutulması.

#### *Etkileşim Gerçekleştirecek Görsel Malzemeler*

- Soru/Anket.
- Problem analiz ve çözümü.
- Beyin fırtınası, Sıralama, Gruplama.
- Grup çalışması.
- Online Uygulamalar.

#### *Sunumun etkili olması için dikkat etmeniz gerekenler:*

- Ses Kullanımı-Duruşlar/Tekrarlamalar.
- Duru Dil Kullanımı.
- Yumuşak Geçişler/Vurgular.
- Beden Dili.
- Göz Teması.
- Sunucunun Yeri/Hareketi/Katılımcılara Yakınlığı.
- Görsel-İşitsel Araçların İzleyici Önünde Kullanımı.
- İzleyici/Katılımcı ile İletişim.

### ***Sunumu Yapan Kişinin Kendini Hazırlaması***

- Sunarken video çekin ve seyredin. Kendinizi izlerken değiştirmeniz gereken yerleri tespit edin. Ayna karşısında da prova yapmak öğretici bir deneyimdir.
- Zaman yönetimine dikkat edin, alarm kurun.
- Görünüş ve giysinize özen göstermenizin izleyicilerinize saygının göstergesi olduğunu unutmayın. Dikkat dağıtacak renk ve aksesuarları tercih etmeyin.
- Sunum kartlarınızı, sunum sırasında akıcılığı sağlamak açısından, numaralayın.
- Sunum sırasında akışı sağlayacak görseliniz varsa göz önünde bulundurabilirsiniz.

### ***Sunumlarda Yapılmaması Gerekenler***

- Göz yoran, kolay okunmayan görsellere yer vermeyin
- Katılımcılara sırtınızı dönmeyin.
- Sürekli sunumlardan, kendi notlarınızdan okumayın
- Sunumlarda detaya yer vermeyin.
- Çok hızlı, çok yavaş, ya da okuma biçiminde monoton bir şekilde konuşmayın.
- Yansıtılan slaytta yazılı olan metindeki cümlelerin tıpa tıp aynısını konuşmanızda kullanmayın.

### ***Dikkat Çeken Kapanışlar***

- Katılımcılara teşekkür etmek.
- Özetlemek.
- Espri, alıntı, fıkra.
- Anı, anekdot paylaşmak.
- Görsel yardımcıları.
- Soru sormak/almak.
- Yazılı geri bildirim alma.



## YARARLANILAN KAYNAKLAR

1. Yentürk, N. (2006) Demokratik Kitle Örgütlerinden STK'lara: Konjonktürel Bir İnceleme, İstanbul Bilgi Üniversitesi,
2. Keyman, F.(2006) Türkiye'de Sivil Toplumun Serüveni: İmkansızlıklar İçinde Bir Vaha
3. T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, internet sitesi <https://habitat.csb.gov.tr/habitat-konferanslari-i-5746>
4. TÜSEV (2011) Türkiye'de Sivil Toplum: Bir Dönüm Noktası CIVIL-CUS Uluslararası Sivil Toplum Endeksi Projesi (STEP) Türkiye Ülke Raporu II
5. Banger, (2011) Sivil Toplum Örgütleri için Yönetişim Rehberi
6. Özel Sektör Gönüllüleri Derneği (2009) STÖ'ler için Gönüllülük ve Gönüllü Yönetimi Rehber
7. Yurttagüler, L. & Akyüz, A. (2006) Gönüllülerle İşbirliği
8. Esmond, J. and Dunlop, P. (2004) Developing the Volunteer Motivation Inventory to Assess the Underlying Motivation Drives of Volunteers in Western Australia
9. STK Çalışmaları Eğitim Kitapları, Örgüt Yönetimi Eğitim Kılavuzu (2006)
10. Sivil Toplum Kuruluşları (STK) Yönetimi Bölüm 1 (2010-2012)

11. Bülbül, A. (2019) Gençlik Ve Spor Bakanlığı, Gençlik Liderlerinin “Lider Yönetici ve Gönüllülük” Davranışlarının Motivasyonel Faktörler Açısından İncelenmesi
12. Özmutaf, N & Çelikli, S. (2010) Sivil Toplum Kuruluşlarında İletişim Kalitesini Etkileyen Boyutlar: Ampirik Bir Yaklaşım
13. Kılıç, E. (2019) Örgütsel Çatışma Yönetimi Stratejileri Üzerinde Psikolojik Güçlendirme ve Duygusal Zekâ Düzeyinin Etkilerine Yönelik Bir Araştırma
14. Birleşmiş Milletler Gönüllüleri (UNP). (2011) Dünya’da Gönüllülükün Durumu Raporu





# YEŞİLAY

## GÖNÜLLÜLERİ

[yesilay.org.tr](http://yesilay.org.tr)

    /1920yesilay

   /gencyesilayci

