

AB Asistanı: Avrupa
Yeterlilikler Çerçevesine
dayalı Kişisel Asistan
profesyonel profili için
MESLEKİ EĞİTİM
müfredatının geliştirilmesi

2016-1-ES01-KA202-025296

MODÜL 4 – İLETİŞİM BECERİLERİ



EU assistant

Development of a VET curricula for Personal Assistant professional profile
based on the European Framework of Qualifications



Erasmus+

Avrupa Komisyonu bu yayının
üretimi için verdiği destek yazarların
görüşlerini yansıtan içeriğin bir
onayını teşkil etmez ve Komisyon
burada yer alan bilgilerin herhangi
bir şekilde kullanılmasından sorumlu
tutulamaz.

İÇİNDEKİLER

1. MODÜL TANIMI	3
2. GİRİŞ	5
3. İLETİŞİM	6
3.1. Giriş	6
3.2. Engelli İnsanlarla İletişim Kurmak İçin İpuçları	7
4. İLETİŞİM BİÇİMLERİ VE SOSYAL BECERİLER	11
4.1. Sosyal Beceriler	11
4.2. İletişim Biçimleri	12
4.3. İyi İletişim İçin Ne Yapılmalıdır?	12
4.4. İletişim Engelleri	13
4.5. Aktif Dinleme ve Empati	13
5. ÖZEL İHTİYAÇLI KİŞİLERİN BİLGİSAYAR İLE ÇALIŞMALARINI KOLAYLAŞTIRMAK İÇİN STRATEJİ VE YARDIMCI TEKNOLOJİLER	16
5.1. Hareket Bozukluğu Olan Kişiler İçin	16
5.2. İşitme Engelliler İçin	20
5.3. Görme Engelli Kişiler İçin	21
6. REFERANSLAR	24

1. MODÜL TANIMI

BÖLÜM BAŞLIĞI	İletişim becerileri
ANAHTAR KELİMELER	İletişim, kişisel asistan, mesajlar, sözlü iletişim, sözsüz iletişim, iletişim kurma yeteneği, dil, Web 2.0, İletişim araçları, Skype, Windows Live messenger, multimedya paylaşımı, senkron internet iletişim araçları, VoIP
HEDEF GRUP	Modülün hedef kitlesi engelli bir kişiye kişisel bir asistan olmak için birtakım bilgi almak isteyen insanlardır.
SEVIYE	Orta düzey
KARİYER FIRSATLARI	Engelli insanlar için kişisel asistan olmak isteyen bağımsız kişiler
BÖLÜMÜN HEDEFİ	Bu modül katılımcılara, kişisel asistan olarak başarıyla nasıl başlatılacağı ve nasıl çalıştığına dair pratik, kapsamlı bilgi, kaynaklar ve ağ oluşturma fırsatları sunar.
ÖĞRENİM ÇIKTILARI	Modülün başarıyla tamamlanmasından sonra katılımcı öğrenecek: <ul style="list-style-type: none"> - engelliliği olan biriyle iletişimin nasıl kurulduğu, - sözlü ve sözsüz iletişim, - iletişim bilgilerini interneti kullanarak nasıl geliştirilir - İletişim bilgilerini edinme ve düzenleme - iletişim modunu ayarlama - Geri bildirim kullanma
ÖNKOŞUL BECERİLERİ:	Temel BİT (Bilgi ve İletişim Teknolojileri) kullanımı

ÖNKOŞUL DERSİ:	Yok
KILAVUZ ÖĞRENİM SAATLERİ:	7 Saat
YETERLİLİK	Engelli kişilerin iletişim yeteneklerini tanımlama İletişim modunu ayarlama İletişim kurma ve geribildirim kullanma
DEĞERLENDİRME	Değerlendirme çoktan seçmeli bir testten oluşacaktır. Her sınav, adayların öğrenme çıktıları boyunca bilgi ve birikimlerini test edecek çoktan seçmeli sorulardan oluşacaktır.
KATAGORİ	Maliyet (maliyet optimizasyonu) Zaman (verimli zaman yönetimi) Hizmet kalitesi Yönetim kalitesi
EK MATERYAL	Yok

2. GİRİŞ

Değerli Katılımcı

Bu Modüle Hoş Geldin! Bu modül engelli insanlar için kişisel asistan olmak isteyen bireylere yönelik olarak hazırlanmıştır. Bu modülde iletişim yeteneklerinizi nasıl artıracığınızı öğreneceksiniz.

Modül, işlevsel çeşitliliğe sahip kişinin ihtiyaçlarını en kısa sürede tespit edebilmek için kişisel asistanın eksikliğine bakılmaksızın engellilerle iletişim kurma, izolasyonunu azaltmak ve depresyonu önlemek için en uygun iletişim biçimlerini bulma becerisini ifade eder. Modülde iletişim tarzları, engeller, empati ve atılganlık hakkında da bilgi edineceksiniz. Son olarak, kişisel asistan ve engelli kişi için fonksiyonel çeşitlilik gösteren en popüler çevrimiçi senkron iletişim araçlarını göreceksiniz.

Bu modüllerden sonra, profesyonel kişisel yardımcı olarak çalışmaya hazır olabilirsiniz!

Sevgilerimle,

EU Assitant Proje Ekibi

3. İLETİŞİM

Tatlı dil insanlara güç kazandırır.

3.1. Giriş

Dil kullanmak hiç de zor değildir. Ne söylemeniz gerektiğini ve nedenini anlamanıza yardımcı olacak bazı basit kurallar vardır. Öncelikle, tüm bireyler ile etkileşim ve iletişim, saygı ve nezaket üzerine kurulmuştur.

Bazı engeller görülebilir bazıları görülemez. Her bir kişinin durumu farklı olduğu için işlevsel çeşitliliğe sahip kişilerin gündelik etkinliklere aktif olarak katılmalarını sağlayan en iyi çözüm, bu insanların ve kişisel asistanların birlikte çalışarak engelli kişilerin karşılaştığı zorluklara alternatif yöntemler geliştirmek zorunda kaldığınızda ortaya çıkar. Genellikle biraz sabır ve yaratıcılık gereklidir.

Engelli kişiler daha fazla şeyler yapabileceğine ikna edilmeli ve teşvik edilmelidir. Kendilerini ifade ederlerse daha iyi sonuç alınabileceğini vurgulayın ve yalnızca ihtiyacı olduğunda yardım istemesine dikkat edin.

Kişinin engeli hakkında olabildiğince fazla bilgi edinin. Diğer kişilerin geri bildirimlerini dikkate alarak konuşun çünkü ihtiyaç ve kabiliyetlerini iyi biliyorlarsa sizinle birlikte daha iyi çalışacaklardır.

Kalem gibi malzemelerini yerleştirebileceği eğimli bir masa sunmaya veya istedikleri şeyi kaydetmek için mp3 kaydedici gibi çeşitli yolları kullanarak engellilerin öğrenmesini kolaylaştırın.

Farklı teknikler kullanmak iletişim için de gereklidir. Engelli insanlar için en iyi olanı bulmak için aynı bilgileri farklı yollarla sunmayı deneyebilirsiniz.

Esnek olun. Aynı ihtiyaçları olan iki kişi yoktur. Esnek olma kabiliyeti, bireysel koşullarda çalışmanıza yardımcı olabilir.

Engelliliğin var olduğunu kabul edin. Bu gerçeği kabul etmemek, kişiyi kabul etmemek anlamına gelir.

3.2. İşlevsel Çeşitliliğe Sahip İnsanlarla İletişim Kurmak İçin İpuçları

Özel ihtiyaç sahibi kişilerle iletişim için genel ipuçları

- ❖ Başka biriyle konuşur gibi engelli kişiyle, yaşa uygun bir ses tonuyla konuşun.
- ❖ Ne yapacağınızdan emin olmadığınız zaman soru sormaya çekinmeyin. Bilmiyorsanız, kişiye en iyi iletişim şekli hakkında danışın.
- ❖ Eğer yardım önerecekseniz, teklifi kabul edilene kadar bekleyin. Ardından dinleyin veya talimat isteyin.
- ❖ Yetişkinlere yetişkin gibi davranın. Engelli insanlara ilk adlarıyla konuşun ve diğer benzer şeyleri devam ettirin.
- ❖ Rahat olun ancak bir kişinin engelliliğiyle alâkalı görünen "Daha sonra görüşürüz" veya "Bunu duydunuz mu" gibi yaygın ifadeler kullanırken dikkat edin.
- ❖ Engelli bir kişiye tanıtıldığında, el sıkışması önerilir. El kullanımı sınırlı olan veya suni bir bacak takan insanlar genellikle el sıkışabilir. (Soldaki elle sallama kabul edilebilir bir selamlama yöntemidir.)
- ❖ Önce insan olarak bakın engelli olarak değil.
- ❖ Özel ihtiyaçları olan kişilere telefon ediyorsanız, kişinin telefona ulaşması için ek süreye izin vermek için telefonun normalden uzun süre çalmasına izin verin.
- ❖ Bir grupta konuşurken, konuştuğunuz kişiyi tanımlamayı unutmayın

Hareket kısıtlı kişilerle iletişim için ipuçları

- ❖ Mümkünse, kendinizi tekerlekli sandalye kullanıcısının göz hizasına getirin.
- ❖ Bir tekerlekli sandalyeye ya da başka bir yardımcı cihaza yaslanmayın.
- ❖ Kişinin itilmeyi istediğini düşünmeyin - Önce sorun.
- ❖ Bireyin bir kapıyı açmakta güçlük çekmesi durumunda yardım sağlayın.
- ❖ Tekerlekli sandalyeyi kafa veya omuzuna vurarak kullanan kişileri asla cesaretlendirmeyin.
- ❖ Bir kişinin kişisel alanının tekerlekli sandalye ve koltuk desteklerini içerebileceğini unutmayın. Bir kişinin tekerlekli sandalyesine dokunmayın ya da bastırmayın, koltuk desteklerini ya da bastonlarını izinsiz hareket ettirmeyin.
- ❖ Bağırmayın. İşitme engellilik, fiziksel engellilik ile ilgili değildir.
- ❖ Hazırlıklı olun - rampaların ve ulaşılabilir tesislerin yerlerini öğrenin.
- ❖ Kaldırımında yukarıya veya aşağıya çıkmaya yardımcı olurken, kişiye geriye veya ileriye doymayı tercih etmesini isteyin.
- ❖ Belirlenen hedeflere açık bir yol olduğundan emin olun. Toplantılarda veya lokantalarda, tekerlekli sandalyeyi kullanan kişinin oturması için masada yer açın.

Konuşma bozukluğu olan kişilerle iletişim kurma ipuçları

- ❖ Bireyin söylediklerine yoğunlaşın.
- ❖ Sabırlı olun. Gerekli kadar zaman ayırın.
- ❖ Birey için konuşmayın ya da onun sözlerini bitirmeye çalışmayın.
- ❖ Sadece kısa cevap gerektiren veya kafanı sallayarak yanıt vereceği sorular sormaya çalışın.
- ❖ Eğer bireyin söylediği bir şeyi anlamıyorsanız, söylediğini taklit etmeyin. Bireye söylediklerini tekrar etmesini isteyin.
- ❖ Kişiyi anlamada güçlük çekiyorsanız, yazışmayı alternatif bir iletişim aracı olarak düşünün, ancak önce kişiye bunun kabul edilebilir olup olmadığını sorun.
- ❖ Kişinin beden dili izleyin ve sözlü olmayan ipuçlarına cevap vermeye çalışın

Görme engelli kişilerle veya görme yeteneğini tamamen kaybetmiş olan kişilerle iletişim için ipuçları

- ❖ Ayrıldığınızda kişiye söyleyin.
- ❖ Kendisine yaklaştığınızda kişiye konuşun.
- ❖ Kim olduğunuzu açıkça söyleyin; normal bir ses tonu ile konuşun.
- ❖ Asla sahibi çağırmadan hizmet köpeğine dokunmayın veya rahatsız etmeyin.
- ❖ Bir grupta konuşurken kendinizi tanıtmayı ve / veya konuşan kişiyi sunmayı unutmayın.
- ❖ Bir koltuk öneriyorsanız, kişinin koltuğun yerini tespit edebilmesi için kişinin kolunu sırtın arkasına veya koluna hafifçe yerleştirin.
- ❖ Sormadan bireyi yönlendirmeye kalkışmayın; kişinin kolunu tutmasına ve kendi hareketlerini kontrol etmesine izin verin.
- ❖ Yön vermekte açıklayıcı olun; Sözlü olarak, görebilen kişilere görsel olarak açık olan bilgileri kişiye verin. Örneğin, adımlara yaklaşıyorsanız kaç basamağa yaklaşacağınızı belirtin.
- ❖ Önemli engellerin / nesnelerin kullanıcı önünde bulunması fikrinde yeni bir çevreye girerken açıklayıcı olun.

İşitme yeteneğini tamamen kaybetmiş veya işitme engelli kişilerle iletişim kurma ipuçları

- ❖ Bire bir işaret dili tercümanı kullanıyorsa, tercümanı değil doğrudan kişiyle konuşun.
- ❖ Bir konuşmaya başlamadan önce kişinin dikkatini çekin (örneğin kişiye omuz veya kol hafifçe dokununuz).

- ❖ Eğer işitme engelli bir kişiye telefon ederseniz, telefonun normalden daha uzun süre çalmasını bekleyin. Açıkça konuşun ve çağrının nedenini ve kim olduğunuzu tekrarlamaya hazır olun.
- ❖ Kişiye doğrudan bakın, ışığa bakın, net bir şekilde konuşun, normal bir ses tonuyla ellerinizi yüzünüzden uzak tutun. Kısa, basit cümleler kullanın. Sigara içmekten veya sakız çiğnemekten kaçının.
- ❖ "Eğer bir kişi bir şeyi anlamada güçlük çekiyorsa, tekrar tekrar orijinal sözcükleri tekrarlamak yerine aynı şeyi söylemenin farklı bir yolunu bulun."
- ❖ "Görüşmeleri tutarken arka plan seslerini azaltın - radyo veya TV'yi kapatın veya daha sessiz bir yere taşıyın."

Bilişsel engelli kişilerle iletişim kurma ipuçları

Şiddetli bilişsel engeller: otizm, Down Sendromu, travmatik beyin hasarı ve inme

Az şiddetli bilişsel engeller: dikkat eksikliği bozukluğu (DEB), disleksi (okuma güçlüğü), diskalpya (matematikte zorluk), genel olarak öğrenme özürüllükleri

- ❖ Sözlü veya yazı olarak anlatmaya tekrarlamaya hazır olun. Tercih edilen bir "iletişim kanalı" olmalıdır, onu benimsemek için esnek olunmalıdır.
- ❖ Eğer dikkat dağıtıcı bir kamusal alanda yaşıyorsanız, sessiz ya da özel bir yere taşınmayı düşünün.
- ❖ Sabırlı, esnek ve destekleyici olun. Bireyi anlamak ve bireyin sizi anladığından emin olmak için zaman ayırın.
- ❖ Formları tamamlayan ya da yazılı talimatları anlamak için yardım sunun ve karar verme için ekstra zaman tanıyın. Bireyin yardım teklifini kabul etmesini bekleyin; "aşırı destek" yapmayın ya da patronlaştırmayın.

Terminoloji ve iletişim ipuçları

SÖYLENEBİLİR ✓	SÖYLEMEKTEN KAÇININ ✗
Engelliliği olan kişi	Mağdur, acı çeken, aptal
Özel ihtiyacı olan kişi	Bozuk şekilli, özürülü, gecikmeli
Bedensel engelliliği olan kişi	Geçersiz, sakat
Tekerlekli sandalye kullanan kişi	Tekerlekli sandalyeye bağlı, tekerlekli sandalyeyle sınırlı
İşitme engelliler	Sağır ve dilsiz, sağır solmaz
Görme bozukluğu olan kişi	Kör, göremeyen, dört gözlü ocak



- ✓ Tatlı dil güçlendirir.
- ✓ Rahat olun.
- ✓ Özel ihtiyaçları olan kişileri dinleyin.
- ✓ Özel ihtiyacı olan kişiye saygı, haysiyet ve nezaketle davranın.
- ✓ Teklifte bulunun, ancak teklifiniz kabul edilmezse ısrar etmeyin.
- ✓ Aynı engele sahip kişilerin farklı yardıma ihtiyacı olabilir.
- ✓ Gerekirse sesli / dokunsal işaretleri / sunuları görsellerle birlikte kullanın.
- ✓ Esnek olun. Aynı ihtiyaçları olan iki kişi yok. Esnek olma kabiliyeti, bireysel koşullarda çalışmanıza yardımcı olabilir.
- ✓ Etiketlerden kaçının.
- ✓ "Özür", "gecikmiş", "salak", "tekerlekli bir sandalyeyle sınırlı" gibi terimleri kullanmaktan kaçının. Çünkü bunlar uygun olmayan kelimelerdir, engellilerin bireyselliğini, eşitliklerini veya onurlarını yansıtmazlar. "Normal kişi" gibi kelimeleri kullanamazsınız, çünkü engelliliği olan kişi normal değildir. "Özel ihtiyaç sahibi kişi" veya "engelli" terimlerini kullanabilirsiniz; çünkü bunlar açıklayıcıdır, negatif değildir.
- ✓ Engelliliğin var olduğunu kabul edin. Bu gerçeği kabul etmemek, kişinin kabul etmediği anlamına gelir.

4. İLETİŞİM BİÇİMLERİ VE SOSYAL BECERİLER

Kişisel asistan ve kullanıcı arasında istikrarlı ve etkili bir çalışma ilişkisi sağlamak için, iyi iletişim kurabilmek çok önemlidir.

Çatışmaların normal olduğunu ve ortaya çıkacaklarını bilmeliyiz, ancak her iki taraf da bu ilişkiyi sürdürmek istiyorsa, onlarla yüzleşmek ve onları çözmeyi öğrenmek, asla önmekten kaçınmak zorunda kalacaklardır, çünkü gelecekte tekrar ortaya çıkacak ve daha çok kızgın olacaklardır.

İyi bir iletişim ve karşılıklı saygı anahtarlardır, böylece bir çatışma çözülmez bir şey haline gelmez. Ancak, bazen, arabuluculuk servis yöneticisine gitmek gerekebilir.

Göz önüne alınması gereken diğer hususlar:

- İletişim kurmak imkânsız değildir. Tüm davranışlar bir iletişim biçimidir.
- İnsan iletişimi, sözlü ve sözsüz olmak üzere iki yöntem içerir. Çoğu iletişim sorunu, iki yöntem arasında bir tutarsızlıktan kaynaklanmaktadır.
- İletişimi ilgilendiren en önemli şey, iletişim kurma isteğidir.
- Dil, her iki taraf için anlaşılabilir olmalıdır.

Konuşmayı nasıl ürettiğimizi, fikirlerimizi nasıl ortaya koyduğumuz ve sahip olduğumuz önceki fikirlerden nasıl etkilendiğimizin (önyargılar) farkında olmak önemlidir. Ayrıca, bazen, diğerinin söylediği sözcükten farklı bir anlam veya anlam vererek diğerinin sözlerini yorumladığımızı unutmayın.

SÖZLÜ VE SÖZLÜ OLMAYAN İLETİŞİM

- Sözsüz iletişim kaçınılmazdır.
- Karşı tarafı anlamak için % 93'ü sözsüz iletişimi (% 58'i jestlere karşılık gelir,% 35'ler sözcükleri aktarmak için ses kullanır - örneğin ton) ve yalnızca kalan% 7'lik kısmı kelimeleri kullanmak gerekir.
- Şekli, ses tonu vb. Bunlar bize söylenenlerin anlamını ve bunu ifade eden kişinin duygularını bilmek için belirleyici olacaklardır.
- Her iki iletişim türü arasında çelişkili mesajlar aldığımızda, sözsüz iletişim bırakılır.
- Bize diğer kişi hakkında, duygularıyla ilgili bilgi verir.

4.1. Sosyal Beceriler

Sosyal beceriler, kişilerarası ilişkilerimizi geliştirmemize, iyi hissetmemize, neyi istediğimize ulaşmamıza ve başkalarını hedeflerimize ulaşmamıza engel olmamamıza izin veren bir takım alışkanlıklar veya stillerdir (davranışlar, düşünceler ve duygular dahil).

Ayrıca bunları başkalarıyla bağlantı kurma yeteneği olarak tanımlayabiliriz, bu da azami fayda ve en azından olumsuz sonuçlar doğuracak şekilde, hem kısa hem de uzun vadede sağlar.

4.2. İletişim Biçimleri

PASİF BİÇİM

Birisi pasif davranırsa kendini ifade edemez. Başkaları sizi yönlendirir, ne yapmanız gerektiğini söyler ve genellikle siz kendi hakkınızı savunamazsınız. Sonuç olarak, ihtiyaçlarınız, düşünceleriniz veya duygularınız gözardı edilir ve diğer insanlar bunu kullanabilir.

AGRESİF BİÇİM

Agresif olan uç insanlar vardır. Patron yapıda olan, başkalarını yıldırın, eleştiren ve küçük düşüren insanlar vardır. Sadece neyi ne zaman istediklerini önemserler. Nadiren başkalarının duygularını önemserler ve sıklıkla bela ya da kavgaya başlarlar. Birbirlerinden haksız fayda sağlama eğilimindedir ve genellikle çok az gerçek arkadaşları vardır. Bu nedenle, pasif ve agresif sosyal davranışların başkalarıyla bağlantı kurmanın en iyi yolu olmadığı açıktır. Bu iki davranış ya zarar görme (pasif tarz) ya da başkalarını incitmek ve onlardan yararlanmak (agresif) yolunu açmaktadır.

KENDİNE GÜVENEN BİÇİM

İletişim kurmanın en etkili yolu budur. İletişim kuran kişi, görüşülen kişilerin haklarını, duygularını ve değerlerini dikkate alarak, düşüncelerini, duygularını veya ihtiyaçlarını açıkça ifade eder.

Bir kişinin en önemli çıkarları doğrultusunda hareket etmesine, endişesizlikle kendilerini savunmalarına, dürüst hislerini rahatça ifade etmelerine veya kişisel haklarını kullanmasına diğerlerininkini inkâr etmeden sağlar.

Biz kendine güvenen biçimde davrandığımızda:

- Haklarımız ile başkalarının hakları arasında bir denge kurarız.
- Haklarınızı güçlü bir şekilde koruruz, ancak kimseyi rahatsız etmeyiz veya kimseye zarar vermeyiz.
- Düşündüğümüzü ve istediğimizi açıkça söyleriz.
- Arkadaşlarımız bizi, samimi ve keyifli olarak algılar.

4.3. İyi İletişim Nedir?

- İnsanlarla temas kurmak
- Bilgi vermek veya almak
- Düşündüğümüzü ifade etmek veya anlamak

- Duygularımızı iletmek
- Birisiyle bir şeyler paylaşmak
- Başkalarıyla duygusal bağlamak
- Bağlamak ya da sevgi ile birleşmek

Etkili iletişim şunları içerir:

- Sadece dinlemek değil etkili bir şekilde dinlemek (aktif bir dinleme yapmak)
- Ne demek istediğimizi söyleyebilmek (başka hiçbir şey söylemiyor).
- Dedik ve sözlerimizde tutarlı olmak (sözlü ve sözsüz iletişim).
- Jestleri ve vücut pozisyonunu açıkça ifade etmek ve mesajları takviye etmek.
- İletişimin diğer kişinin durumuna ve özelliklerine uymak.
- Dinleyicinin anladığından ve mesajdan emin olmak.
- Başkasının olası cevabını nasıl yorumlayacağını bilmek.

4.4. İletişim Engelleri

ÇEVRE kaynaklı:

- Gürültü
- Rahatsız ve sağduyulu olmayan fiziksel mekan,
- Kesintiler (telefon görüşmeleri ..) ve diğer dikkat dağıtıcı unsurlar (odaya giren gereksiz kişiler gibi ...)

KONUŞAN kaynaklı:

- Yeteneksizlik: Yanlış, yoğun, saptırma...
- Yetersiz seslendirme
- Empati eksikliği

ALICI kaynaklı:

- Dikkat eksikliği / ilgi: acele, endişe vb.
- Önyargılar, stereotipler
- Yorumlama
- Geri bildirim eksikliği

Geri bildirimlerin kullanılması esas olarak iletişimin etkinliğini arttırmak için önemlidir ve Aktif Dinleme'de çok kullanılır.

4.5. Aktif Dinleme ve Empati

AKTİF DİNLEME

Başkasını selamlamak, gözleri içine bakmak, soru sormak gibi sözlü olmayan eylemler yoluyla muhataplara ilginin gösterildiğini, muhatapa dikkat ve konsantrasyon ile dinleme eylemidir. Daha sonra ne cevap vereceğimizi düşünmeden tam olarak dinlemek önemlidir.

Aktif dinlemeye yardımcı teknikler:

- Doğal olarak oturun.
- Doğal konuşmak: zaman ve mekanların bunu yapmasına izin verin
- Dikkatinizi dağıtmayın, muhatabınıza odaklanın.
- Zihninizi açık tutun.
- Şeyleri söylemenin değil, içeriğin değerlendirilmesini yapın.
- Yorum ve özet şeklinde, dinlemekte olduğunuz mesajı gönderin.
- Gerekliğinde not alın.
- Kesmeyin, sonuna kadar bekleyin.
- Sonuçlara atlamayın
- Ana fikirleri dinlemeye çalışın.

EMPATİ:

Kendini diğerkinin yerine koyma, ne düşündüğünü ve ne hissettiğini hissetme yeteneği olarak tanımlanır. Diğerk bir deyişle, başkalarının deneyimlerini, özellikle de ruh halini alıp algılama yeteneğidir.




Kişilerarası iletişimde, diyalogda esas olan iki insanın anlayışına izin veren temel bir yeteneğidir. Empati, tembelliğin rahatsızlığını, güvensizliği, muhalefeti veya gerginliği değiştirir. Eğer empati becerimiz yüksek ise, konuştuğumuz kişi anlaşılır ve rahat hissedecektir çünkü kendisinin / kendisinin anlaşılması için çaba göstermeyeceğini anlayacaktır.

Empati kurmaya yardım eden tutumlar:

- Duygularını, düşüncelerini, görüşlerini, itirazlarını veya şikâyetlerini toplamak için diğerkini anlayın.
- Ötekinin bakış açısıyla diğerkinin ifade ettiği şeyi yakalayın.
- Mesajınızı anlamış olduğumdan emin olun.
- Duyguları ve ruh hallerini tespit etmek için sözsüz iletişimi gözlemleyin.
- Hareketleri ve hareketleri diğerk tarafından gösterilenlere benzer yapın.
- İletişim sırasında baş sallamaya dikkat edin.
- Fikrini kendi sözlerinizle tekrarlayın, ifade edin.
- Kesintileri azaltmak için konuşmanın sonu olsun.
- Görüşmenin nasıl hissettiğini gözlemleyin.
- Ses tonunu ve yumuşak bir ses kullanın.
- Fiziksel teması dikkat edin.
- Görüşüğümüz kişinin görüşümüzü, bizimkinden farklı olsa bile düşünün ve değerlendirin.

5. ÖZEL İHTİYAÇLI KİŞİLERİN BİLGİSAYAR İLE ÇALIŞMALARINI KOLAYLAŞTIRMAK İÇİN STRATEJİ VE YARDIMCI TEKNOLOJİLER

5.1. Hareket Bozukluğu Olan Kişiler İçin

SORUN	ÇÖZÜM
<p>Klavyedeki tüm tuşlara dokunmak</p>	<p>Standart klavyelerde yapılan değişiklikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tuşlara dokunarak parmakları yönlendiren bir tuş kilidi (her bir tuş için delikli bir kap tipi) kullanma:  <ul style="list-style-type: none"> - Çeşitli klavye kullanım yöntemlerini değiştirmek için Kontrol Panelindeki Ayarlar / Erişim Kolaylığı (çeşitli kısayolların kolaylaştırılması vb.) <p>Alternatif klavyeler kullanma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ellerini ve parmaklarını daha büyük porsiyonlarda taşıyabilecekleri için geniş, geniş bir klavyeyi kullanma  <ul style="list-style-type: none"> - El hareketleriyle ilgili zorlukları olanlar için kullanışlı bir mini klavye kullanma  <ul style="list-style-type: none"> - Kompakt bir klavye kullanarak yalnızca bir elini kullanabilen ve çok sınırlı hareketler yapabilen kişiler için:



- Ekran klavyesini kullanma (sanal klavye)












- Bilek hareket zorluğu çekenler veya bir şey yazarken iki parmak kullananlar için yakın harfleri yeniden düzenleme (Dvorak klavyeleri):



- Eller hareket edemediğinde ve parmaklar tuşlarda durağan bir konumda kalırken kablolu tuş takımını (iki veya altı tuş) kullanarak veya parmaklarınızı alamayan kullanıcılar için CyKey türü (dokunmatik tuşlara hafifçe basmanız gerekir) kullanma



	 <p>- Tek eller kullanıcılar için Matias tuş takımını (sağ veya sol el ile kullanılabilir) veya Frogpad'i (yarım klavyenin tümü, ancak yeniden anahtarlama gerektirdiğinden kullanımı daha zor) kullanın:</p>  
Fare ve diğer metotlar	<p>- Windows menüsünden (Denetim Masası / Erişim Kolaylığı'nda), tüm komutların fareden kullanılıp kullanılmayacağı vs. gibi klavyeden yapıldığını seçime</p> <p>- Diğer farelerin kullanımı: Joystick, topuz (ellerini çok iyi kullanamayanlar için), track pad</p>      <p>- Basit bir tarama seçimi gerektiren farklı programlar için ekran klavyesiyle birlikte bir anahtar kullanma:</p>   <p>- Titreyen bir eli olanlar için özel bir Mouse Adaptörü kullanma:</p>



- Balon Fare - baş parmaklarını ve işaret parmağını kullanabilenler tarafından kullanılabilen taşınabilir bir el fare:



-Kişinin dokunmatik dürtüleri alarak bilgisayara etkileşimde bulunmasına izin veren dokunmatik cihazları kullanma:



- Kişinin ekran imlecini ultrasonla veya kızılötesi ile kullanmasına izin veren bir elektronik fare kontrol cihazı kullanma.

- Kolon ile ilgili sorunlar yaşayan insanlar, üst ekstremiteleriyle ilgili sorunlar veya tekerlekli sandalyede çok fazla hareket edemeyen kişiler için Mouse Mats / Tablet kullanımı:



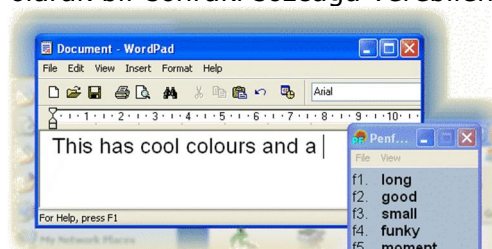

- Ayak Fare Kullanımı:






- Ses tanıma yazılımını kullanma (örneğin Windows veya Dragon

	<p>DBİTate).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokunabilir yüzeylere dokunarak öğrencinin bilgisayarını kontrol etmesini sağlayan dokunmatik ekranların veya dokunmatik yüzeyin kullanılması:
	
Daha hızlı yazma	<ul style="list-style-type: none"> - Makro emirlerin kullanımı, kişinin zamanını daha hızlı ve daha iyi yönetmesini sağlayan özel anahtarlar. - Birçok kelime / cümle için kısaltmalar programlama. - Kişi kelimesinin iki veya üç harfini yazarken otomatik sözcük tahmini yapmayı sağlayan yazılım kullanma.

5.2. Duyma Sorunu olan bireyler için

PROBLEM	ÇÖZÜM
Bilgisayar yazımı	<ul style="list-style-type: none"> - Kelime yazıcı programlarını kullanmak (Çoklu kelime işlemcilerin standart özelliğinden faydalanılabilir, birçok farklı uygulama yanlış yazılan veya söylenen kelimeler için düzeltmeler önermektedir.) - Kelime tahmini yapan uygulamaların yada programların kullanılması (Girdiğiniz harflere dayalı sözcük öneren yazılım, metin veya önceki kullanımlarla ilgili olarak bir sonraki sözcüğü verebilen yazılımlar)
	
Bilginin Sunumu	<ul style="list-style-type: none"> - Bilgileri görsel sinyallerle sunma (örneğin, bir e-posta alındı):
	
Multimedya erişimi (örneğin video)	<ul style="list-style-type: none"> - Ekran alıntısı aracı kullanmak - Kağıt üzerinden veya Power Point sunumları hakkında bilgi verilebilir.

5.3. Görme Sorunu Olan Bireyler İçin

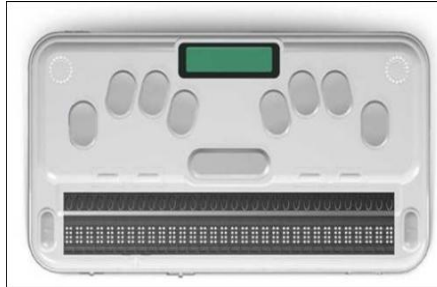
SORUN	ÇÖZÜM
<p>Klavyede okuma tuşları</p>	<p>- Klavyenin rengiyle büyük bir kontrasta sahip yüksek yazı etiketleri kullanın:</p>  <p>- Dokunmatik yüzeyli klavyeyi kullanma. - Bir Braille Klavyesi Kullanma</p>
<p>Bilgisayarınızın monitöründeki bilgileri okuma Bilgisayar kullanma</p>	<p>Görünürlüğü en üst düzeye çıkarın / bilgiyi artırın:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Denetim Masası / Erişim Kolaylığı'nda bilgisayar ekranının rengini ayarlama - Aydınlatmayı ayarlayarak parlama etkisini azaltma (Kontrol Panelinde / Erişim Kolaylığı'nda) - Windows ses tanıma özelliğini kullanma (Denetim Masası / Erişim Kolaylığı / Konuşma Tanıma İşlemi'nde) - Kullanıcıya ekrana gelen metni duymak için bilgisayar ekranında görünen yazılım okuma ve konuşma sentezleyicileri kullanma (örneğin: JAWS 12)  <p>- Metin sentezini okuyan programları ekranda bulunan herhangi bir metni kullanma (Metinden Konuşma'ya). - Büyütülmüş bir fonta sahip olmak için Zoom özelliğini kullanma - Kişinin ekrandaki yazılarını artıracak bir büyüteç ekranı kullanmasına izin verme:</p>  <p>- Kişinin ekrandaki büyütülmüş harfleri görmesini sağlamak için ofis veya taşınabilir elektronik büyüteçleri (Merlin LCD veya taşınabilir büyüteçler) kullanın. Okunması için metni 4-16 kat artırmak gerekiyor:</p>



-Optik Karakter Tanıma Sistemleri - basılı kelimeyi tarar ve metni bilgisayara gönderir:



- Braille Lite, bir Braille klavyesi veya Braille ekranı (bilgisayar monitörünün yerini alması ve kullanıcılara uygulamayla etkileşime girmesi gereken açıklayıcı ve metinsel bilgileri vermesi)



- Braille Computer / Organizer'ı Pronto gibi kullanın! 40 V4

	 <p>- Ciddi görme engelli kişiler tarafından gelen çevre birimlerinin kullanımı:</p> 
Yazıcı	<p>- Baskı malzemelerinde büyük 16-18 harf kullanın. - Optik karakter tanıma uygulamasının yüklü olduğu taşınabilir bir bilgisayardan ve tarayıcıdan oluşan taranmış bir metin okuyucu kullanın:</p> 

6. KAYNAKLAR

<http://en.wikipedia.org/>

<http://www.dhs.vic.gov.au/>

https://www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth/pdf/disabilityposter_photos.pdf

https://www.westerncape.gov.za/text/2016/November/communicating_with_people_with_disabilities.pdf