

“ÇEVİRİMİÇİ DANIŞMA” EĞİTİMİNDE EĞİTİCİ EL KİTABI

Hazırlayanlar:

CAROLIEN VAN HOOGENHUYZE ve MARIKE VAN GEMERT



Bu kitap, Child Helpline International’a ait *Child Helpline International Councelling Practice Guide* metninin Türkçeye çevrilen bölümlerden oluşmaktadır. Söz konusu kitabın Türkçeye çevrilerek üyelerimizin kullanımına açılmasına izin veren Child Helpline International’a ve “Gençlik Destek Hattı Projesi” kapsamında basımının gerçekleştirilmesini sağlayan Finlandiya Büyükelçiliği’ne teşekkürlerimizi sunarız.

Bu kitaptaki bilgiler Finlandiya Büyükelçiliği’nin görüşlerini yansıtmamaktadır.

Kitabın yayım hakları Öz-Ge Der’e aittir. Kitabın kısmi bir şekilde ya da bütünüyle çoğaltılması, basılması, matbu veya dijital olarak yayımlanması durumunda Öz-Ge Der’den izin alınması gerekmektedir.

Yayım tarihi: Ocak 2013

Özgürlüğünden Yoksun Gençlerle Dayanışma Derneği (Öz-Ge Der)

Abidin Daver Sokak 25/1 06550

Çankaya/ Ankara

www.ozgeder.org.tr

e-posta : ozgeder@ozgeder.org.tr

tel : 0090 312 443 04 83

fax : 0090 312 443 01 71

Çeviren: Emine Ay

Türkçe redaksiyon: Nevin Öktem

İÇİNDEKİLER

Giriş

BÖLÜM 1 “Çocuk Yardım Hattı Metodolojisine Göre Çevrimiçi Sohbet” eğitimi

- 1.2 4 saatlik oturum programı 1-3 arası oturumlar “Çocuk Yardım Hattı Metodolojisi Üzerine Konuşma”
- 1.3 Detaylar 4 Saatlik Oturum-1
- 1.4 4 Saat Oturum-2 Detayları
- 1.5 4 Saat Oturum-3 Detayları

BÖLÜM 2 “Adım Adım E Posta Cevaplama” Eğitimi

- 2.1 Giriş
- 2.2. Eğitim Kursu programı ‘Adım Adım E-posta Cevaplamak’
- 2.3. Yarım günlük 1. Oturuma ilişkin detaylar
- 2.4. Yarım Günlük 2. Oturumun Detayları: ‘E-postayla İletişim Kurmak’

BÖLÜM 3 ‘Forum Yöneticiliği’ Dersi

- 3.1. Giriş

BÖLÜM 4 Yönetim

GİRİŞ

Projenin Arka Planı

Bu el kitabı ve beraberindeki ders materyali Uluslararası Çocuk Yardım Hattı (CHI) pilot projesinin bir parçası olarak geliştirildi. Uluslararası Çocuk Yardım Hattı, hizmetlerini çevrimiçi servisler tabanında genişletmek isteyen diğer ilgili çocuk yardım hatlarını desteklemektedir. Bu proje; el kitabının basımı ve bir web sitesinin oluşturulmasının yanı sıra, çevrimiçi yardım servisi çalışanları için eğitim ve buna uygun eğitici kitabı geliştirilmesi gibi öğelerin de yer aldığı birkaç bölümden oluşmaktadır.

Kim İçin?

Bu el kitabı, çevrimiçi yardım servisinde çalışan personelini eğitmek isteyen farklı ülkelerdeki çocuk yardım hattı eğiticileri için tasarlanmıştır. Buna uygun olarak hazırlanan ders materyali, eğitime katılanlar için bir referans kitabı olması amacıyla hazırlanmıştır.

Farklı bölümler, Çevrimiçi Sohbet, e-posta ve forum yöneticiliği gibi çeşitli çevrimiçi danışma şekillerini kapsamaktadır. Her bölüm çocuk yardım hatları için uygulanabilir olmayabilir. Bir bölümde açıklanan her eğitim kendi başına bir eğitim olarak kullanılabilir.

Bölüm 1

“ÇOCUK YARDIM HATTI METODOLOJİSİNE GÖRE ÇEVİRİMİÇİ SOHBET ETME(CHATTING)” EĞİTİMİ

1.1 Giriş

“Çocuk yardım hattı metodolojisine göre çevrimiçi sohbet etme” eğitimi dört saatlik üç bölümden oluşmaktadır. Bu bölümler bireysel olarak verilebilir. Bu arada, bunun bir avantajı, katılımcıların sunulan bilgileri işleyebilmeleri, hatta bazılarını pratiğe dökülebilmeleridir. Eğitimin farklı bölümleri birleşik bir biçimde bir buçuk günde de, bir eğitmen tarafından verilebilir. Katılımcı grupların on kişiden fazla olması tercih edilir, çünkü bu şekilde katılımcılar daha çok bireysel dönütler alabilirler.

Eğitim için hazırlık:

- Eğitim süresince ideal olan, internet erişimi olan bir bilgisayar ve bu bilgisayardan Çevrimiçi Sohbet uygulamasına erişimin her katılımcı için mevcut olmasıdır. Eğitmen, durumları yansıtmak için bir bilgisayar ve projeksiyona sahip olmalıdır.
- Eğitim yerindeki bilgisayarlarda Çevrimiçi Sohbet uygulamasının çalışıp çalışmadığı kontrol edilmelidir. Çevrimiçi Sohbet uygulamaları, bilgisayarların bağlantı ayarlarındaki birtakım düzenlemelere duyarlı olabilmektedir. Eğitimin teknik bir aksalıktan dolayı ertelenmesi hoş olmayacaktır.
- Her katılımcı için bireysel bilgisayarın olmadığı durumlarda çiftler halinde bir bilgisayardan çalışılabilir.
- Katılımcılar için bilgisayarın olmadığı durumlarda eğitim sırasında alternatif uygulamalara başvurulabilir. Bu durumlarda katılımcılar, bilgisayar aracılığıyla Çevrimiçi Sohbetlerini başka bir zamanda gerçekleştirmelidir.
- Koşullar uygunsa, durum örnekleri projeksiyonla yansıtılabilir. Projeksiyon aletinin kolayca tedarik edilemeyeceği koşullarda örnek durumlar yazılı bir şekilde de dağıtılmaktadır.
- Eşit sayıda katılımcıların olduğu grupların olması tercih edilmektedir. Katılımcılar Çevrimiçi Sohbet alıştırmalarını çiftler halinde yapmalıdır.

Hedef grup

Bu eğitim, kendi hedef kitleleriyle konuşmaya başlayacak olan farklı çocuk yardım hatlarında çalışanlar için amaçlanmıştır. Katılımcıların, çevrimiçi yardım hizmetinde çalışma deneyimine sahip olması zorunlu değildir.

Katılımcılardan beklenenler

Makul ölçüde klavye yeteneği aranmaktadır. Katılımcıların onparmak yazma becerisine sahip olmaları gerekmez.

Amaçlar:

Eğitimden sonra:

- 1 Katılımcılar 5 evreye aşinalık kazanmıştır ve bir Çevrimiçi Sohbetteki farklı bölümleri adlandırabilmektedir.
- 2 Katılımcılar bir Çevrimiçi Sohbet oturumunda beş evreli modeli uygulayabilmektedirler;
 - Katılımcılar birinci evrede iyi dileklerde bulunur ve/veya soru sormaya devam ederek çocukla iletişim kurarlar,
 - Katılımcılar, ikinci evrede, hem gerçek duruma (atıf seviyesi), çocuğun nerde olduğu ve algısı (ifade düzeyi) ve gerekiyorsa rica ve ilişkisel seviyeye dair sorular sorarak devam eder.
 - Üçüncü evrede katılımcılar çocukla birlikte Çevrimiçi Sohbetin amacını belirler,
 - Dördüncü evrede katılımcılar, konuşmanın amacını gerçekleştirmek için çocukla birlikte çalışırlar. Bu, örneğin çocukla birlikte çözüme dair bir beyin fırtınasıyla anlaşılabilir.
 - Beşinci evrede katılımcılar, detayları ve konuşmanın amaçlarını özetleyerek oturumu sonlandırır,
- 3 Katılımcılar spesifik Çevrimiçi Sohbet tekniklerini uygulayarak;
 - Katılımcılar, hhhmm, evet gibi minimum geri bildirimlerde bulunarak, çocuğun yazdıklarının aktif bir şekilde okunduğunu hissetmesini sağlarlar,
 - Katılımcılar, açık ve kapalı sorular sorarak devam ederler,
 - Katılımcılar durumu kesin bir şekilde özetlerler,
 - Katılımcılar iltifatlar ederek, şefkatle yaklaşarak ve duygularla empati kurarak destek sağlarlar,
 - Yanlış iletişim durumunda katılımcılar sessiz kalarak ve/veya geri bildirimde bulunarak durumu açıklığa kavuştururlar,
- 4 Katılımcılar konuşma sırasında Çevrimiçi Sohbet dilini kullanırlar;
 - Katılımcılar, kendi dillerini çocuğun diline uyarlarlar,

- Kısa cümleler kurarlar,
- Kısaltmalar ve ifadelere aşınadılar,
- Katılımcılar, geri bildirimde bulunur ve çocuktan geri bildirim isterler, örneğin katılımcının durumu özetlemesi ve bunun doğru olup olmadığını kontrol etmesini istemek gibi.
-

1.2 PROGRAM - 4 SAAT 13 ARASI OTURUMLAR “ÇOCUK YARDIM HATTI METODOLOJİSİNE GÖRE ÇEVİRİMİÇİ SOHBET”

1.2.1 Genel Eğitim

Aşağıda “çocuk yardım hattı metodolojisine göre Çevrimiçi Sohbet” eğitim programlarının farklı oturumlarının görünümü tasvir edilmiştir. 1.3, 1.4 ve 1.5 paragraflarında bu programlar detaylı olarak açıklanmıştır (adım adım). Dört saatlik her oturum 2.5 saat şeklinde programlanmıştır.

4 Saatlik Oturum 1: Çevrimiçi Sohbet Becerileri

1. Karşılama ve giriş
2. ‘Kısa ve öz’ iletişim kurma deneyimi
3. Teori: Aktif okuma ve özel Çevrimiçi Sohbet becerileri
4. Alıştırma: Açık sorular
5. Geri bildirim verme pratiği
6. Çevrimiçi Sohbet egzersizi ile pratik yapma
7. Pekiştirme: Kart seçme

4 saatlik oturum 2: Çevrimiçi Sohbet evresi örneği 1. ve 2. evre

1. Karşılama ve giriş
2. Aşama modeli teorisi
3. Aşama evresini anlama
4. Egzersiz aşama 1: sıcak bir karşılama
5. Egzersiz aşama 2: soruların açıklığa kavuşturulması
6. 1. Ve 2. Aşama Çevrimiçi Sohbet egzersizi
7. Pekiştirme: gezinme

4 saatlik oturum 3: Çevrimiçi Sohbet evresi örneği 3,4 ve 5. evre

1. Karşılama ve giriş
2. Hayal edin: Zorlu bir Çevrimiçi Sohbet
3. Grup tartışması

4. Çözümü reddeden çocukla ilgilenmek
5. Kartopu egzersizi: evre 4 için yapılacaklar ve yapılmayacaklar
6. 3,4 ve 5. Evre için Çevrimiçi Sohbet egzersizi
7. Pekiştirme: Çevrimiçi Sohbet ediyorum

1.3 Detaylar 4 saatlik 1. Oturum

1.3.1 Genel Program

4 saatlik 1. Oturum: Çevrimiçi Sohbet Becerileri	Yöntemler	Süre
1. Karşılama ve giriş		10 dk
2. 'Kısa ve öz' iletişim kurma deneyi	Yazma egzersizi	15 dk
3. Aktif okuma becerisi ve özel Çevrimiçi Sohbet becerisi	Teoriyi açıklama	20 dk
4. Açık soru egzersizi	Alt gruplarla egzersiz	30 dk
5. Geribildirim verme pratiği	Genel egzersiz	15 dk
6. Çevrimiçi Sohbet egzersizi pratiği	Çevrimiçi Sohbetegzersizi	50 dk
7. Bir kart seçin		10 dk
Toplam:		2,5 saat

1. Karşılama ve Giriş

Egzersizin amacı: Katılımcılar birbirlerini ve eğitimcileri tanır, günün programından haberdar olurlar, eğitim için motive olurlar, çünkü öğrenme amaçları belirlenmiştir.

Süre: 10 dakika

Eğitimci direktifleri:

- Dört saatlik bu oturumun programını tartışın,
- Tüm katılımcıları karşılayın ve herkesin sırayla kendini tanıtmaya izin verin ve kendileriyle ilgili kısaca bilgi vermelerini isteyin (yaş, eğitim/iş, Çevrimiçi Sohbet deneyimi ve çocuk yardım hatlarında çalışmak konusunda sahip oldukları motivasyonlar gibi konulardan bahsetmelerini isteyebilirsiniz).
- Öğrenme amacının altını çizerek grubu motive edin. Örneğin "Çevrimiçi Sohbet ışıktır artık göremediğini söyleyen genç birinin olduğunu farz edin. Onu görmüyor ve duymuyorsunuz

dolayısıyla ciddi olup olmadığını bilmiyorsunuz. O kişinin gerçekte neye ihtiyacı olduğunu bilmek harika olmaz mıydı? Bunu Çevrimiçi Sohbette nasıl açığa çıkaracağınızı biliyor musunuz? Ya da telefonda olmanız halinde ne yapardınız? Şefkatinizi nasıl gösterirdiniz? Bugün bunlarla ilgili çalışacağız” gibi bir anlatımla başlayabilirsiniz.

- Eğitimin amacını açıklarken, katılımcıların sonradan, çocuk yardım hattı metodolojisine göre Çevrimiçi Sohbet edeceğini ifade edin. Bu dört saatlik oturum Çevrimiçi Sohbet becerileri ile uygulanacaktır.

2. ‘Kısa Ve Öz’ İletişim Kurma Deneyimleri

- *Egzersizin amacı:* Katılımcılar çevrimiçi Çevrimiçi Sohbet aracılığıyla iletişim kurmanın ne kadar zor olduğunu deneyimlerler. Egzersiz zor olmalıdır ki katılımcılar bunun gerçekten de zor bir iş olduğunu anlayabilsin. Sonuç olarak, katılımcılar Çevrimiçi Sohbet becerilerini pratiğe dökmeyi öğrendikleri için motive olurlar.

Süre: 15 dakika

Ek: Ek 1 ‘egzersiz 1: İlkram’la Çevrimiçi Sohbet’

Çevrimiçi SohbetEğitimci direktifleri:

- Tüm katılımcıların bir kalem ve kağıdı olduğundan emin olun.
- Egzersizi aşağıdaki gibi tanıtın:

“ Çocuk yardım hattında Çevrimiçi Sohbet ettiğinizi farz edin. 11 yaşında ‘İlkram’ adında bir kız çocuğuyla konuştuğunuzu düşünün. Birkaç soru sordunuz ve kızın ciddi problemleri olduğunu anladınız. Ancak konuşmaya cesareti olmadığını fark ettiniz. Aşağıdaki cevabı aldınız.”

- Eğitimci egzersiz 1’i yazılı bir şekilde dağıtır (bakınız ek 1, “İlkram’la Çevrimiçi Sohbetin evreleri”).
- Katılımcıların cevabı okumalarını sağlayın ve İlkram’a nasıl cevap vereceklerini öğrenin. Bu durumda İlkram’la konuşanın yerinde olsalardı ne yazarlardı? Verilecek ödev: “İlkram’la Çevrimiçi Sohbet nasıl devam edersiniz? Size daha çok anlatması için güvenini kazanır mıydınız?”
- Katılımcıların iki ya da üç cevap yazmalarını sağlayın. Bunun için onlara birkaç dakika süre verin.
- Katılımcılara doğrudan hitap etmek ve onları egzersize dahil etmek için şimdiki zamanda konuşmak önemlidir (“çocuk yardım hattında bilgisayarın başında oturduğunuzu farz edin” demek gibi).
- Katılımcılar hazır olunca gruba egzersizin nasıl geçtiğini sorun. Birkaç katılımcıdan cevaplarını yüksek sesle okumalarını isteyin.

- Gruba cevapları nasıl bulduklarını sorun.
- Katılımcılar çocukla başarılı bir şekilde iletişim kurma örneği verebildiklerinde bu örneği teoriye geçiş için kullanabilirsiniz (bir sonraki konu)

3. Çevrimiçi Sohbet Becerileri Teorisi

Egzersizin amacı: Katılımcılar önemli Çevrimiçi Sohbet becerilerine aşina olacaklardır.

Süre: 15 dakika

Ek: Ek 2: "Çevrimiçi Sohbet becerilerinin listesini gözden geçirin." Çevrimiçi Sohbet

Eğitimci direktifleri:

- Çevrimiçi Sohbet Çevrimiçi Sohbet becerilerini tahtaya yazın ya da grafikte gösterin. Katılımcılar, teoriyi dinleyerek ve önemli bölümlerini okuyarak daha iyi hatırlayabilirler.
- Teoriyi açıklayın (aşağıdaki gibi)
- Teoriyi örnek bağlamında açıklayın. Tartıştığınız her teknikte geri dönüp aynı örneğe referans verin. Örneğin, "soru sormaya devam" tekniğini açıklarken, örnek olarak zorbalık hakkında bir konuşmayı kullanabilirsiniz. Şu örneği kullanabilirsiniz: "Ne zamandan beri zorbalığa maruz kalıyorsunuz?", "Kim tarafından?", "Zorbalığa maruz kaldığınızda ne oluyor?" ve "Bu durum size neler hissettiriyor?"
- Sunumunuzu gruba sorular sorarak interaktif hale getirin. Örneğin "Kim açık uçlu soruya bir örnek verebilir?"
- Açıklamalarınızdan sonra kontrol listesini dağıtın (bkz ek 2). Katılımcılar bunu Çevrimiçi Sohbet egzersizi sırasında kullanabilirler.

Çevrimiçi Sohbet becerileri teorisi

'Aktif okuma' aşağıdaki konulardan oluşur:

1. Dinleme
2. Soru sormaya devam etme
3. Özetleme
4. Destekleme

1. Dinleme :

- Dinleme sesleri; sözel olmayan davranışları yazıya çevirmek. Örneğin 'hmm' ı yazmak.
- Sessizlikle çalışmak.

2. Soru sormaya devam etme :

- Doğrudan hikayenin anlatılmasını sağlamak için kullanılır,
- Farklı türlerde sorular vardır:
 - a. Açık uçlu sorular: Sorular anlatıcının kendi hikayesini anlatmasını sağlar.
 - b. Kapalı uçlu sorular: Cevabı 'evet' ya da 'hayır' olan sorulardır.

3. Özetleme:

- Özet, anlatıcının hikayesindeki ifade ve hislerin yapılandırılmasıdır,
- Özet:
 - a. Asıl noktayı yakalar,
 - b. Kişinin kendi sözcükleriyle oluşturulmuştur,
 - c. Kısadır.

4. Destekleme:

Destek, farklı teknikler kullanılarak verilebilir. Biz üçünden bahsedeceğiz:

- a. Duygulardan bahsedin: Hem anlatıcı tarafından ifade edilen duygulardan hem de sözcüklerin arkasında gizlenen, ancak noktalama işaretleriyle, ya da sembollerin kullanımıyla anlaşılabilen duygulardan bahsedin.
- b. Yakınlık göstermek: Empati kurmayı amaçlamaktır ("Çocuğun boynuna dolanan sanal bir kol gibi").
- c. İltifat etmek: Bu yöntemle anlatıcının güçlü yönleri vurgulanır.

Spesifik Çevrimiçi Sohbet becerileri aşağıdaki konulardan oluşur:

- Sessizliği sağlamak
- Çevrimiçi Sohbet dili
 - a. Gayri resmi,
 - b. Direkt,
 - c. Kısa cümleler,
 - d. Kısaltmalar ve ifadeler.
- Geri bildirim sembolleri
 - a. Geri bildirim istemek,
 - b. Ben'le başlayan geri bildirimler vermek, davranış ve etkilerden bahsetmek.

5. Açık uçlu sorularla pratik yapmak

Egzersizin Amacı: Katılımcılar açık uçlu sorularla pratik yaparlar.

Süre: 30 dakika

Eğitici direktifleri:

- Bu egzersiz iki bölümden oluşur. Birinci bölümde eğitici, katılımcılardan 3'er kişilik alt gruplar oluşturmalarını ister. A kişisi bir hikaye anlatacaktır (olay, deneyim, anekdot, vs). B kişisi soru sorma görevini üstlenir (hem açık hem kapalı sorular). C kişisi gözlemci rolünü üstlenir ve B kişinin kaç açık, kaç kapalı soru sorduğunu sayar. A kişisi kendisini çok ele vermez ama B kişisine soru sorma fırsatı verir. Birkaç dakika sonra roller değiştirilir. Bu herkes her rolü üstlenene dek tekrar eder.
- Egzersiz sırasında eğitmen alt grupları izler. C kişinin doğru sayıp saymadığını kontrol eder. Genelde açık ve kapalı uçlu soruları ayrı tutma konusunda zorluk yaşanır. Eğitmen egzersizi böyle bir durumda bölüp, yanlış sayılan soruları belirtir.
- 15 dakika sonra herkes odaya geri döner. Eğitmen kısaca egzersizin nasıl gittiği konusunda sorular sorar. Açık ve kapalı sorular arasındaki oranın ne olduğunu sorar.
- Sonra ikinci bölüm başlar. Eğitmen görevler verir. Bir kez daha A kişisi, B kişisine hikaye anlatır. B kişisi bu sefer sadece açık uçlu sorular sorabilecektir. B kişinin kapalı uçlu soru sorması halinde A kişinin verebileceği cevap sadece evet ya da hayır olabilir. Gözetmenin rolü bu sefer değişmiştir. Soru soran kişi kapalı uçlu soru sorduğu anda gözetmen onu düzeltir. Soru soran kişi sorusunu açık uçlu soruya dönüştürmek zorundadır (aynı amaçla, diğer kişi hakkında ne öğrenmek istiyorsun? Sorusu gibi). Beş dakika sonra herkes rolleri değiştirir ve sırayla herkes açık uçlu soru soracağı rolü üstlenir.
- Sonra eğitmen, büyük grupla bu uygulamayı tartışır. "Nasıl gitti?", "Kapalı ve açık soruları nasıl buldunuz?", "Bu tekniklerin etkisi nedir?", "Birinci ve ikinci bölümler arasındaki fark nedir?" gibi sorular sorar. Çevrimiçi Sohbet geçiş yapar. Çünkü yetişkinler, kapalı soruları daha yoğun cevaplamaya eğilimliyken çocuklar her zaman öyle yapmaz. Kapalı sorular bir şeyi kısaca "kontrol etmek" konusunda faydalı olabilir.

5.Geri bildirim verme pratiği

Egzersizin Amacı: Katılımcılar bir Çevrimiçi Sohbet sırasında geri bildirim verme pratiğini geliştirirler.

Süre: 15 dakika

Ek: Ek 3

Eğitici direktifleri:

- Ek 3'ü dağıtın,

- Verilen durum, çocuk yardım hattında çalışan biri ile A arasında geçen konuşmadan bir parçadır. Bu durumda A belirli bir davranış göstermektedir. Durumu yüksek sesle okuyun.
- Grup sorularını sorun ve grubun kendi arasında tartışma başlatmasını sağlayın.
 - Örneği nasıl tartışılabilir hale getirebiliriz?
 - Bu çocuğa ne derdiniz?
 - Bunu nasıl ifade ederdiniz?
- Geri bildirim kurallarını açıklayın; kendi örneklerinizden birini verin ya da bir çocukla yapılmış bir Çevrimiçi Sohbetten örnek verin. Örneğin: “Benim tecrübelerim hakkında konuşmaktan hoşlandığınızı görüyorum. Bunu istemediğimi belirttim. Bunu sürekli hatırlatmak zorunda olmaktan hoşlanmıyorum ve sanırım sizin için açıklamalarım yeterli olmuyor. Çünkü soru sormaya devam ediyorsunuz. Neden? En iyi şekilde nasıl ilerleyebiliriz?”
- Kısaca geri bildirim teorisini açıklayın:
 - ‘Ben’ terimini kullanın,
 - Spesifik durumlardan bahsedin,
 - Üzerinizdeki etkinin ne olduğunu belirtin.

5 Bir Çevrimiçi Sohbet ile pratik yapmak

Egzersizin amacı: Katılımcılar dinleme, soru sormayı sürdürme, destek sağlama ve spesifik Çevrimiçi Sohbet becerileri kazanmak konusunda pratik yaparlar.

Süre: 50 dakika

Ek: 4. Ve 5. Ekler

Gerekenler:

- İdeal olarak her katılımcı için internet bağlantısı ve Çevrimiçi Sohbet uygulaması mevcut olan bilgisayarların olması gerekmektedir. Az sayıda bilgisayarın olması durumunda katılımcılar çiftler halinde bilgisayarları kullanabilirler.
- Kullanılabilir bilgisayar yoksa egzersiz telefon konuşması şeklinde yapılabilir. Bu durumda katılımcılar, çocuk yardım hattı çalışanı ve çocuk olmak üzere birbirlerine sırtları dönük şekilde telefon konuşmasını canlandırırlar (sırt sırta). Bu durumda katılımcılar her iki durumda Çevrimiçi Sohbet tekniklerinin pratiğini yapmış olurlar.

Eğitmen direktifleri:

- Başlangıç olarak eğitmen, kapsamın çerçevesini verir. Çevrimiçi Sohbet yoluyla konuşma egzersizleri yapılacaktır. Ana fikri dinleme, sürekli soru sorma, destek verme ve bunun yanı sıra spesifik konuşma becerileri pratiği geliştirmektir.
- Grup ikiye bölünür. Katılımcıların yarısı çocuk yardım hattı, diğer yarısı ise çocuk rolünü oynar. Çocuk rolündekilere yazılı bir durum verilir (bkz ek 4).
- Odada hazır bulunan eğitmenin Çevrimiçi Sohbet uygulamasını başlattığından emin olunur.
- Çevrimiçi Sohbet başladıktan sonra eğitmenler çocuk yardım hattı çalışanına katılırlar. Eğitmenler odayı gezer, geri bildirimde bulunurlar ve aşağıdaki gözlem ilkelerine dikkat ederler.
 - Dinleme,
 - Soru sormaya devam etme,
 - Özetleme,
 - Destekleme
- Çevrimiçi Sohbetler tamamlandıktan sonra (yaklaşık 20 dakika sonra) katılımcı, çocuk rolünü üstlenen kişiyle bir ekip oluşturur. Katılımcı ilk olarak konuşmanın nasıl gittiğini anlatarak başlar. Sonra çocuğu oynayan katılımcı ona iltifat edebilir, bir ilerleme noktası ve öneri sunabilir.
- Bundan sonra roller değiştirilir ve herkes kendi sırasını alır. Çocuğu oynayan katılımcılara yeni durumlar verilir (ek 5).
- Son olarak merkezi bir değerlendirme yer alır:
 - Bunu yapmak size nasıl hissettirdi (hem öğüt verenler hem de genç yetişkinler için)
 - Size ne kazandırdı?

7. Bir kart seğ

Egzersizin amacı: Katılımcılar dört saatlik oturumu değerlendirir.

Süre: 10 dakika

Gerekenler:

- Önceden mümkün olduğu kadar çok sayıda ve baskıda kartpostal veya resim toplayın. (yaklaşık 20-30 adet)

Eğitmen direktifleri:

- Masaya birkaç kartpostal konur. Her katılımcı, bu dört saatlik oturumu tasvir ettiğini düşündüğu bir kartpostal seğer.
- Eğitmen katılımcılardan seğimlerini açıklamalarını ister.
- Eğer kart yoksa, oturum hakkındaki düşüncelerini söylemeleri istenir.

1.3.3 4 saatlik oturumun 1. Kısmı için hazırlık ve öngörüler

Hazırlık

- Konuşma becerileri üzerine teori ve programı tahtaya yazın ya da bir çıktısını alın ya da projeksiyonda gösterin..
- Mümkün olduğu kadar farklı kart ve resmi önceden toplayın (yaklaşık 20-30). Bunlara son egzersiz için ihtiyaç duyacaksınız.

Gerekenler:

- Tüm katılımcılar için yeterli bilgisayar (en azından yarısına yetecek kadar).
- Bilgisayarlar internet erişimine sahip olmalı ve Çevrimiçi Sohbet uygulamasını içermelidir.

Gerekli materyaller: Yazı tahtası, katılımcılar için kalem ve kağıt, Ek 1, 2,3, 4,5'in tüm katılımcılar için kopyası, Katılımcıların hem çocuk hem de gönüllü olarak Çevrimiçi Sohbet uygulamasına nasıl erişebileceğini gösteren basılı kopya ,pekiştirme egzersizi için kartpostal ve resimler

Ekler:

- Ek1: 'İkram ile Çevrimiçi Sohbetten bir bölüm'
- Ek2: 'Çevrimiçi Sohbet becerilerinin kontrol listesi'
- Ek3: 'geri bildirim verme'
- Ek4: Çevrimiçi Sohbet egzersizi için durum 1
- Ek5: Çevrimiçi Sohbet egzersizi durum 2 –

Ek 1 'İkram'la Çevrimiçi Sohbetten Bir Bölüm'

İkram'la Çevrimiçi Sohbet (11 yaşında)

Görevli: merhaba İkram

İkram: merhaba

Görevli: Ne hakkında konuşmak istersin?

İkram: hhmm

Görevli: Anlat bana...

İkram: İsimsiz mi olacak?

Görevli: Tabii ki. Söylediklerin sen ve çocuk yardım hattı arasında kalacak.

İkram: ya!

Görevli: Ne anlatmak istersin?

Ikram: Aslında cesaret edemiyorum.

Görevli: Tamam sorun değil, bekliyorum.

Ikram: ☹️ ☹️

Ek 2: Çevrimiçi Sohbet Becerileri Kontrol Listesi

Dinleme:

- Sesleri yazabilme
- Noktalama işaretleri, ifadeler
- Sessizlikler

Özetleme

- Kendi sözcükleriyle konunun özünü vermek
- Tonlamayla soruşturma
- Küçük bölümlere bölmek

Soru sormaya devam etme

- Açık uçlu sorular
- Kapalı uçlu sorular

Destekleme

- Duygulardan bahsetme
- Yakınlık kurma
- İltifat

Çevrimiçi Sohbet dili

- Gayri resmi
- Direkt
- Kısa cümleler
- Kısaltmalar ve ifadeler

Geri bildirim sembolleri

- Geri bildirimde bulunun (ben terimini kullanın, tavır ve etkiden bahsedin)
- Geri bildirim isteyin

Ek 3 Geri Bildirimde Bulunma

Aşağıda An'la yapılan Çevrimiçi Sohbetten bir bölüm yer almaktadır.

Görev: Bu çocuğa nasıl geri bildirimde bulunacağına dair grupta tartışma.

An: çok yakışıklı! Hiç aşık oldun mu?

Görevli: Tabii ki.

Görevli: Ama erkek arkadaşının seninle yatmak istediğini ve bunu yapmanın doğru olup olmadığına karar veremediğini söylüyorsun?

An: Evet, siz hiç kimseyle yattınız mı?

Görevli: Neden soruyorsun?

An: Sadece bilmek istedim.

Görevli: Ama biz seninle ilgili konuşuyoruz, benimle ilgili değil. Anlatmamayı tercih ederim.

An: Peki ama biriyle ilk yattığınızda kaç yaşınızdaydınız?

Ek 4: Çevrimiçi Sohbet Egzersizi İçin Durum 1

Kilonuz yüzünden okulda ve oturduğunuz çevrede zorbalığa uğradınız. Size inek, öküz, fil ve domuz isimleriyle sesleniliyor. Yemek yediğiniz zaman bu durumla ilgili mutlaka bir yorum alıyorsunuz. Kendi kabuğunuza çekilmişsiniz ve size zorbalık yapıldığı zaman suskun kalıyorsunuz. Şimdi bu zorbalığı durdurmak için yapmanız gerektiğini merak ediyorsunuz. Öğretmeninize söylemenin bir yararı yok çünkü o ve diğer öğretmenler tarafından da aynı zorbalığa uğruyorsunuz. “Ben nerde yanlış yapıyorum?” ve “Sizce ne yapmalıyım?” sürekli sorduğunuz sorular.

Ek 5: Çevrimiçi Sohbet Egzersizi İçin Durum 2

16 yaşında bir kızsınız ve okulda problemlerinizi var. Son günlerde çok iyi uyuyamıyorsunuz ve çok kötü hissediyorsunuz. Sonuç olarak okulda artık dikkatini toplama problemleri baş gösteriyor. Anneniz bir yıl önce öldü. Birden bire hastalanıp öldü. Bu konuda konuşmakta zorlanıyorsunuz. Tekrardan iyi uyuyabilmek istiyorsunuz ve okula yeniden dikkatinizi toplamak istiyorsunuz.

1.4 Detaylar 4 saatlik 2. oturum

1.4.1 genel program

4 saatlik 2. Oturum: Çevrimiçi Sohbet evresi 1. Ve 2. Örnek	Metodlar	Süre
1. Karşılama ve giriş		5 dakika
2. Evreler modeli teorisi	Teoriyi açıklama	15 dk
3. Egzersiz: Evreler modelini tanıma	Çiftler halinde egzersizler	20 dk
4. 1. Evre: sıcak karşılama	Yazma egzersizi	15 dk
5. 2. Evre: soruların açıklığa kavuşturulması	genel egzersiz	30 dk
6. Evre 1 ve 2 ile Çevrimiçi Sohbet egzersizi	Çevrimiçi Sohbet egzersizi	60 dk
7. Pekiştirme: değerlendirme		5 dk
Toplam		2,5 saat

1.4.2 Detaylı Program

1.Karşılama ve Giriş

Egzersizin amacı: Katılımcılar günün programını bilir. Katılımcılar motive olabilmıştır çünkü öğrenme hedefleri açıkça ortaya konmuştur.

süre: 5 dakika

Eğitimci direktifleri:

- Öğrenme hedeflerinin altını çizerek katılımcıları motive edin. Örneğin: çevrimiçi Çevrimiçi Sohbet ettiğiniz son zamanı hatırlayın. Çevrimiçi Sohbetin bir konudan diğerine kolayca atladığını görmüş olmalısınız. Aynı zamanda çevrimiçi Çevrimiçi Sohbet telefon konuşmasından da daha yavaş ilerler. Çevrimiçi Çevrimiçi Sohbeti oluşturmayı bilmek istemez miydiniz? Sorunu doğrudan doğruya ele alıp çözmeyi istemez miydiniz? Yarım saat içinde, ya da üç çeyrek saatte etkili bir konuşma yapabilmek istemez miydiniz? Bir çocukla bir sorunu halletmeye nasıl ve nereden başlamalı? Bütün bunlar bugün üstünde duracağımız konular.” .
- 4 saatlik bu oturumun amacının bir çocukla faz modeline göre çevrimiçi Çevrimiçi Sohbet yapabilme becerisinin kazanmak olduğunu dile getirin.
- 4 saatlik bu oturumun programını tartışın.

2. 5 Evreli Model Teorisi

Egzersizin amacı: Katılımcılar beş fazlı modelin ne olduğunu ve her evrenin amacını bilir.

Ek: Ek 1: '5 Evre Modeli Kontrol Listesi'

- Ek 1: '5 evre modeli kontrol listesi'

Süre: 15 dakika

Eğitici direktifleri:

- Teoriyi açıklayın (aşağıdaki gibi)
- Açıklamanızın ardından kontrol listesini dağıtın (bkz Ek 1). Katılımcılar bunları egzersiz sırasında kullanabilirler.
- İlgililer için beş evre modeline dair bilgiler şu şekildedir: beş evre modeli, amerikan psikolog Gerard Egan'a dayanır. Çevrimiçi Sohbet bir yapı kazandırmak amacıyla geliştirilmiştir. Bu model, kısa süreli danışmalar ve telefon konuşmalarında yaygın olarak kullanılmaktadır. Çevrimiçi Sohbeti bir amaca yönelik şekillendirdiği için kesinlikle yararlı bir modeldir. Araştırmalar, beş evre modeliyle yapılan Çevrimiçi Sohbetlerin çocuklar tarafından daha olumlu bir şekilde tepki gördüğünü göstermiştir (Fukkink,2007).
- 5 evre modeli aşağıdaki adımlardan oluşur:
 1. Evre 1: sıcak bir karşılama
 2. Evre 2: soruları açıklığa kavuşturma
 3. Evre 3: Çevrimiçi Sohbetin amacını belirleme
 4. Evre 4: amaca ulaşma
 5. Evre 5: toparlama

1. Evre 1: Sıcak bir karşılama

- Çevrimiçi Sohbet ettiğiniz kişiyle söyledikleri üzerinden Çevrimiçi Sohbeti girmeye çalışın ve mümkünse iyi dileklerde bulunun.
- Eğer Çevrimiçi Sohbet ettiğiniz kişi kendine dair kişisel bilgileri önceden paylaşmışsa bunlar üzerinden Çevrimiçi Sohbeti başlatın.

2. Evre 2: Soruları netleştirme

- Sorunları ve sorunları dört aşamada açıklamak
 - o Gerçekler,
 - o Algı,
 - o İstekler,

- Gönüllü ve çocuk arasındaki ilişki

3. Evre 3: SÇevrimiçi Sohbetin amacını belirleme

- Çocuğa Çevrimiçi Sohbetten beklentilerini sorun,
- Beklentilerini 3 alt soruyla belirginleştirin ve soruları aşağıdaki gibi sorun:
 - yapabilir miyim?,
 - yapmam mümkün mü?
 - yapmamın bir mahsuru var mı?
- Çocuğun beklentilerini ne dereceye kadar karşılayabileceğinizi belirtin,
- Bir mutabakata varın.

4. Evre 4: Amaca ulaşma

- Amaca ulaşmak için çocukla iş birliği yapın. Fakat öncelikle çocuğu, kendi problemlerine çözümler bulması yönünde teşvik edin.
- Açık uçlu sorular sorun ve çocuğun bulduğu çözümleri beğendiğinizi ifade edin.
- Sizin çaba gösterdiğiniz fakat çocuğun iş birliğine yanaşmadığı durumlarda ise meta iletişim tekniğini kullanın (çevirmenin notu: meta iletişim açıkça belirtilmeyen durumlarda sözlerin arkasındaki mesajları okumaya çalışmak, satır aralarını okumak).

5. Evre 5: Toparlama

- SÇevrimiçi Sohbetin amacını ve üzerinde anlaşılan çözüm önerisini evre üçte belirtildiği gibi tekrardan özetleyin.
- SÇevrimiçi Sohbeti yumuşak bir şekilde toparlayın ve sonuçlandırın.

3. Egzersiz 'Evre modelini anlamak'

- Egzersizin amacı: Katılımcılar, beş evreli Çevrimiçi Sohbet modelini bir konuşmada pratiğe dökerler.

Süre: 20 dakika

Ek: Ek 2 2Evre modelini anlamak2

Eğitici direktifleri:

- Tüm katılımcıların bir kalemi olduğundan emin olun.
- Egzersizin yönergelerini vererek başlayın: Ek 2 katılımcılara dağıtılır. Ek yazılı bir çevrimiçi Çevrimiçi Sohbet şeklindedir. Egzersizde katılımcılardan beklenen, verilen durumda hangi evrenin nerede bitip nerede başladığını bulmaktır. Katılımcılar aynı zamanda evrenin neden başlayıp neden bittiğini de bilmek zorundadır.

- Herkes bitirir bitirmez sonuçlar grupta tartışılır.
- Gruptaki katılımcılara sırayla söz vererek kendi cevaplarını vermelerini sağlayın. Özellikle bir evrenin nerede, neden son bulduğunu açıklamalarını isteyin. Bu şekilde katılımcıların evre modelini yanlış öğrenmelerinin önüne geçin.
- Devam etmeden önce tartışma sırasında herkesin evrenin nerede bitip nerede neden başladığını anladığından emin olun. Her evrenin bir tekrarı mevcuttur. Tartışmada evrelerin başlangıç ve bitişlerinin sebeplerinin tümünü kendiniz vermekten kaçının. Onlara her evrenin süresine dikkat etmelerini söyleyin (1., 3. ve 5. evreler genelde daha kısadır; evre 2 ve 4 Çevrimiçi Sohbet sırasında daha çok uzar).

4. Evre 1: Sıcak Karşılama:

Egzersizin amacı: Katılımcılar evre 1'in alıştırmalarını (Çevrimiçi Sohbetin açılışı) yaparlar.

Süre: 15 dakika

Ek: Ek 3: 'Sıcak bir karşılama'

Eğitici direktifleri:

- Egzersizin yönergesini vererek başlayın: katılımcılara iki örnek durum Çevrimiçi Sohbetinin ilk iki satırının yazılı olduğu kağıtlar dağıtılır. Yapmaları gereken şey sıcak bir karşılama cevabı verebilmeleridir. İki ya da üç cümle ile cevap vermeleri mümkündür.
- Ek 3'ü tüm katılımcılara dağıtın ve herkesin bir kalemi olduğundan emin olun.
- Hazırlık sırasında herkesin doğru bir karşılama cümlesinin nasıl yazıldığını bildiğinden emin olun (soru sorarak devam etme, iltifat etme ve mümkünse Çevrimiçi Sohbet eden kişinin önceden verdiği bilgiler üzerinden Çevrimiçi Sohbet devam etme gibi).

5. Soruları Netleştirme

Egzersizin amacı: Katılımcılar bir çevrimiçi Çevrimiçi Sohbetin ikinci evresinin alıştırmalarını yaparlar.

Süre: 30 dakika

Eğitici direktifleri:

- Bir çocuk veya genç yetişkinin çocuk yardım hattını arayabileceği bir durum düşünün. Eğitimci problemleri rolünü oynar ve grubun karşısına oturur. Gruptan beklenen, çocuğun problemlerini Çevrimiçi Sohbet tekniklerini kullanarak açıklığa kavuşturmasıdır. 3. ve 4. evre henüz sıraya konulmamıştır, bu yüzden henüz çözüm bulmalarına izin vermeyin.

- İki eğiticinin olması durumunda diğer eğitici, grubun teknikleri kullanıp kullanmadığını ve soruları açıklığa kavuşturmadığını kontrol eder. Eğer sadece bir eğitmen varsa, hem rolü oynamak hem de grubu kontrol etmek zorundadır.
- Kontrol eden eğitmen tüm soruların teknikler kullanılarak, 4 evrede açıklığa kavuşturulmasından emin olur (gerçekler, algı, istekler ve eğer gerekliyse gönüllü ile Çevrimiçi Sohbet eden kişi arasındaki ilişki).
- Değerlendirme kısmında şu ifadeleri kullanın: ‘alıştırmayı nasıl buldunuz?’, ‘zor muydu?’, ‘soruları açıklığa kavuşturmak için ne yaptın?’, ‘2. evreden ne çıkarabiliriz?’
- Rol yapan eğitimci katılımcılara yardımcı olmak zorundadır. Yani sorulan sorular karşısında kapalı sorular sorulduğu zaman kısa cevaplar verir. Desteklendiğini ve anlaşıldığını hissettiği an daha çok anlatmalıdır.

6. 1. ve 2. Evre ile Çevrimiçi Sohbet Egzersizi

Egzersizin amacı: Katılımcılar sıcak bir karşılama ile başlar ve sorunları açıklığa kavuşturur.

Süre: 60 dakika

Ek: Ek 4 ‘casus 1 Çevrimiçi Sohbet egzersizi 1. Ve 2. Evre’ ve ek 5 ‘casus 2 Çevrimiçi Sohbet egzersizi 1. Ve 2. Evre’

Gerekenler:

- Katılımcılar için gerekli sayıda bilgisayarınız olmalıdır ve bu bilgisayarların Çevrimiçi Sohbet uygulaması olduğundan emin olmalısınız. Yeterli bilgisayarınız yoksa bu egzersizi telefon konuşması şeklinde de yapabilirsiniz. Bu durumda da çocuğu canlandıran katılımcı ile çocuk yardım hattı çalışanı rolündeki kişi birbirlerini görmeyecek şekilde sırt sırta konuşmayı gerçekleştirmek zorundadır.
- Daha büyük gruplarda birden fazla eğitmenin egzersiz sırasında hazır bulunması ve alt gruplar oluşturularak bunların egzersizi gerçekleştirmesi tavsiye edilir.

Eğitici direktifleri:

- Eğitmen alıştırmının kapsamını önceden açıklar: çevrimiçi Çevrimiçi Sohbet pratiği şeklinde olacaktır. Katılımcılar 1. ve 2. evre ile alıştırmayı yapmalıdır ve soruları açıklığa kavuşturmak için acele etmemelidir. Henüz çözüm üretilmemelidir.
- Grup ikiye bölünür. Katılımcıların yarısı çocuk yardım hattı çalışanı diğer yarısı da çocuğu oynar. Herkes aşağı iner. Çocuklara örnek durum yazılı olarak verilir. Odada Çevrimiçi Sohbeti başlatmak üzere bir eğitmen hazır bulunur.

- Çevrimiçi Sohbet başladıktan sonra eğitimciler çocuk yardım hattında çalışanlara katılır. Geri bildirim verirler ve verirken aşağıdaki noktaları göz önünde bulundurlar:
 - o Dinleme,
 - o Soru sorarak devam etme,
 - o Özetleme,
 - o Destikleme,
 - o Soruların tüm evrelerde açıklayıcı olup olmaması
- Eğitimden odada dolaşarak geri bildirimde bulunur. Çocuk yardım hattı çalışanı çözüm üretmeye başlayınca ara verir.
 - o Nasıl gittiğini sorun,
 - o Geri bildirim verin (artı bir yön, geliştirici bir nokta ve ya küçük bir tavsiyede bulunmak gibi)

Çevrimiçi Sohbetler bittikten sonra (yaklaşık 20 dakika sonra) katılımcılar rolleri değiştirir.

Çocuk rolünü oynayanlara örnek bir durum verilir. Çevrimiçi Sohbeti sonuçlandırmak için kısa bir değerlendirme soruları şu şekildedir:

- o Bunu yapmak size nasıl hissettirdi? (hem çalışan hem de çocuk için)
- o Bu alıştırımdan ne öğrendiniz?

7. Değerlendirme

Egzersizin amacı: Katılımcılar öğrendiklerini değerlendirir.

Süre: 15 dakika

Eğitici direktifleri:

- Eğitimci herkese bir kibrit dağıtır ve yapılacakları açıklar: birinci kişi kibriti çakar ve yandığı süre boyunca bu egzersizden öğrendiklerini söylemeye çalışır. Dikkat: kibrit sönmeden önce sıradaki kendi kibritini çakmak zorundadır ve sıra ona gelince kendi deneyimlerini anlatmaya devam eder. Böylece herkes sırası gelince konuşmuş olur.
- Kibritleri dağıtırken eğitici egzersizi, tüm günü adım adım özetleyerek başlatır. Sonuç kısmında da egzersizi anlatır.
- Sonucun eğitici tarafından yapılması, günü olumlu sözlerle tamamlamak açısından daha iyi olacaktır.

1.4.3 İkinci Oturum için Hazırlık ve Öneriler

Hazırlık:

-Bir yazı tahtasına programı ve beş evreli teoriyi yazın ya da projeksiyonla gösterin veya yazılı kağıtlar şeklinde dağıtın.

Gerekli malzemeler: Tüm katılımcılar için yeterli bilgisayar. En azından yarısına yetecek kadar bilgisayar. Bilgisayarların internet ve Çevrimiçi Sohbet uygulamasına sahip olması gerekmektedir.

Gerekli malzemeler: Yazı tahtası, katılımcılar için kalem ve kağıt, Ek 1,2,3,4,5'in tüm katılımcılar için kopyası, tüm katılımcılar için Çevrimiçi Sohbet oturumunu öğrenci ve gönüllü olarak nasıl açacaklarına dair yazılı bir yönerge, pekiştirme egzersizi için bir kutu kibrit

Ekler:

- Ek 1: Evre modeli kontrol listesi
- Ek 2: Evreleri tanıma modeli
- Ek 3: Sıcak bir karşılama
- Ek 4: Durum 1 Çevrimiçi Sohbet egzersizi 1. ve 2. evre
- Ek5: durum2 Çevrimiçi Sohbet egzersizi 1. Ve 2. Evre

Ek 1: Evre Modeli Kontrol Listesi

1. Evre : Sıcak bir karşılama

- Direkt olarak konuya girme: ilk olarak sorularla başlama
- Destek: anlayış gösterip iltifat etme

2. Evre : Soruları açıklığa kavuşturma

- Durum (durum nedir?)
- Algı: (hangi duygular hissedildi?)
- İstekler: (Çevrimiçi Sohbet eden kişinin Çevrimiçi Sohbeti dair istekleri ne olurdu?)
- Gönüllü ile ilişki: (Çevrimiçi Sohbet eden kişi ile gönüllü kişi arasındaki ilişki nasıl ilerledi?)

3. Evre: Çevrimiçi Sohbetin Amacı

- Çocuğun beklentilerini belirginleştirmek: çocuk, yardım hattındaki Çevrimiçi Sohbetinden ne bekler?
- Beklentilerin ifadesi: Yapabilir miyim? Yapmam mümkün mü?
- Bu Çevrimiçi Sohbeti kastettiklerinizi ve kastetmediklerinizi yansıtın.
- Çevrimiçi Sohbetin amacına ilişkin bir anlaşma yapın.

4. Evre: Amaca Ulaşma

- Amacı belirginleştirin.

- Çocukla birlikte çözüme odaklanın.

5. Evre: Toparlama

- Çevrimiçi Sohbetin amacını özetleyin ve metodu uygulayın.
- Çocuğun bu metodu takip edip edemediğini.
- Çevrimiçi Sohbeti sonuçlandırın.

Ek 2: Evre Modelini Anlamak

Görev: Aşağıda Angel (13) ile çocuk yardım hattı arasında geçen bir konuşma yer almaktadır. Bir evrenin nerde başlayıp nerde bittiğini belirtin.

Yardım hattı: Merhaba Angel

Angel: Merhaba, ben zorbalığa uğruyorum.

Görevli: Bu çok sinir bozucu olmalı!

Angel: Evet.

Görevli: Bence bunun için harekete geçmen çok güzel.

Angel: ☺

Görevli: Ne zamandan beri bunları yaşıyorsun?

Angel: Neredeyse tüm okul dönemi boyunca. Sınıfta...

Görevli: Hay allah, bunu yapan kimler peki?

Angel: Sınıftan iki çocuk. Sonra da sınıfın geri kalanı da onlara katılıyor. Kötü koktuğumu söylüyorlar ve bir aptal olduğumu. Eşyalarımı falan alıyorlar.

Görevli: Eşyalarını?

Angel: Evet dün günlüğümü alıp çöpe attılar ☹

Görevli: Ne kötü ☹

Angel: Evet, beni bir de MSN den tehdit ettiler.

Görevli: Ne saçma! Kimse zorbalığa uğradığını biliyor mu peki?

Angel: Sadece sınıftakiler biliyor, başka da kimse bilmiyor. O kadar saçma ki utanıyorum.

Görevli: Seni gerçekten incitmiş gibi bu durum.

Angel: EVET ☹ ☹

Görevli: Yani şimdi sen tüm okul dönemi boyunca zorbalığa uğradın, MSNden tehdit edildin ve utandığın için bunu kimseye söylemedin öyle mi?

Angel: evet

Görevli: pfff bu senin için oldukça zor olmalı. Peki sana zorbalık yaptıklarında tepki veriyor musun?

Angel: Genelde bir şey yapmıyorum ama kızıp ağlamaya başladım ve bu sefer de gülüp alay ettiler. O yüzden hep görmezden geliyorum.

Görevli: Bunu görmezden gelmeye çalışman çok güzel! Bunun işe yarayacağını düşünmen de çok zekice.

Angel: teşekkürler ☺

Görevli: Peki buna bir son vermek için başka yollar denedin mi?

Angel: Pek sayılmaz.

Görevli: Çevrendeki kimseye utandığın için bu durumu anlatmadığını söylemiştin di mi?

Angel: evet.

Görevli: tam olarak neden utandın?

Angel: Bilmiyorum. Sadece aptalca geliyor ve sürekli başıma geliyor. 5. sınıftayken de olmuştu ve annemi bu durum çok üzmüştü. Şimdi ona yine anlatsam daha çok üzülecek ☹

Görevli: 5. Sınıftaki olay nasıl olmuştu?

Angel: O zaman 8 yaşındaydım ve doğruca annemle babama gitmiştim.

Görevli: Nasıl tepki gösterdiler?

Angel: Öğretmenle konuştular, öğretmen bunun üzerine sınıfta konuşma yapmıştı ve konu kapanmıştı.

Görevli: Nasıl hissettin?

Angel: hmmm... iyi galiba.

Görevli: Anlıyorum.

Görevli: Hhmm şimdi çok konuştuk, hadi durumu özetleyelim...

Görevli: Şu anda zorbalığa uğruyorsun ve bu sen beşinci sınıftayken de olmuştu. Annenle babana anlatmıyorsun çünkü üzüleceklerinden korkuyorsun.

Angel: EVET

Görevli: Zorbaları görmezden geliyorsun bu sefer de devam ediyor.

Angel: Evet.

Görevli: Bu konuşmada senin için ne yapmamı istersin?

Angel: Belki de bunu durdurmak için yapabileceğim bir şeyler varsa söyleyebilirsin.

Görevli: hmmm bu hep zor bir durumdur. Sana ne şimdi ne de sonra yardım edebileceğim bir konu değil aslında... ama belki de birlikte senin ne yapabileceğin hakkında fikir yürütebiliriz?

Angel: ok.

Görevli: Ne yapabilirsin peki?

Angel: Belki de birilerine söylemeliyim.

Görevli: Evet iyi fikir! Böylesine zor bir durumu kendi başına çözmeye çalışman zor olurdu. Peki sence, bu durumu kime ve ne şekilde anlatman gerektiğini düşünsek nasıl olur?

Angel: evet!

Görevli: Aslında sen ilk adımı atmış oldun öyle değil mi?

Angel: ?

Görevli: Bana anlattın.

Angel: evet 😊

Görevli: Güvenip de anlatabileceğin başka biri daha var mı peki?

Angel: hmmm belki arkadaşlarımdan biri.

Görevli: Evet iyi fikir! Önce bir arkadaşına, peki sonra kime?

Angel: Belki danışman olabilir.

Görevli: Yani önce bir arkadaşına, ondan sonra da danışmanına söylemeyi düşünüyorsun pek nasıl?

Angel: Arkadaşımı her gün görüyorum; hatta yarın birlikte kasabaya gideceğiz, orada söyleyeceğim.

Görevli: Sence nasıl olacak?

Angel: Zor ama sanırım beni anlayacak.

Görevli: Evet güzel.. peki sonra ne yapacaksın?

Angel: Belki o da danışmana söyler.

Görevli: Evet harika bir plan! O zaman şimdi yarın sen önce durumu arkadaşına anlatacaksın, o da gidip danışmana söyleyecek öyle değil mi?

Angel: evet 😊 😊

Görevli: Rahatlamış görünüyorsun.

Angel: Evet 😊 !!

Görevli: Yaşadıkların için bir çözüm istedin ve benimle ne yapabileceğini konuştun.

Angel: Evet.

Görevli: Ama şimdi önce arkadaşına, ardından da danışmanına konuyu götürme fikrini sen buldun.

Angel: Evet

Görevli: Bu sana yardımcı oldu mu?

Angel: Evet oldu.

Görevli: Güzel!

Angel: Teşekkürler!

Görevli: Rica ederim! Bol şanslar.

Angel: Görüşürüz!

Ek 3: Sıcak bir Karşılama

Görev: iki ya da üç cümleden oluşan sıcak karşılama cümleleri düşünün.

Missy (8 yaşında) ile Çevrimiçi Sohbet Missy: Merhaba, ben gerçekten korkuyorum... Çocuk yardım hattı:..... Çocuk yardım hattı:.....	Mick ile Çevrimiçi Sohbet Mick: Selam, ben evde daha fazla kalamıyorum. Yardım edebilir misiniz? Çocuk yardım hattı:..... Çocuk yardım hattı:.....
Angelfire (16) ile Çevrimiçi Sohbet Angelfire: ölmek istiyorum ☹ ☹ Çocuk yardım hattı:..... Çocuk yardım hattı:.....	Darling (16) ile Çevrimiçi Sohbet Darling: oldukça şehvetliyim! Çocuk yardım hattı:..... Çocuk yardım hattı:.....

EK 4: DURUM 1: ÇEVİRİMİÇİ SOHBET EGZERSİZİ 1. VE 2. EVRE

Yeme Bozuklukları:

16 yaşında genç bir kızsınız. Daha önce hiç bir erkek arkadaşınız olmadı. Birkaç aydır diyettesiniz. Ancak hala kendinizi çok şişman hissediyorsunuz. Arkadaşlarınız diyetten, kilolardan çok fazla bahsettiğinizi ve bu konuda takıntılı olduğunuzu düşünüyorlar. Yeme bozukluğu (anorexia) hastası olduğunuzdan eminler. Gerçekten de yeme bozukluğunuz olup olmadığını merak ediyorsunuz. 45 kilosunuz ve 1.72 boyundasınız. Yine de görünüşünüzle ilgili kaygılarınız var. Gerçekten bu konuda bir probleminiz olup olmadığını merak ediyorsunuz ve ne yapabileceğinize dair fikir edinmek istiyorsunuz. En çok istediğiniz şey birkaç kilo daha vermek. O zaman erkeklerin sizinle daha çok ilgileneceğinizi düşünüyorsunuz.

İp uçları:

- 16 yaşında bir ergenin kendi vücuduyla ilgili neler düşünebileceğini tahmin etmeye çalışın.
- Gerçekten de yeme bozukluğu hastalığı olma ihtimalinin olup olmadığını sorarak başlayın.
- Fırsat bulursanız yalnızlık ve güvensizlik duygularınızdan daha çok bahsedin.
- Önce kendi hikayenizi anlatın ve yeme bozukluğunuzun olup olmadığını çocukla tartışın.

EK 5: DURUM 2: ÇEVİRİMİÇİ SOHBET EGZERSİZİ 1. VE 2. EVRE

Ölen Baba

14 yaşında Müslüman bir çocuksunuz. Uzun süreden beri hasta olan babanız önceki gün öldü. Birçok karmaşık duygu yaşıyorsunuz: üzüntü, çaresizlik, anneniz ve kız kardeşinize dair kaygılar; çünkü ölen kişinin babanız olmasının adil olmadığını düşünüyorsunuz. Arkadaşlarınızın hiçbirinin başına böyle bir olay gelmediği için onlarla konuşamıyorsunuz. Annenizle de konuşamıyorsunuz, çünkü zaten o da üzgün. En büyük çocuk olarak sizden beklenen ailede baba rolünü sizin üstlenmeniz. Bunu çok da istemiyorsunuz. Sizi birinin dinlemesine ihtiyacınız var. Çocuk yardım hattıyla yaşadıklarınız yanında ölümden sonra hayat olup olmadığını tartışmak istiyorsunuz.

İp uçları:

- 14 yaşında müslüman bir çocuğun hayat ve ölümle ilgili neler düşünebileceğini tahmin edin.
- Kendi babanızın ölümünden bahsederek başlayın.
- Fırsat bulursanız yalnızlık ve güvensizlik duygularınızdan daha çok bahsedin.
- Öncelikle kendi hikayenizden başlamak isteyin ve hayat ve ölüme dair sesli düşünmeye çalışın. Çocuk yardım hattının bu konularda da konuşabileceğini gösterin.

1.5 Detaylar 3. Oturum

1.5.1 Genel Program

4 saatlik 3. Oturum: Çevrimiçi Sohbet evreleri modeli 3. 4. v5. evre	Yönetim	süre
1. Karşılama ve giriş		5 dk
2. Düşünün... zorlu bir Çevrimiçi Sohbet	Egzersizi keşfetme	10 dk
3. Grup tartışması: amaç açık mı?	Genel tartışma ve teorinin açıklanması	15 dk
4. Çocuğu harekete geçirme alıştırması	Genel egzersiz	15 dk
5. Kar topu egzersizi: 4. evre için yapılacaklar ve yapılmayacaklar	Alt gruplarla egzersiz	40 dk
6. 3, 4 ve 5. evrelerle Çevrimiçi Sohbet egzersizi	Çevrimiçi Sohbete adım atma	60 dk
7. Pekiştirme: Çevrimiçi Sohbet ediyorum....	Pekiştirme	5 dk
Toplam		2.5 saat

1.5.2 Programın Detayları

1 Karşılama ve Giriş

Egzersizin Amacı : Katılımcılar günün programını bilir. Öğrenme amaçları açık bir şekilde ifade edildiğinden katılımcılar motive olmuştur.

Süre : 5 dakika

Eğitici direktifleri:

- Öğrenme hedeflerinin altını çizerek katılımcıları motive edin. ‘Hiç bir Çevrimiçi Sohbet sırasında bir çocuğun ne istediğini anlamadığınız oluyor mu? Çevrimiçi Çevrimiçi Sohbetlerde bunu anlamak bazen olduğundan zordur, birbirinizi yanlış anlayabilirsiniz veya bazen söylenenler tam olarak anlaşılabilir.’ ‘Ya da çocuğu anladığınız fakat durumuna bir çözüm bulamadığınız anlar oluyor mu? Çevrimiçi Sohbetin sonunda çocuğa istediğini vermiş olmanın rahatlığını yaşamak istemez miydiniz? Böyle durumlarda çocuğun isteğiyle önerdiğiniz yardımın birbiriyle örtüşmesi önemlidir. Sonuç olarak, çocukla birlikte durumu netleştirip ortak bir çözüm bulabilirsiniz. Bugün bu konuyu ele alacağız.’
- Bugünkü egzersizin amacının çocuk yardım hattında evre modeliyle başarılı bir Çevrimiçi Sohbet gerçekleştirme olduğunu anlatın.
- Dört saatlik bu oturumun programını tartışın.

2 Egzersiz ‘farz edin ki....’

Egzersizin amacı: Katılımcılar bu egzersizde çevrimiçi Çevrimiçi Sohbette bir konuşmanın amacının belirlenmesinin ne kadar zor olduğunu görürler. Bu egzersiz biraz zor olmalı ki gerçek duruma benzeyebilsin. Sonuç olarak 3. evreyi pratiğe dökebilecekleri için motive olmuş olurlar.

Süre: 15 dakika

Ek: Ek 1 : Durum: ‘farzedin ki...’

Eğitmen direktifleri:

- Tüm katılımcıların bir kağıt ve kalemi olduğundan emin olun.
- Örnek durumu kağıtlara yazılı olarak katılımcılara dağıtın (bkz Ek 1)
- Durumu okuyun. Katılımcılara doğrudan hitap etmek ve şimdiki zamanda konuşmak önemlidir (çocuk yardım hattında bilgisayar başında olduğunuzu farzedin).
- Cevaplarını yazmaları için katılımcılara birkaç dakika süre verin.

- Aşağıdaki bölümle devam edin.

3. Grup tartışması: amaç yeterince açık mı?

Egzersizin amacı: Katılımcılar Çevrimiçi Sohbet ettikleri kişiyle konuşmanın amacını nasıl belirleyeceklerini düşünürler.

Süre: 15 dakika

Eğitmen direktifleri:

- Tüm katılımcılar hazır olduğunda egzersizi nasıl yaptıklarını anlatın. Birkaç katılımcıya cevaplarını yüksek sesle okumasını söyleyin.
- Katılımcılara aşağıdaki soruları sorun:
 - o Cevaplarını yüksek sesle okuyan katılımcılar amaçları belirlemek için ne yaptılar?
 - o Amaçlar yeterince belirlendi mi?
 - o Evetse neden, hayırsa neden?
 - o 3. Evrede nasıl bir sonuca ulaştınız?
- Katılımcıların verdikleri cevaplardan 3. evre teorisini açıklamaya geçin.

Üçüncü Evre: Çevrimiçi Sohbetin amacını belirleme

- Çocuğa Çevrimiçi Sohbetten beklentilerinin ne olduğunu sorun.
- Soruları şu üç alt soruyla sorun:
 - o Yapabilir miyim?
 - o Yapmam mümkün mü?
 - o Yapsam?
- Çocuğun beklentilerini ne ölçüde karşılayabileceğinizi yansıtın.
Bir anlaşmaya varın.

4 Egzersiz ‘çocuğu harekete geçirmek’

Egzersizin amacı: Çocuğu çözüm seçenekleri üzerinde düşünmeye teşvik ettikleri sırasında katılımcılar 4. Evrenin ne kadar zor olduğunu görürler. Egzersizin, katılımcıların gerçek hayattaki Çevrimiçi Sohbetin handikaplarını görmeleri açısından zor olması önemlidir. Sonuç olarak katılımcılar 4. evreyi pratiğe dökmeyi öğrendikleri için motive olurlar.

Süre: 15 dakika

Ek: Ek 2: ‘Egzersiz: çocuğu harekete geçirmek’

Eğitici direktifleri:

- Tüm katılımcıların kalem ve kağıdı olduğundan emin olun.
- Ek 2'yi yazılı olarak katılımcılara dağıtın.
- Durumu okuyun. Katılımcılara doğrudan hitap etmek ve şimdiki zamanda konuşmak önemlidir (çocuk yardım hattında bilgisayar başında olduğunuzu farzedin).
- Cevaplarını yazmaları için katılımcılara birkaç dakika süre verin.
- Aşağıdaki bölümle devam edin.

3 5. Kartopu Egzersizi

Egzersizin amacı: Katılımcılar Çevrimiçi Sohbet ettikleri kişiyle konuşmanın amacını (4. Evre) nasıl belirleyeceklerini düşünürler.

Süre: 40 dakika

Eğitici direktifleri:

- Bu egzersiz farklı adımlarla açıklanır. Egzersizin adımlarını tahtaya yazın ki katılımcılar için aşamalar açık bir halde anlaşılabilir.
 - Bu aşamada yönergeler çok önemlidir. Yönergeleri tek tek açıklayın.
1. Adım: katılımcılar çiftler oluşturur ve 4. Evre ile ilgili önceki alıştırmaları da hatırlayarak yapılacaklar ve yapılmayacaklara ilişkin bir beyin fırtınası yapar. Buradaki görev, Çevrimiçi Sohbetin amacını belirleme konusunda en önemli yapılacak ve yapılmayacaklar listesini oluşturmaktır (10 dakika).
 2. Adım: çiftler ayrılır ve alt gruplar oluşturulur (tüm katılımcılar ikiye bölünür). Gruplar yaptıkları listeden en önemli üç maddeyi seçerler (10 dakika).
 3. Adım: sunumlar. Gruplar vardıkları sonuçları genel olarak sunarlar (her grup için 5 dakika).
 - o Odada gezinin ve her grubu dikkatle izleyin.
 - o Zamanı dikkatle izleyin ve her adımın başlangıç ve bitiş zamanlarının uyarılarını verin.
 - o En sonunda grupların sonuçlarını birleştirip onun üzerinden teoriyi anlaşın.

Evre 4: amaca ulaşılması:

- Çocukla birlikte amaca ulaşmaya çalışın. Ama önce çocuğun kendi çözümlerini bulmasına izin verin.
- Örneğin birlikte olası çözümlere ilişkin beyin fırtınası yapın.
- Çocuğun kendi fikirlerine ilişkin açık uçlu sorular sorun ve onu takdir edin.
- Sizin çaba gösterdiğiniz çocuğunsa iş birliğine yanaşmadığı durumlarda dolaylı iletişim yollarını deneyin.

6. Çevrimiçi Sohbete Başlama

Egzersizin amacı: Katılımcılar tüm evre modelinin tümünü bir Çevrimiçi Sohbet uygulamaya çalışırlar.

Süre: 60 dakika

- Ek: Ek 3 : 'Çevrimiçi Sohbet dahil olma'

Çevrimiçi Sohbet Gerekenler:

- Çevrimiçi Sohbet uygulaması olan ve internet erişimine sahip iki bilgisayar ve bir projeksiyon cihazı bulunmalıdır.
- Çevrimiçi Sohbeti gerçekleştirecek olan katılımcının (çocuk yardım hattı rolündeki) bilgisayarı projeksiyona bağlanır. Çevrimiçi Sohbeti, tüm katılımcıların görebileceği şekilde duvara yansıttığınızdan emin olun.
- Önceden tüm aletlerin çalışıp çalışmadığını test edin.
- Projeksiyonunuzun olmadığı fakat yeterli sayıda bilgisayarınızın olduğu durumlarda Çevrimiçi Sohbetin normal bir Çevrimiçi Sohbet egzersiz şeklinde yapılmasına izin verin (katılımcılar sırasıyla çocuk yardım hattı, sonra da çocuk rolünde konuşmayı gerçekleştirir).
- Projeksiyon ve bilgisayarınızın olmadığı durumlarda ise bu alıştırma bir ev ödevi şeklinde verebilirsiniz. Bu durumda katılımcıların Çevrimiçi Sohbeti evde gerçekleştirmelerini sağlayacak ekipmana sahip olması gerekir. Katılımcıların bu durumda evlerinde gerçekleştirdikleri Çevrimiçi Sohbetin çıktısını, eğitime geri bildirim için vermesi gerekmektedir. Ancak bu durum çok tercih edilmez, katılımcıların Çevrimiçi Sohbeti eğitim sırasında gerçekleştirmeleri tercih edilir.

Eğitmen direktifleri:

- Eğitmen kapsamı önceden açıklar: Tüm grup bir çocukla çevrimiçi Çevrimiçi Sohbet edecektir. Katılımcılar sırayla çocuk yardım hattı görevlisi rolünü alacaklar. Amaç, 5 evre modeliyle Çevrimiçi Sohbet gerçekleştirmektir.
- Eğitmen Çevrimiçi Sohbet başlama metodunu açıklar: hem eğitmen hem çocuk yardım hattı görevlisi rolündeki katılımcının alıştırma kesebilmesine izin verilir. Ancak gözlemleyenler bunu yapamazlar. Yapmaları gereken dikkatle izlemektir: çünkü her an Çevrimiçi Sohbeti devralabilmeleri gerekebilmektedir.
- Çevrimiçi Sohbet bölümler halinde ilerler: sonuç olarak bu yapay görünebilir. Katılımcıların öğrendiklerini uygulamaya koyabilmeleri amaç olduğu için bu çok sorun olmayacaktır.
- Eğitmenin çocuk yardım hattı görevlisi rolündeki katılımcıyı sürekli olarak izlemesi gerekmektedir. Eğitmen bu kişinin ilk olarak Çevrimiçi Sohbet başlamasını sağlar, ona pozitif geribildirimde bulunur ve gerekiyorsa tavsiyede bulunur. Bu yolla katılımcı kendisine verilen tavsiyeyi uygulamaya koyar ve bunun Çevrimiçi Sohbet yansıyan etkisini görür. Verilen öğüt

uygulamaya konulur konulmaz, Çevrimiçi Sohbet yarıda kesilir, katılımcıya teşekkür edilir ve başka bir katılımcının Çevrimiçi Sohbeti dahil olması sağlanır.

- Eğitmen olarak mümkün olduğunca çok kişinin Çevrimiçi Sohbeti dahil olmasını sağlayın.
- 7. Çevrimiçi Sohbet Edip

Egzersizin amacı: Katılımcılar öğrendiklerini uygular.

Süre: 15 dakika

Eğitmen direktifleri:

- Katılımcılar daire şeklinde oturur. İlk katılımcı iki ya da üç kelimedenden oluşan ilginç birşey söyler; ikinci katılımcı bunu tekrar edip kendi sözcüklerini ekler. Herkes “ben Çevrimiçi Sohbet edeceğim ve bulacağım” cümlesiyle başlar. Dairedeki son kişi tüm katılımcıların sözcüklerini hatırlamaya çalışır ve en çok bahsedilenleri bulur.

1.5.3 3. Oturum için Hazırlık ve Öngörüler

Hazırlık:

- Programı ve evre modelinin temel prensiplerini tahtaya yazın, projeksiyondan yansıtın ya da yazılı bir şekilde katılımcılara dağıtın.

Gerekenler:

- Tüm katılımcılar için yeterli sayıda bilgisayar (yarısına yetecek kadar da olabilir).

Bilgisayarların internet erişiminin olması ve Çevrimiçi Sohbet uygulamasına sahip olması gerekir.

Gerekli malzemeler: Yazı tahtası, tüm katılımcılar için kağıt ve kalem, Ek 1, 2, 3'ün tüm katılımcılar için kopyası

Ekler:

- Ek 1: 'Farz edin'
- Ek 2: 'Çocuğu harekete geçirme alıştırmaları'
- Ek 3: 'SÇevrimiçi Sohbeti dahil olma alıştırmaları için örnek durum'

Ek 1: 'Farz edin'

Ödev: Aşağıda verilen durumu okuyun ve bu durumda verebileceğiniz tepkiyi yazın.

GÖREVLİ: Durumu hemen özetlememe izin ver....

GÖREVLİ: Uzun süredir kendini kötü hissediyorsun. Hatta bazen vücuduna kesmek suretiyle zarar veriyorsun. Aynı zamanda kilo vermek için çok az yemek yiyorsun.

SİL: Evet

GÖREVLİ: Hala kimseye bir şey anlatmadın.

SİL: Doğru.

GÖREVLİ: Peki bu Çevrimiçi Sohbeti benden beklentin nedir? Sana nasıl yardımcı olmamı istersin?

SİL: Tek istediğim mutlu olmak ☺☺

GÖREVLİ:.....

Ek 2: ‘Çocuğu harekete geçirme egzersizi’

Aşağıda 14 yaşındaki Sil ile keyifsizliğine ilişkin yapılan Çevrimiçi Sohbetten bir parça yer almaktadır.

Ödev: Aşağıda verilen durumu okuyun ve bu durumda verebileceğiniz tepkiyi yazın.

GÖREVLİ: Evet yeterince anlattın şimdi durumu özetlememe izin ver.....

GÖREVLİ: Özellikle sabahları kendini çok kötü hissediyorsun ve kendinde hiçbir ışık göremiyorsun. Okulda da işler iyi gitmiyor ve bu duruma ilişkin anne ve babana hiçbir şey anlatmak istemiyorsun.

GÖREVLİ: Ve daha fazla depresif olmak istemiyorsun, öyle değil mi?

SİL: Aynen.

GÖREVLİ: Peki çocuk yardım hattı sana bu konuda nasıl yardımcı olabilir?

SİL: Bilmiyorum.

GÖREVLİ: Sana kendini daha az kötü hissettirecek birşeyler düşünelim.

SİL: Peki.

GÖREVLİ: Ne yapabiliriz?

SİL: Bilmiyorum.

GÖREVLİ: Belki de sevdiğin bir şeyi yapmakla başlayabilirsin?

SİL: Ama ne?

GÖREVLİ: Hhmm peki o zaman belki de gidip biriyle konuşmalısın.

SİL: Bunu yapmaya cesaretim yok ? ?

GÖREVLİ:.....

EK 3: ‘Çevrimiçi Sohbet Dahil Olma’

İhmal:

15 yaşında bir genç kızsınız. Evde birçok probleminiz var. Anneniz manik depresif, babanızsa kumar bağımlısı. Ekonomik sıkıntılar yüzünden evde gaz ve elektrik yok. Kendiniz ve küçük kardeşlerinize bakmaz zorundasınız ama yiyecek düzgün bir yemeği her gün bulamıyorsunuz. Gidecek başka yeriniz yok. Ne sizin ne de anne babanızın gerçek dostları yok. Artık umudunuzu kaybetmeye başladınız. Her geçen gün daha depresif hissediyorsunuz, ancak ne yapmanız gerektiğini bilemiyorsunuz. Çocuk yardım hattının size yardım edeceğini umuyorsunuz.

Öneriler:

- Takma bir isim bulun.

- Bu sorundan dolayı utanıyorsunuz ve anlattığınız için anne ve babanıza ihanet etmiş gibi hissediyorsunuz.
- Yardım hattındaki çalışanı sürekli sorduğunuz sorularla ve çözüm için herhangi bir yardıma yanaşmayarak, iş birliği yapmayarak zorladığınızdan emin olun.

BÖLÜM 2

‘ADIM ADIM E-MAIL CEVAPLAMA’ EĞİTİMİ

2.1 GİRİŞ

Adım adım e-mail cevaplama eğitimi dört saatlik oturumdan oluşur. Eğitim aynı zamanda tüm güne yayılacak şekilde ya da ayrı iki oturum şeklinde de verilebilir.

Eğitim için hazırlık:

- E-mail uygulaması olan ve yazıcıya bağlı bir bilgisayar bulunmalıdır.
- Eğitmenin de bir bilgisayara ve durumu yansıtmak için bir projektöre ihtiyacı vardır.
- Eğitimin verildiği yerde bilgisayar, projektör ve yazıcının çalışıp çalışmadığını kontrol edin.
- Katılımcılar için yeterli bilgisayarın olmadığı durumlarda bir bilgisayarda iki katılımcının çalışmasına izin verebilirsiniz.

Hedef kitle:

- Eğitim, farklı yardım hatlarında çocuklara e-mail yoluyla yardım etmek isteyen çalışanlar için düzenlenmiştir. katılımcıların daha önceden bu konuda bir deneyime sahip olmaları gerekmemektedir.

Katılımcılardan istenenler:

- Ortalama bir klavye becerisine sahip olmak.

Amaçlar:

Eğitimden sonra:

- Katılımcılar adım adım e-mail cevaplamaı öğrenirler,
- Katılımcılar e-maili iyice okuyabilir ve asıl anlatılmak isteneni kavrayabilirler,
- Katılımcılar yardım istenen konuyu soru şeklinde formülize edebilirler, bunu yaparken açık bir hitap, kısa cümleler ve sayfa düzenine dikkat ederler,
- Aktif bir formülasyon kullanırlar,
- Katılımcılar kendilerini biriyle sınırlandırarak çocukla iletişim kurarlar,
- Katılımcılar çocukla e-mail yoluyla iletişim kurarlar,
- Katılımcılar e-maili yollayan kişinin duygularını anlayabilirler ve yardım istediği konuyu bilirler,
- Pratik öneriler, farklı seçenekler sunarlar ancak seçici davranırlar,
- Kastedilen şeyleri açıklayarak danışma eyleminin eşliğini alçaltırlar,
- Katılımcılar kapanışı cesaretlendirici konuşmalarla bitirirler.

2.2. Eğitim Kursu programı ‘Adım Adım E-posta Cevaplamak’

2.2.1 Eğitim Kursuna Genel Bakış

Aşağıda eğitim kursunun bazı yarım gün oturumlarının programı verilmiştir. ‘Adım adım e-posta cevaplama’. 2.3 ve 2.4 nolu paragraflar detayları vermektedir.

Yarım günlük 1. Oturum programı: Belirlenmiş prosedürlere göre e-posta cevaplama
<ol style="list-style-type: none"> 1. Karşılama ve giriş 2. Teori: e-posta cevaplama prosedürü 3. Uygulama: nasıl yardım talep edilir? 4. Prosedürü pratiğe dökmek: e-posta taslağı hazırlamak 5. Genel toparlama: sonrasında tartışma 6. Pekiştirme: bir içecek seçme
Yarım günlük 2. Oturum programı: çocukla e-posta aracılığıyla iletişim kurmak
<ol style="list-style-type: none"> 1. Karşılama ve giriş 2. Hatayı bulma: Danışan ne zaman iletişim kuruyor ve ne zaman kurmuyor? 3. Gözlem ve etki 4. Kontrol listesi ile alıştırma ‘e-postayla iletişim kurma’ 5. E-postayla iletişim kurma alıştırması 6. Pekiştirme: bir kelime!

2.3. Yarım günlük 1. Oturuma ilişkin detaylar

2.3.1. Programa genel bakış

Yarım günlük 1. Oturum: ‘adım adım e-posta cevaplama’	Etkinlik tipi	süre
1. karşılama ve giriş		10 dakika
2. teori: e-posta cevaplama prosedürü	Teoriyi açıklama	20 dakika
3. alıştırma: yardım alma talebi nedir?	Durumlar üzerinde çift halinde kağıt üzerinde çalışmalar	50 dakika
4. Prosedür alıştırması: gerçek bir durum çalışması	Bilgisayar üzerinde alıştırma	45 dakika
5. Genel toparlama tartışması	Grup içinde deneylerin tartışılması	15 dakika
6. Bir içecek seçin		10 dakika
Toplam		2.5 saat

2.3.2. Program Detayları

1. Karşılama ve giriş

Alıştırmanın amacı: Katılımcılar birbirleri ve eğitmenle tanışır, günün programını öğrenirler, öğrenme hedeflerini öğrenerek motive olurlar.

Süre: 10 dakika

Eğitici direktifleri:

- Tüm katılımcıları selamlayın.
- Eğer bu oturum ayrı bir şekilde düzenleniyor ve katılımcılar birbirlerini tanımıyorlarsa onlardan kendilerini tanıtmalarını isteyin. Onlardan kendilerine dair kısa birkaç şey söylemelerini isteyin (yaş, eğitim durumu, iş; e-posta deneyimi ve bu işe dair düşünceleri gibi)
- Grubu, eğitimin amaçlarını söze dökerek motive edin. Örneğin 'ciddi problemleri olan bir genç (intihar eğilimi, kendine zarar verme tehlikesi ya da taciz gibi) size e-postayolluyor. Hemen birçok soruyu ard arda soruyorsunuz ama cevaplamıyor. Bu durumda ne yapardınız? Sadece e-posta yoluyla bu durumda nasıl yardımcı olurdunuz? Bugün bu konuların üzerine eğileceğiz.'
- Tüm eğitimin, katılımcıların belirli prosedürlere göre e-posta cevaplama ve çocuklarla bu yolla nasıl iletişim kurulabileceğini amaçladığını ifade edin. Bu yolla hemçocukların problemine çözüm bulabilmek hem de gönderilen e-postaların kaliteli olmasını sağlamak amaçlanmaktadır.
- Oturum programı hakkında konuşun.
-

2. Teori: Belirlenmiş Prosedürlere Göre E-posta Cevaplama

Egzersizin amacı: Katılımcılar metodik olarak e-posta cevaplamayı öğrenirler.

Süre: 20 dakika

Ek: Ek 1: 'adım adım e-posta cevaplama kontrol listesi'

Eğitici direktifleri:

- Konuşma becerilerini tahtaya yazın. Katılımcılar bu şekilde teorinin önemli noktalarını duymanın yanısıra görerek de kavrayabilirler.
- Eğitici direktiflerini verir: yüz yüze konuşmayla kıyaslandığında e-posta çok daha az bilgi içerir. E-posta genelde alışılmışın dışında bir yardım alternatifidir. E-posta cevaplarında bütünlüğü nasıl sağlamalı? E-posta yoluyla metodik olarak çalışmak için gerekenler nelerdir? Birçok şirket bu konuya ilişkin kendi prosedürlerini oluşturmuş durumda. Biz de bir Alman firması olan ve 2000

yılından beri e-posta yoluyla yardım veren Korrelatie'nin geliştirmiş olduğu adım planını kullanacağız.

- Eğitici aşağıdaki adım planını örnekler kullanarak açıklar.

E-posta Cevaplama Prosedürü

1. Dikkatle okuyun:

- Durum nedir?
- Ana soru nedir?
- Ana duygu nedir?
- E-postayı yollayan kişi danışan olarak sizden neler istemektedir?

2. Yardım ricasını formüle etmek

- Birinci adımın sonucu olarak, e-posta üzerinden yardım talebini oluşturma
- Cevabınızın başında bunu belirtin.
- E-postanın bilgi alma talebi mi, yardım talebi mi yoksa danışma mı olduğunu belirleyin.
- Birden çok soru varsa öncelikleri belirleyin ve kararınızı doğrulatin.
- İfade biçimi şu şekilde olmalı : 'e-postanızdan anladığım kadarıyla...'

3. Cevabı oluşturma

- Belirgin bir hitap şekli kullanın. Örneğin:
 - o Sevgili... (boş çizgi) e-postanız için teşekkürler. (boş çizgi)
 - o E-postanızda söz ettiğinize göre.....
- Okunabilirlik: açık yapılar ve sayfa düzeni (satır araları, listeler)
- Kullanılan dil: kısa, açık ve somut olmalı (çift olumsuzluk içermemeli, tercihen espri ve ironi olmamalıdır)
- Aktif cümleler kullanılmalı (örneğin, edilgen yapı ve mümkün olduğunca az yardımcı fiil kullanımı).
- Verilen tavsiyelerde ve referanslarda seçici olun.
- Doğrudan probleme ilişkin argümanlar kullanın ve konuya dair belirgin bilgiler verin.

4. İsteğe bağlı: bir meslektaştan e-postayı kontrol etmesini istemek

- Sayfa düzeni, dil ve içerik olarak kontrol etmesini isteyin.
- Tercihen bir grup meslektaşın kontrol etmesini sağlayın.
- Düzeltmiş versiyonunu gönderilmeye hazır olacak şekilde tamamlayın (geri bildirim, değişikliklerin uygulanması).

5. E-postayı yollama

- Kararlaştırılmış şeklini imzalayın.
- Belirlenen sürede yollayın.

3. Egzersiz: Yardım Ricası Nedir?

Egzersizin amacı: Katılımcılar sürecin önemli bir kısmının alıştırmalarını yaparlar. E-postadan yardım ricasını ayırt edebilmek.

Süre: 50 dakika

Ek: - Ek 2: egzersiz 2: yardım ricası nedir?

Eğitici direktifleri:

- Katılımcılar için anlaşılır yönergeleri vererek başlayın.
 - o Alıştırmanın açıklamasını bitirdikten sonra katılımcılar ikiye bölünürler.
 - o Her çift Ek 2'deki egzersizi alır. Bu egzersizde 3 örnek durum tasvir edilmiştir.
 - o Çiftler gönderici tarafından yapılan yardım çağrısını formüle ederler. Bunu iki ya da üç cümle ile gerçekleştirirler.
 - o Bitirdiklerinde egzersizin çıktısı alınır.
- Eğitici masaları dolaşır ve ilerleyişi izler. Gerekli yerlerde müdahale eder, tavsiyelerde bulunur.
- Alıştırmanın son beş-on dakikasında eğitmen çiftlerden çıktıyla birlikte gelmelerini ister. Birkaç çiftten formüle ettiği yardım talebini diğer katılımcılarla paylaşmasını ister.
- Bilgisayarın mevcut olmadığı durumlarda bu alıştırmayı kağıt üzerinde de yapılabilir.

4. Süreci Pratiğe Dökmek: Örnek Durum Çalışması

Egzersizin amacı: Katılımcılar adım adım planıyla e-posta cevaplama alıştırmaları yaparlar.

Süre: 45 dakika

Ek: - Ek 3: Sürecin tamamının alıştırmaları

Eğitmen direktifleri:

- Her katılımcı aynı örnek durumu alır (bkz Ek 3). Listedeki adım planını kullanarak başlar.
- Herkes ilk üç adımı gerçekleştirmek üzere bilgisayarı başına oturur. Herkesin bunu yapmak için yarım saat süresi vardır. Sonra e-postaların çıktısı alınır.
- Sonra katılımcılar çiftler oluşturur. E-postalar değiş tokuş edildikten sonra üzerlerinde tartışılır: hangi bölüm yeterli/etkilidir? Hangi bölümler daha iyi olabilirdi? Herkesin e-postası değerlendirip değişiklik önermek için beş dakika zamanı vardır.
- Şimdi ise çiftlerin yapılan yorumları değerlendirmek için 10 dakikası vardır.
- Bu oturumun en önemli parçasıdır. Eğitici etrafta dolaşır, katılımcıları gözlemler ve her katılımcıya:

- İyi yorumlarda bulunur,
- Bir önemli noktaya dikkat çeker ve spesifik bir öneride bulunur,
- Eğitici katılımcıları, verdiği önerileri dikkate alıp işe yarayıp yaramadığını kontrol eder,
- İşe yaradığını gördüğü zaman eğitimci başarılarını övmeli.

- 5. Genel Toparlama Değerlendirmesi

Egzersizin amacı: Katılımcılar son alıştırmada vardıkları sonuçları ele alırlar.

Süre: 15 dakika

Eğitici direktifleri:

- Eğitici katılımcıları sesli düşündürecek sorular sorar. Sorulabilecek muhtemel sorular şunlardır:
 - Prosedürü takip ettiğinizde neler deneyimlediniz?
 - Süreçteki adımların hangileri zorluydu? Neden?
 - Yardım talebini ele alırken nelere dikkat ettiniz?
 - Cevabı formüle ederken dikkat edilmesi gereken noktalar nelerdir?
 - Prosedürün amacı nedir?
 - Her zaman prosedürü tam olarak takip eder misiniz? Evetse neden? Hayırsa neden?
(yapmanız önerilir)
 - Eğitici Çevrimiçi Sohbeti yönetir, sorular sorarak devam eder ve zamanı kontrol eder. Eğitici katılımcıların deneyimlerini tartışarak konuşmayı başlatır. Daha sonra da teoriye ve etkilerine dair sorular sorar. Bu yolla katılımcılar doğal olarak , kendi deneyimlerinden çıkaracakları sonuçları daha iyi hatırlayabileceklerdir.

6 Pekiştirme

Egzersizin amacı: Katılımcılar oturumu değerlendirir.

Süre: 10 dakika

Eğitici direktifleri:

- Katılımcılardan eğitim süreçlerinde deneyimlerini en iyi şekilde tarif edebileceğini düşündüğü bir içecek seçmeleri istenir (ya da bir müzik türü veya tercihe göre film). (örneğin: bu eğitim deneyimi benim için tamamen bir fincan kahve gibiydi çünkü...)

2.2.3 Yarım Günlük 1. Oturum için Hazırlık ve Öneriler

Hazırlık:

- Evre modeli teorisini ve eğitim programını tahtaya yazın ya da projeksiyon ile yansıtın.

Gerekli ekipmanlar:

- Tüm katılımcılar için yeterli sayıda bilgisayarın olması gerekmektedir (en azından katılımcıların çiftler halinde çalışabilmelerini sağlayacak şekilde katılımcıların yarısına yetecek kadar bilgisayar olmalıdır. Bilgisayarlardan e-posta yollanabilmeli ve çıktı alınabilmelidir.
- **Gerekli materyaller:** Ayaklı tahta , katılımcılar için kağıt ve kalem , katılımcılar için Ek 1,2,3'ün kopyası

Ekler

- Ek 1: E-posta cevaplama adım planı kontrol listesi
- Ek 2: Alıştırma: yardım talebi nedir?
- Ek 3: Tüm sürecin alıştırması

Ek1 'E-posta Cevaplamak İçin Adım Planı Kontrol Listesi'

1.	Soruları dikkatle okuyun Dikkat edin: <ul style="list-style-type: none">- Durum tam olarak nedir?- Ana soru nedir?- Ana duygu nedir?- E-postayı gönderenin danışan olarak sizden istediği nedir?
2.	Yardım talebini formüle edin <ul style="list-style-type: none">- 1. Adımın sonucu olarak e-postadan yardım ricasını çıkarımlayabilmek- Bunu cevabınızın başında belirtin.- Bunun bilgi isteği, tavsiye ya da yardım talebi olup olmadığını belirleyin,- Birden çok soru olması halinde en önemli üç soruyu belirleyin ve kararınızı doğrulatin.- İfade şekli: 'e-postanızdan anlıyorum ki...'
3.	Cevabınızı yazın <ul style="list-style-type: none">a. Açık bir hitap şekli kullanın. Örneğin:<ul style="list-style-type: none">- Sevgili...(boşluk) e-postan için teşekkürler. (boşluk)- E-postanda bahsettiğine göre....b. Okunabilirlik: açık yapılar ve sayfa düzeni (satır araları, listeler)c. Kullanılan dil: kısa, açık ve somut olmalı (çift olumsuzluk içermemeli, tercihen espri ve ironi olmamalıdır)

	<p>d. Aktif cümleler kullanılmalı (örneğin, edilgen yapı ve mümkün olduğunca az yardımcı fiil kullanımı).</p> <p>e. Verilen tavsiyelerde ve referanslarda seçici olun.</p> <p>f. Doğrudan probleme ilişkin argümanlar kullanın ve konuya dair belirgin bilgiler verin.</p>
	<p>İsteğe bağlı: bir meslektaştan e-postayı kontrol etmesini istemek</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sayfa düzeni, dil ve içerik olarak kontrol etmesini isteyin. - Tercihen bir grup meslekdaşın kontrol etmesini sağlayın. - Düzeltmiş versiyonunu gönderilmeye hazır olacak şekilde tamamlayın (geri bildirim, değişikliklerin uygulanması).
5	<p>E-postayı yollama</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kararlaştırılmış şeklini imzalayın - Belirlenen süre içinde yollayın

Ek 2 Egzersiz: Yardım talebi nedir?

Görev 1

Çiftler halinde aşağıdaki durum çalışmalarını dikkatle okuyun. Birlikte bu çocuklardan gelen yardım talebini formüle edin. Yazın: ‘E-postanızdan anladığım kadarıyla....’ bunu yapmak için yaklaşık 20 dakikanız var. Zaman dolunca cevaplarınızın çıktısını alın. İyi şanslar!

Durum çalışması 1: Yardım edin!

Merhaba,

16 yaşındayım ve eve daha fazla dayanamıyorum. Annem ve yeni erkek arkadaşıyla sürekli tartışma halindeyim. Annem onunla çıktığından beri beni ihmal ediyor. Onunla konuşmayı çok denedim ama bu sürekli tartışmayla sonuçlandı. Babamla da iletişim halinde değilim. Gerçekten kaçmak istiyorum ama bunun sonucunun ne olacağına dair bir fikrim yok. Sizce kaçabilir miyim? Bunun için cezalandırılır mıyım? Yardım alabileceğim bir yer var mı? Bana yardım edebilir misiniz? Çaresizim!

Byee Melisa

Durum çalışması 2: soru?

Merhaba,

11 yaşımdayım ve bir problemim var. Annem ve babam çalıştığı için 7 yaşındaki kardeşime sürekli olarak bakmak zorundayım. Bu çok sinir bozucu, çünkü ödevlerimi doğru düzgün yapamıyorum. Ne yapmalıyım?

Nick

Durum çalışması 3: (konu yok)

Uzun süredir depresif hissediyorum ve bu durum düzelmiyor. Bazen o kadar kötü hissediyorum ki biryerlerimi kesiyorum ve acıyı hissetmiyorum bile. Kesinlikle bu iyi bir şey değil. Kimse ne hissettiğimibilmiyor ve bunu saklayabilmek için elimden geleni yapıyorum. Okulda da zor zamanlar geçiriyorum ve hiç arkadaşım yok. Annem benim için çok endişeleniyor ama durumu ona anlatmaya cesaret bile edemiyorum çünkü o da benimle üzülür bunu biliyorum. Lütfen yardım edin.

Mutsuz bir kız...

Ek 3: Tüm Sürecin Pratiğe Dökülmesi

Görev 2

Aşağıda bir durum çalışması bulunmaktadır. Bu egzersizde oturma sırasında tartışılan prosedürü takip etmeniz gerekmektedir. Kontrol listesini kullanabilirsiniz (bkz Ek 3). İlk üç adımı bilgisayar üzerinde kendiniz yapacaksınız. Yarım saat süreniz var.

Cevabınızı yazdığınızda e-postanızın çıktısını alın ve bir partner bulun. E-postalarınızı değiş tokuş edin, okuyup gerekli düzeltmeleri yapın. Değişiklikleri ve değişikliklerin sebeplerini partnerinizin kağıdına yazın. Son olarak da cevaplarınızı ve değişikliklerinizi tartışın. Bol şanslar!

Durum çalışması: Ebeveynlere söylenmeli mi?

Selam,

15 yaşında, 17 yaşında sevgilisi olan bir kızım. 10 aydır birlikteyiz ve birbirimizi tanıyoruz. Neredeyse 3 aylık hamileyim. Ama çocuk sahibi olmaktan da korkmuyorum. Sadece annemin tepkisinden korkuyorum. Anneme hamile olduğumu nasıl söyleyebilirim? Gerçekten ne yapacağımı bilmiyorum ama kürtaj olmak da istemiyorum çünkü bu bebeğinizi öldürmek demek. Bana yardımcı olabilir misiniz?

Bye, Marina.

2.4. OTURUMUN DETAYLARI: ‘E-MAİLLE İLETİŞİM KURMAK’

2.4.1 Programa Genel Bakış

2. oturum: 'e-postayla iletişim kurmak'	EtkYARIM GÜNLÜK 2. OTUInlik tipi	süre
1. Karşılama ve giriş		5 dk
2. Hatanın tespit edilmesi	Çiftler halinde durum çalışmalarını değerlendirmek	20 dk
3. Gözlem ve değerlendirme	Alt gruplarda beyin fırtınası ve geniş gruplarda sunum	45 dk
4. E-postayla iletişim kurma teorisi	Teorinin açıklanması	15 dk
5. Gerçek hayatta E-postayla iletişim kurma pratiği	Bilgisayar üzerinden bireysel çalışma	60
6. Bir kelime ile!		5 dk
Toplam		2.5 saat

2.4.2 Programa İlişkin Detaylar

1. Karşılama ve Giriş

Egzersizin amacı: Katılımcılar oturumun programından haberdardırlar (eğer eğitim bir günde yapılıyorsa bütün program sabahki oturumda tartışılabilir. Sabahki oturumda tartışılanların öğleden sonra kısaca özetlenmesi bağlantı kurulması açısından önemlidir). Katılımcılar, öğrenme hedeflerinin belirlenmesinden dolayı motive olmuşlardır.

Süre: 15 dakika

Eğitici direktifler:

- Tüm katılımcımları selamlayın.
- Grubu, öğrenme hedeflerini ortaya koyarak motive edin. Örneğin: 'bir çocuk, size problemlerinizden bahseden bir e-posta yolluyor. Hiç kimse tarafından anlaşılmadığını hissediyor ve başka bir yerden de yardım almak istemiyor. Halbuki siz yardıma ihtiyacı olduğunu hissediyorsunuz. Çocuğun güvenini nasıl kazanırsınız? Birbirinizi görmezken nasıl iyi bir iletişim kurmayı başarabilirsiniz? Bugün bu konulara eğileceğiz.'
- Bu oturumun programını tartışın.

2. Hatanın Tespit Edilmesi

Egzersizin Amacı: Katılımcılar nasıl bir e-posta yazılacağı konusuna eleştirel bir gözle bakarlar.

Süre: 20 dakika

Ek: - Ek1: 'hatanın tespit edilmesi'

Eğitici direktifleri:

- Bir durum çalışması (bkz Ek 1) yazılı kağıtlarda dağıtılır: bir e-posta ve cevabı. Katılımcılar durum çalışmasını okur. Görevli çocukla nerede iletişim kurar ve nerede kuramaz? Katılımcılar verilen durumun zayıf taraflarını üçlü gruplar halinde tartışır. Görevlinin bazı noktaları nasıl daha farklı yapmış olması gerektiğini yazarlar.

3. Gözlem ve Değerlendirme

Egzersizin Amacı: Katılımcılar materyaller üzerinde düşünürler ve sonunda teoriye uygun sonuçları çıkarırlar.

Süre: 45 dakika

Ek: - Ek2: 'gözlem ve değerlendirme soruları listesi'

Eğitici direktifleri:

- Eğitici, katılımcıları alt gruplara, mümkünse dörtlü gruplara böler. Bir önceki egzersizi kullanarak gruplar yarım saat içinde aşağıdaki soruları tartışır (çıktı şeklinde. Bkz ek2)
 1. Hangi durumda görevli e-posta yollayanla iletişim kuramadı?
 2. Görevli nasıl daha iyi bir iletişim kurardı?
 3. E-posta yoluyla nasıl iletişim kurardınız?
 4. Verilen bu durumda görevli nasıl daha iyi bir iletişim kurardı?
 5. E-postanın yapısına dair ne söylenebilir?
 6. E-postada ne tür soruları cevapsız bırakabilirsiniz? Neden? Örneğin hangi durumlarda e-posta gönderene yüzyüze yardım talebinde bulunurdunuz?
 7. İletişim kurarken önemli olan nedir?
- Her grup cevapların ana noktasını yazar.
- Son on beş dakika grupların cevaplarını tartışma ve bir sonuca bağlamaya ayrılır.

4. Teori: E-posta yoluyla iletişim kurmak

Egzersizin amacı: Katılımcılar iyi bir e-postanın neyi kapsaması gerektiğini bilirler.

Süre: 15 dakika

Ek: - Ek 3:

E-postayla iletişim kurma kontrol listesi

Eğitici direktifleri:

- Eğitici dağıttığı kontrol listesini açıklar (bkz Ek 6).
- Eğitici söylediklerini destekleyecek örnekler kullanır.

E-postayla iletişim kurmak:

1. Giriş

- Duraksamadan iletişim kurmak: duyguları tanımak
- Yardım ricasını özetleme

2. Konunun özü

- Yardım talebine ilişkin yapabilecekleriniz ve yapamayacaklarınızı ifade edin.
- Önce kısa bir cevap, ardından detaylı bilgi verin.
- Somut bilgi verin.
- Verdiğiniz önerinizi somut bir biçimde verin.
- Önerinizi somut bir şekilde doğrulatin.

3. Sonuç

- Cesaretlendirme
- 'kapıyı açık bırak'

5. Gerçek Hayatta e-posta Yoluyla İletişim Kurmak

Egzersizin amacı: Katılımcılar kontrol listesine göre bir e-postaya cevap verme alıştırmaları yapar.

Süre: 60 dakika

Ek: - Ek 4 'durum çalışması: E-postayla iletişim kurma'

Eğitici direktifleri:

- Her katılımcı bir bilgisayar başına geçer. Herkes bir örnek durumun çıktısını alır (bkz Ek 4).
- Katılımcılar yarım saat süre içinde bir cevap yazmaya çalışır. Kontrol listesini kullanabilirler. Cevapların çıktısı alınır.
- İkinci yarım saatlik sürede bütün grupta yazılan e-postalar ele alınarak tartışılır.

- İlk yarım saatte eğitici sınıfta dolaşarak geri bildirimde bulunur.
- İkinci kısımda eğitici, katılımcılardan cevaplarının bir kısmını sesli olarak okumalarını ister, aynı zamanda kontrol listesindeki sorularla bunları bağdaştırmaya çalışır (örneğin, nasıl iletişim kurdun? Öneriyi nasıl formüle ettiniz?). Bu bir e-postayı nasıl formüle ettiğiyle ilgilidir: katılımcılar nasıl iletişim kurdular, nasıl bir çözüm önerdiler, önemli noktalar tartışıldı mı?

6.Pekiştirme: Tek kelime ile!

Egzersizin amacı: Oturumun değerlendirilmesi

Süre: 5 dakika

Eğitici direktifleri:

- Katılımcılardan bugünkü oturumun özünü tek kelime ile tarif etmelerini isteyin.

2.4.3. 2. Oturum için Hazırlık ve Öngörüler

Hazırlık:

- Evre modeline dair izlenecek programı tahtaya yazın ya da projeksiyonla yansıtın.

Gerekli ekipmanlar:

- Tüm katılımcılar için yeterli sayıda bilgisayarın olması gerekmektedir (en azından katılımcıların çiftler halinde çalışabilmelerini sağlayacak şekilde katılımcıların yarısına yetecek kadar bilgisayar olmalıdır. Bilgisayarlardan e-posta yollanabilmeli ve çıktı alınabilmelidir.

Gerekli materyaller: Ayaklı tahta , katılımcılar için kağıt ve kalem, katılımcılar için Ek 1, 2, 3 ve 4 ün kopyası

Ekler:

- Ek 1: Hatayı tespit etme
- Ek 2: Gözlem ve değerlendirme için soru listesi
- Ek 3: E-posta yoluyla iletişim kurma kontrol listesi
- Ek 4: Durum çalışması: e-posta yoluyla iletişim kurmak

Ek 1: HATAYI TESPİT ETME

Selam,

17 yaşında yedi aylık hamile olan bir genç kızım. Ailemle bir arada yaşamaya katlanamıyorum ve çocuğumun babasını neredeyse hiç göremiyorum. Bir ev ve geliri en kısa sürede nasıl elde edebilirim? Bebeğimi doğurmadan evvel bir eve ihtiyacım var!

Bye R.

Sevgili R,

Bebeğini doğurmadan evvel bir evinin olabileceğini garanti edemem, çünkü henüz 18 yaşında değilsin ve bunun için resmi bir başvuru yapamazsın. Ancak “Genç İnsanlar”la bu konuda iletişime geçebilirsin (012 34 56 789). Burada genç annelere yardım ediliyor. Belki onlar sana kısa sürede yardım edebilirler. Bol şans!

Ek 2: ‘GÖZLEM VE DEĞERLENDİRME SORULARI LİSTESİ’

Grubunuzla aşağıdaki soruları tartışın. Yarım saat süreniz var. Bitirdikten sonra sonuçlarını daha büyük grupla tartışın.

1. Hangi durumda görevli e-posta gönderenle iletişim kuramadı?
2. Görevli nasıl daha iyi bir iletişim kurardı?
3. E-posta yoluyla siz nasıl iletişim kurardınız?
4. Verilen bu durumda görevli nasıl daha iyi bir iletişim kurardı?
5. E-postanın yapısına dair ne söylenebilir?
6. E-postada ne tür soruları cevapsız bırakabilirsiniz? Neden? Örneğin hangi durumlarda e-posta yazargönderene yüzyüze yardım talebinde bulunurdunuz?
7. İletişim kurarken önemli olan nedir?

EK 3: 'KONTROL LİSTESİ: E-POSTAYLA İLETİŞİM KURMA'

1. Giriş <ul style="list-style-type: none">• Doğrudan iletişime geçmek: duyguları tanımak• Yardım talebini özetlemek
2. Konunun özü <ul style="list-style-type: none">• Yardım talebine ilişkin yapabilecekleriniz ve yapamayacaklarınızı ifade edin.• Önce kısa bir cevap, ardından detaylı bilgi verin.• Somut bilgi verin.• Verdiğiniz önerinizi somut bir biçimde verin.• Önerinizi somut bir şekilde doğrulatin.
<ul style="list-style-type: none">• Sonuç• Cesaretlendirme• 'kapıyı açık bırak'

EK 4: DURUM ÇALIŞMASI: E-POSTAYLA İLETİŞİM KURMAK

Görev

Aşağıdaki e-postayı bireysel olarak cevaplamaya çalışın. Yarım saat süreniz var. İletişim kurma konusunda kontrol listesine başvurabilirsiniz. Daha sonra bunu büyük grupta tartışacağız. Bol şans!

Durum Çalışması

Selam,

Bu aralar çok iyi değilim. Çok kötü hissediyorum ve sanırım yardıma ihtiyacım var. Yardım almaktan da korkuyorum çünkü bunu yaptığım zaman babamın bana bakmadığını düşünerek beni evden ayrılmaya zorlayabilirler.

Bye, Missy

BÖLÜM 3

‘Forum Yöneticiliği’ Dersi

3.1 Giriş

Forum yöneticiliği dersi yarım günü kapsar. Ders bir eğitmen tarafından verilebilir.

Eğitimden önce, forumun amacının ne olduğu, katılımcıların ne kadar yeterli olduğu ve forum için kılavuz denebilecek noktaların neler olduğunun etkili bir şekilde planlanması önemlidir (bkz paragraf 3.3). Bunun eğitim üzerindeki etkisi büyüktür. Burada geliştirilen eğitim, katılımcıların forum yönetiminde aktif olmayacağını öngörmektedir; ancak katılımcıların gönderilere cevaplar verme durumunda oldukları zamanlar için egzersizleri ona göre uyarlayabilmeniz de mümkündür.

Eğitim için hazırlık:

- Her katılımcı için internet bağlantısı olan, web sitesi ve forum yöneticiliği uygulaması erişimi olan bir bilgisayar olmalıdır.
- Her katılımcı için yeterli bilgisayarın olmadığı zamanlarda, verilen alternatif çalışma yöntemlerine başvurulmalıdır. Katılımcılar uygulamayı daha sonra da kullanıp alıştırmalarını yapabilmelidir.
- Duvara yansıtma projeksiyonun olduğu durumlarda alıştırmanın kağıt üzerinde yapılmasına gerek yoktur. Eğitici tarafından duvara yansıtılabilir.

Hedef grup : Buradaki eğitim, çocuk yardım hattında forum yöneticiliği yapmak durumunda olan eşitli çalışanlar için geliştirilmiştir.

Katılımcılardan istenenler:

- Temel bilgisayar bilgileri

Hedef belirleme:

Eğitim sonrası:

- Katılımcılar adım adım forum yöneticiliğinin kurallarını bilirler.
- Katılımcılar gönderileri birbirlerinden ayırt edebilirler.
- Katılımcılar gönderileri basit bir şekilde önem sırasına göre düzenleyebilirler.

Programın Detayları

3.1.1. Programa Genel Bakış

Yarım gün: forum yöneticiliği	Metod	süre
1. Karşılama ve giriş		10 dakika
2. Forum yöneticiliği uygulaması direktifleri	açıklama	50 dakika
3. Forum yöneticiliği tarifi	Egzersizler için ısınma ve gerekli açıklamalar	15 dakika
4. Gerçek hayattan örnekleri kullanarak tartışma	Grup tartışmaları	15 dakika
5. Durum örnekleriyle alıştırma	Çiftler halinde alıştırma	45 dakika
6. Pekiştirme: konunun özünü ifade etmek		15 dakika
Toplam:		2.5 saat

1. Karşılama Ve Giriş

Egzersizin amacı: Katılımcılar günün programını bilirler. Katılımcılar eğitimin hedeflerini belirleyerek başlar ve motive olurlar.

Süre: 10 dakika

Eğitici direktifleri:

- Tüm katılımcıları selamlayın,
- Bu eğitim ayrı bir oturum halinde veriliyor ve katılımcılar birbirlerini tanımıyorlarsa, herkese kendini tanıtmaları ve kendine dair kısaca birkaç şey (yaş, eğitim durumu, iş deneyimi, duygu ve düşünceler gibi) söylemesi için söz hakkı verin.
- Öğrenme hedeflerini ortaya koyarak grubu motive edin. Örneğin 'bir forum yönettiğinizi düşünün. Ciddi konularda gönderiler alıyorsunuz. Bazı çocuklar bazı tepkileri abartılı bulup öfkeyle karşılık veriyorlar. Göreviniz, forumun güvenli bir yer olduğu konusunda çocukları ikna etmek. Çocuklar kendi görüşlerini ifade etmekte özgürdürler, ancak saygı duymak kaydıyla. Kendi görüşlerini ifade ederken diğerlerine hakaret etmeleri arasındaki ince çizgiyi nasıl ayarlarsınız? Kriz yaratan gönderiler için ne yapardınız? Bugün bu konularla nasıl başa çıkacağımızı öğreneceğiz.
- Katılımcılara eğitim sonrasında forum yöneticiliği yapabileceklerini ifade edin.
- Bu oturum için programın tartışılması.

2. Uygulamanın Alıştırması

Egzersizin amacı: Katılımcılar uygulamayı bilirler.

Süre: 50 dakika

Eğitici direktifleri:

- Forumun ziyaretçilere ve moderatörlere nasıl görüldüğünü adım adım açıklayın.
- Bir gönderiyi nasıl yerleştireceklerini, silip değiştireceklerini gösterin.
- Bu işlemleri katılımcıların kendi başlarına yapmalarını sağlayın.

3. Forum Yöneticiliği için Formül

Egzersizin amacı: Katılımcılar bir forum gönderisini değerlendirmek için izlenmesi gereken yolu adım adım bilirler.

Süre: 50 dakika

Ekler:

- Ek 1: forum gönderileri örnekleri
- Ek 2: forum yöneticiliği kontrol listesi

Eğitici direktifleri:

- Eğitici katılımcıları alıştırma için ısındırır ve birkaç tane farklı türde forum gönderisi örneği gösterir (bkz Ek 1 ya da kendi ülkenizden forum örnekleri gösterin).
- Daha sonra eğitici forum yöneticiliği konusunda önemli noktaları açıklar ve kontrol listesini katılımcılara dağıtır.
 1. Cevapları dikkatle okuyun.
- Gönderinin özü nedir?
- Gönderiden çıkarılabilecek duygular nelerdir?
 2. İlkeler göre cevabın değerlendirilmesi
- Ziyaretçi ilkeler uyuşuyor mu? Değilse bu gönderinin silinmesi ya da ona göre uyarı niteliğinde bir yorumun yazılması için yeterli sebeptir.
 3. Cevabı değerlendirmek
- Gönderilerin ilkeler uyması halinde yine de müdahale gerektiren durumlar olabilmektedir. Bunun gerekli olup olmadığına karar verebilmek için gönderiyi aşağıdaki kategorilere bölmekte fayda vardır. Aşağıdaki soruları kendi kendinize sorun:
 - o Gönderi hangi kategoriye girmektedir?
 - o Kuralları çiğneyip, zararlı içerik taşıması bunu gönderiyi ne derece istenmeyen gönderi yapar?

Kategori	Betitleme	Örnek metin
Yapıcı/pozitif	Pozitif değişim için motivasyon sağlama; başa çıkma yöntemlerini ve/veya tavsiyeleri ifade etme, olumlu duygusal içerik	Son birkaç gün iyi geçti. Aslında gayet iyi hissediyorum. Forumda verilen tavsiyeler sayesinde. Umuyorum ki şimdi daha da iyiye gidecek. Gitmese de bu çok sorun olmaz.
Nötr	Kısa pratik cevaplar	Problemlerin olduğu zaman başvurduğun kişidir psikolog. Hikayeni duyunca psikoloğa gitmen gerektiğini düşündüm.
Olumsuz	Üzüntü ve çekilme ifade etme	Hayat gerçekten berbat. Onunla baş edemiyorum. Neden en ihtiyaç duyduğunuz anda yanınızda kimsecikleri göremezsiniz ki?
Yıkıcı	Problemi abartan ifadeler vardır. Saldırganlığın idealize edildiği, madde kullanımı ya da yeme bozukluğu.	Daha iyiye gitmek istemiyorum. Her şeyi yiyebileceğim sıkı bir diyet istiyorum. Sonrasında hepsini kusarım sorun değil. Bu bana daha iyi hissettiriyor.

4. Bir karar vermek

- Kısmen hoş olmayan içerik: gönderinin bir kısmını çıkarmak gerçekten gerekli mi? Değilse, olduğu gibi bırakın ve ziyaretçilerin birbirlerini düzeltmelerine izin verin. Gerekliyse ilgili kısmı çıkarın ve onu ile değiştirin.
- Tamamen zararlı bir içeriği varsa gönderiyi kaldırın.
- Karasızsanız: bir meslektaşınızla bu konuyu tartışın ve adım planını takip edin.

5. Kararı uygulamak

- Muhtemel değişikliği yaptıktan sonra gönderinin forumda kalmasına izin verin, ya da kaldırın.
- Eğitici açıklamalarıyla birlikte örnekler kullanır ve grupla etkileşim içinde olur.

4. Gerçek Bir Örnek Kullanarak Tartışma

Egzersizin amacı: Katılımcılar bir forum gönderisini değerlendirmek için planı adım adım takip ederler.

Süre: 50 dakika

Ek: - Ek 3: değiştirme- evet mi hayır mı?

Eğitici direktifleri:

- Ek 3'ü katılımcılara dağıtın.
- Eğitici rehberliğinde adım planının grupça tartışılması ve gönderiye dair bir karara varılması.
- Eğitici aşağıdaki gibi katılımcıları düşünmeye teşvik edecek sorular sorar:
 - o Bu gönderinin sizden isteği tam olarak nedir?
 - o Çocuğun yardım talebi ne üzerinedir?
 - o Gönderinin niyeti nedir?
 - o Gönderiyi nasıl sınıflandırırsınız?
 - o Gönderiyi kısmen değiştirmeniz ya da tepki göstermeniz gerekiyor mu?
 - o Evetse, gönderinin hangi kısmını ne şekilde değiştirmelisiniz ve bunu nasıl formüle edersiniz?

5. Gerçek Hayatta Forum Moderatörlüğü

Eğzersizin amacı: Katılımcılar ilkeleri takip edip adımları izleyerek alıştırma yaparlar.

Süre: 45 dakika

- Ek: Ek 4: Durum çalışması

Eğitici direktifleri:

- Eğitici grubu çiftlere ayırır.
- Her gruba o günkü oturumun özünü kısaca anlatmak için iki dakikası vardır.
- Çiftlerin bu kısa özeti hazırlamak için beş dakikası vardır.

Ek 1: Örnek forum gönderileri

Merhaba,

Annem bir buçuk yıl önce öldü ve her şey üst üste gelmeye başladı. Arkadaşımı seviyorum ama sanki sürekli ona yakınıyormuşum gibi görünüyorum ve bazen bu durum beni saldırganlaştırıyor.

Babam da aynı, o da her şeyden sürekli yakınıyor ve o da zaman zaman agresifleşiyor. Ancak ben gerçekten değişmek istiyorum. Çünkü arkadaşlarıma aptal görünmek istemiyorum artık ve tabii ki ablam ve babama da. Bu hepsi için büyük bir problem.

Ama nasıl değişeceğimi bilmiyorum, bu duruma nasıl son vereceğimi de. Annesi ölen başka biri daha var mı forumda? Varsa bu acının üstesinden nasıl geldi?

(kaynak: www.shit.nl Hollanda, Utrecht'teki çocuk yardım hattı tarafından düzenlenen 15-18 yaşındaki gençler için bir proje)

Ölmek istiyorum

Ölmek istiyorum çünkü kimse beni görmüyor. Herkes beni es geçiyor sadece. Kimse beni duymuyor ve konuşabileceğim neredeyse hiç kimse yok. Eğer durum buysa ölmem daha iyi. Ama nasıl yapacağımı bilmiyorum, ölmeyi istiyorum ama bunu yapmaya korkuyorum. Herkes benim eşcinsel olduğumu düşünüyor ama öyle değilim. Uzun süreden beri bir kızı seviyorum ama o da beni fark etmiyor. Yardım edin!

Selam,

Selam Giel, ölmek istediğine emin misin? Ölünce her şeyin daha iyi olacağından nasıl emin olabiliyorsun? Bazen çok korkman daha iyi, çünkü hayatında güzel şeyler olacak değil mi? Başlarda ben de hep ölmek isterdim. Ama güzel şeyler de yaşayınca bunun çok da iyi bir fikir olmadığını görüyorum. Bu yüzden güzel düşün ve güzel şeyler yap. Eğer sen gay olmadığından eminsen bu yeterli değil mi? İhtiyacın olan tek şey biraz özgüven. Aynaya bakıp yakışıklı olduğunu kendi kendine telkin et, ya da diğerlerinden daha çok özgüvenin olduğunu söyle. Buna gerçekten inan. O zaman işe yarayacak. Ve eğer bu kızı çok seviyorsan neden gidip konuşmuyorsun? Bol şans!

Mutsje

Cevaplarınız için çok teşekkürler. Bana kendimi gerçekten iyi hissettirdi. Önerilerinizi dikkate alacağım. Giel

(kaynak: www.shit.nl Hollanda, Utrecht'teki çocuk yardım hattı tarafından düzenlenen 15-18 yaşındaki gençler için bir proje)

Şu havalı kızlardan biri olmadığımı biliyorum... Onlardan gerçekten nefret ediyorum ve her yıl sınıfta ben ve arkadaşlarıma karşı bir gruplaşma oluyor onlar tarafından. Onlar içinde gerçekten harika kızlar olabiliyor ama geri kalanı hep inek.... ve hepsi yalaka...

Bu yıl da böyle bir grup var. Havalı kızlar dedim ama gerçekten havalı değiller... özentiler...

Düşünsenize sürekli en yüksek notları alan 'harika çocuk'lar. Onlardan nefret ediyorum.

Bu yılki grup da yalaka ve hocalarla arkadaşlık yapıyorlar.

Sürekli "sizden daha güzel ve daha iyiyim" pozundalar.

Sesleri bile çok rahatsız edici. Onlar konuşunca sesleri kulaklarımı tırmalıyor.

Çenelerini bir türlü kapamıyorlar, onlar yüzünden konsantre olamıyorum. Onlardan biri hocaya aşık ve hoca da bir kadın!

Sizce de o bir lezbiyen değil mi?

Tanrım!

Kesinlikle çocuktan farkları yok. 3 yaşındaki çocuk gibi davranıyorlar.

En çok da arkamdan konuştukları zaman sinirlerim bozuluyor çünkü çok uğraşmama gerek kalmadan dikkat çekebiliyorum...

(kaynak: www.forteensbyteens.com)

Kahretsin, sınırdan mıyım?

Selam, Elle Girl dergisinde sınır kişilik bozukluğuna ilişkin bir makale okudum ve kendimin de o grubun içinde olduğunu görerek dehşete kapıldım. Ne yapmalıyım?

Lois, 14 yaşında

Kimden: hrista (16 yaşında)

Selam Lois

Sınırdan olma durumu tehlikeli olabilir.

Senin yerinde olsam doktora giderdim.

Cesaret edemiyorsan, ebeveynlerinden birine anlatmakla başlayabilirsin.

(kaynak: www.kindertelefoon.nl)

Selam bir sorum var!

Son iki yılda birçok şey oldu. Düzenli olarak cinsel istismara uğruyorum. Son bir yıldır psikiyatri kliniğinde yatıyorum. Son günlerde yine tekrar etmeye başladı. Gerçekten çok korkuyorum. Tekrar ederse ne yapmalıyım. Şimdiden teşekkürler...

(kaynak: www.spreekuurpsycholoog.nl)

Buna iyi bir çözüm var aslında: burnuna yumruğunu geçir. Çok işe yarayacak. Tecrübelerime dayanarak söylüyorum.

(kaynak: www.brusjes.nl)

Ek 2: Forum Yöneticiliği Kontrol Listesi

1. Cevabı dikkatle okuyun:

- Gönderinin özü nedir?
- Gönderiden çıkarımladığınız duygu nedir?

2. İkelere dayanarak gönderiyi değerlendirmek

- Ziyaretçi ilkelere riayet ediyor mu? Cevabınız hayırsa gönderiyi kısmen kaldırmanız ya da bir uyarı yorumu yapmanız için bu yeterli bir sebeptir.

3. Cevabı değerlendirme

- Gönderilerin ilkelere uyması halinde yine de müdahale gerektiren durumlar olabilmektedir. Bunun gerekli olup olmadığına karar verebilmek için gönderiyi aşağıdaki kategorilere bölmekte fayda vardır. Aşağıdaki soruları kendi kendinize sorun:
- Gönderi hangi kategoriye girmektedir?
- Kuralları çiğneyip, zararlı içerik taşıması bunu kısmen mi yoksa tamamen mi hoş karşılanmayan bir gönderi yapar?

4. Bir karar vermek

- Kısmen hoş olmayan içerik: gönderinin bir kısmını çıkarmak gerçekten gerekli mi? Değilse, olduğu gibi bırakın ve ziyaretçilerin birbirlerini düzeltmelerine izin verin. Gerekliyse ilgili kısmı çıkarın ve onu ile değiştirin.
- Tamamen zararlı bir içeriği varsa gönderiyi kaldırın.

- Karasızsanız: bir meslektaşınızla bu konuyu tartışın ve adım planını takip edin.

5. Kararı uygulamak

- Muhtemel değişikliği yaptıktan sonra gönderinin forumda kalmasına izin verin, ya da kaldırın.
- Eğitici açıklamalarıyla birlikte örnekler kullanır ve grupla etkileşim içinde olur.

EK 3: DEĞİŞTİRİN- EVET Mİ HAYIR MI?

Nasıl hissettiğimi bile bilmiyorum. Kızgınlık ve öfke doluyum. Artık nasıl tepki vereceğimi de bilmiyorum. Kendimi doğradığım zamanlar bile oluyor. Kendimi durduramıyorum. Neyse ki buna bir son verdim. Ama nasıl devam edeceğimi bilemiyorum. Asla erkek kardeşimle geçinebileceğimi sanmıyorum. Ağlamak, bağlamak ve onu tekmelemek istiyorum ama kendimden bile korkar oldum. Ben hiç saldırgan biri değildim ama şimdi.... o çocuğu öldürebilirim. Şimdi de kendimi doğramak istiyorum ama yapmayacağım. Bugün baca gibi tüttüm, bütün gün beş dakikaya bir sigara yaktım. Biri bana bu duygularla nasıl başa çıkacağımı söyleyebilir mi?

Sevgiler, Triestje

EK 4: DURUM ÇALIŞMALARI

Durum çalışması 1

Son zamanlarda anne ve babamdan çok korkuyorum. İkisi de haftanın beş günü çalışıyor ve kendi kendime yetebileceğimi düşünüyorlar ama ben henüz 14 yaşındayım ve bu her şeyi kendim yapabileceğim anlamına gelmiyor.

Stresli oldukları anlarda acısını benden çıkarıyorlar ☹ onlara cevap vermediğim zamanlardaysa beni dövüyorlar!! Dövüyorlar derken küçük bir darbeyi kastetmiyorum. Bazen bir değnek ya da yumruk çok acı verebiliyor. Ama anneme karşılık vermeye cesaret edemiyorum!

Bye, Alyssa

Cevap:

Selam Ayssa

Neden annene karşılık vermiyorsun? Annen seni hakkı olmadığı halde dövebiliyor! Ben olsam bir yumrukla karşılık verirdim hem belki bu onun aklını başına getirirdi. Benim tavsiyem bir yumruğun

onu kendine getirebileceği yönünde. Bu şekilde istedikleri zaman seni dövemeyeceklerini onlara göster.

Durum çalışması 2:

Uzun süredir sınır kişilik bozukluğum olduğunu düşünüyorum çünkü uzun süredir fazlasıyla depresifim ve bu durumla başa çıkamıyorum. Bu yaptığım konuşmayı başka hiçbir yerde yapamam.

Bundan başka hiç yapmak istemediğim şeyler yapıp insanları kırıyorum ve buna benzer bir sürü şey işte. Bu beni delirtiyor, sağlık merkezinde birine bu konuda danıştım. Bana ayıracak zamanı olmadığını söyledi ben de ağlamaya başladım. Sorunun ne olduğunu bilmek istiyorum sadece. İyi hissetmiyorum ve yardım almazsam daha kötüye gideceğimi biliyorum.

Cevap:

Ben de birçok diğer insan gibi sınır kişilik bozukluğuna sahibim. Muhtemelen doğduğumdan beri bu böyle. Ama ergenlikte kesinlikle bu durum ensest ve istismar yüzünden daha kötüye gitti. Bununla başa çıkmakta zorluk çektim ve etrafımdaki kimse de bana yardım etmedi.

Sanki bulaşıcı bir hastalıkmiş gibi herkes uzak durdu benden.

Etrafımdaki insanlar beni önemsemediler ve bu biz hastalar için daha da kötü olabiliyor.

Seninle bu rahatsızlık hakkında konuşmak isterim. Bir kahve içmeye ne dersin? Bir görüşme ayarlayabilir miyiz?

Durum çalışması 3:

Bana ADD tanısı kondu ve bu durum kız arkadaşımın aramda sorun yaratıyor. Bu duruma tahammül edemiyor ve sanırım ayrılacağız...

Cevap:

Kız arkadaşınla aranı açtığı için hastalığını suçlayamazsın... özür dilerim ama sen aynı sensin, değişmedin bir hastalık teşhisi konduğu için değişmiş olamazsın.

Durum çalışması 4:

Bana öğüt verebilecek kimse yok mu? En iyi arkadaşşıma aşığım ama ailemin eşcinsel bir birlikteliğe izin vereceklerini zannetmiyor, herkesi sevse bile Allahın da bundan razı olacağını sanmıyorum. Bana ne yapabileceğimi söyleyin, çok mutsuzum.

Cevap:

Bunu söyleyene inanmıyorsun değil mi? Bunu söyleyen biri inançlı biri değil. Müslüman biri senin gay olduğuna inanmaz, çünkü ona göre Allaha inanan biri gay olamaz. Bunlar yalan söyleyen insanlar, tıpkı Faslılar gibi. Evde aziz gibidirler ama dışarı çıktıklarında sürtük. Hepsi iki yüzlü!!!

3.2.1 Yarım Günlük 1. Oturum için Hazırlık ve Gerekenler

Hazırlık:

- Forum yönetimi ilkeleri ve amaçlarının ana hatlarını önceden çizin. Aşağıdaki sorular size yardım edecektir:

Amaç:

- Forumun amacı nedir? (bunu dikkatle formüle edin ki katılımcı ve kullanıcılar için yararlı olsun).

Yönetim:

- Yönetim kapasitesi: Forum ne sıklıkla yönetilmelidir? Günlük mü? Her gün mü?
- Bir çocuk paylaşımında bulunduğu zaman, gönderisi;
- Hemen ekranda görünebilmeli mi yoksa öncelikle moderatöre mi gitmelidir?
- Gönderiler başlıklarına göre ayrılmış mıdır? Ne zaman?
- Moderatörün yaptığı değişiklikleri bir süpervizörün görmesi mümkün müdür?
- Moderatörler arasında bir danışma mümkün müdür?

İzlenen politika:

- Moderatörler de gönderi paylaşabilirler mi yoksa forum sadece gençler için mi düzenlenmiştir?
- Moderatör hangi durumlarda gönderileri paylaşır ya da paylaşmak zorunda kalır?
- Ziyaretçiler giriş yaptıklarında hangi kullanım kurallarıyla karşılaşılır? (örneğin forumun amacı, iletişim bilgilerinin paylaşılması, ayrımcılık, başkalarının fikirlerine saygı duyulması, reklam, başka sitelerin linkleri, cevapların moderatörler tarafından silinip değiştirilme ihtimalleri gibi)
- Web sitesiyle ilgili direkt ya da dolaylı şikayet durumlarında ne yapılabilir?
- Kullanıcılar arasında tartışma, tehdit ve ayrımcılık durumlarında ne yapılmalıdır?
- Forum kurallarının çiğnenmesi durumunda ne yapılmalıdır?

- Kriz durumunda ne yapılmalıdır? (örneğin intihar, tehdit ya da saldırı) Bu durumlarda neye izin verip neye izin vermezsiniz? Bunu nasıl düzeltebilirsiniz?
- Uyuşturucu kullanımı, kendine zarar verme ya da ekstrem satırlar için ne yapılmalıdır?
- Ne kadar süre içinde ilkeler belirlenip ayarlamalar yapılmalıdır?

- Her katılımcı için bir eğitim dosyası olduğundan emin olun.
- Program projeksiyonla gösterilerek, tahtaya yazılarak ya da kağıda basarak katılımcılara anlatılır.

Gerekli ekipmanlar:

- Tüm katılımcılar için yeterli sayıda bilgisayar olmalıdır (katılımcıların çiftler halinde çalışmasına yetecek kadar olması da mümkündür).
- Bilgisayarların internet erişimi ve forum uygulaması olmalıdır.

Gerekli materyaller: Ayaklı tahta, katılımcılar için kalem ve kağıt, Ek 1, 2, 3,4'ün tüm katılımcılar için kopyası

Ekler:

- Ek 1: Forum gönderilerinden örnekler
- Ek 2: Forum yönetimi için adım adım kontrol listesi
- Ek 3: Değiştirmeli mi değiştirmemeli mi?
- Ek 4: Durum çalışmaları

Yapıcı/pozitif	Pozitif değişim için motivasyon sağlama; başa çıkma yöntemlerini ve/veya tavsiyeleri ifade etme, olumlu duygusal içerik	Son birkaç gün iyi geçti. Aslında gayet iyi hissediyorum. Forumda verilen tavsiyeler sayesinde. Umuyorum ki şimdi daha da iyiye gidecek. Gitmese de bu çok sorun olmaz.
Nötr	Kısa pratik cevaplar	Problemlerin olduğu zaman başvurduğun kişidir psikolog. Hikayeni duyunca psikoloğa gitmen gerektiğini düşündüm.
Olumsuz	Üzüntü ve çekilme ifade etme	Hayat gerçekten berbat. Onunla baş edemiyorum. Neden en ihtiyaç duyduğunuz anda yanınızda kimsecikleri göremezsiniz ki?
Yıkıcı	Problemi abartan ifadeler vardır. Saldırganlığın idealize edildiğı, madde kullanımı ya da anoreksia.	Daha iyiye gitmek istemiyorum. Her şeyi yiyebileceğim sıkı bir diyet istiyorum. Sonrasında hepsini kusarım sorun değil. Bu bana daha iyi hissettiriyor.

BÖLÜM 4

YÖNETİM

4.1 Giriş

Çevrimiçi yardım hattında çeşitli yardım formları ayrı ayrı ele alınmıştır.

- Çevrimiçi Sohbet kurallarının kontrolü
- E-posta cevaplama kontrolü
- Forum yönetiminin kontrolü

Çevrimiçi Sohbetle ilişkin idarenin, e-posta ve forum yönetiminden daha karmaşık olmasından dolayı bu bölümde çevrimiçi sohbette idare sorununa daha yakından eğileceğiz. E-posta cevaplamak ve forum yönetmekle görevli kişilerin kontrolüne ilişkin el kitabından alınan metin bu bölüm boyunca işlenecektir. Ek 1’de, çevrimiçi Çevrimiçi Sohbet, forum yönetimi ve e-posta cevaplamakla görevli çalışanların yönetimine dair öneriler ve dikkat edilmesi gereken noktaları bulabilirsiniz.

4.2 Çevrimiçi Sohbetten Sorumlu Çalışanlar İçin İdarecilik

Çevrimiçi Sohbet yoluyla hizmet vermenin en büyük avantajı, çalışanlar ile çocuklar arasında geçen Çevrimiçi Sohbet kayıtlarının saklanabilmesidir. Bu sonradan konuşmaların analiz edilmesini de mümkün kılmaktadır. Aşağıda bunun için kullanılabilecek üç farklı metot açıklanmıştır:

4.2.1 Bireysel Geri Bildirim

Tutulan Çevrimiçi Sohbet kayıtlarına chat log da denmektedir. Bu chat log’lar, personele bireysel geri bildirim verme imkanı sunmaktadır. Dutch Kindertelefoon projesiyle tüm danışanlar çevrimiçi Sohbetten sonra yazılı bir geri bildirim almaktadır: yapılan Çevrimiçi Sohbetin en iyi yönleri ile birlikte birkaç öneri de sunulmaktadır. Bu projeye aynı zamanda katılımcılara geri bildirim için bir Çevrimiçi Sohbet de dağıtılmaktadır. Buna ek olarak danışman dağıtmış olduğu Çevrimiçi Sohbetle dair sorular da hazırlayabilir. Mesela: “bu kişiyle Çevrimiçi Sohbet dışında nasıl kalabilirdim?” gibi. Çalışanlara, yapılan Çevrimiçi Sohbetlere dair sorular hazırlamalarına izin verilmesinin avantajı, bu şekilde onlara zorlandıkları konularda daha odaklı geri bildirim almalarını sağlamasıdır.

Yazılı geri bildirimde bulunan eğitici için öneriler:

- Geri bildirimi kısa ve sınırlı tutun.
- Bir komplimanla başlayın. Çalışan neyi iyi yaptı? (sebebi ve sonuç ilişkisi içinde)

- Çalışanların öğrenmesi gereken konunun özünün ne olduğunu düşünün.
- Dikkat edilmesi gereken noktaya ilişkin geri bildirim verin. Çalışanın davranışlarından örnekler vererek bunun konuşmaya nasıl etki ettiğini açıklayın. (örneğin, çok fazla kapalı ve düşündürülen soru sordun ve bu çocuğun daha az konuşmasına yol açtı)

Bu yöntemin farklı avantajları vardır: yazılı geri bildirimle eğitmen ne zaman geri bildirim vereceğini planlayabilir. Dezavantaj olarak da bunun çok fazla zaman alması gösterilebilir.

4.2.2. Grup İdaresi Çevrimiçi Sohbet kayıtları, grup içinde danışmanlarla idarede kullanılabilir. Grup idaresi programı aşağıdaki gibi olabilir:

1. Örnek durum bulun:

Tüm çalışanlardan örnek durum (bir Çevrimiçi Sohbet dökümü) ve üzerinde düşünülebilecek bir soru bulmasını isteyin. Diğer çalışanlar için Çevrimiçi Sohbetin sorulan soruyla alakalı kısmını kopyalamalarını isteyin (2 veya 3 sayfadan fazla olmaması tercih edilir).

2. Örnek durumun seçimi:

Danışmanların ilgilenmek isteyecekleri örnek durumu seçmelerine izin verin (oylama, karar verme ya da hızla karar vererek).

3. Örnek durumun açıklaması:

Çevrimiçi Sohbeti seçilen çalışanlar, diğer meslektaşları için Çevrimiçi Sohbetin konusunu açıklarlar. Diğerleri konuya açıklık getirmek için sorular sorabilirler ya da katılımcının Çevrimiçi Sohbeti dair hissettiklerini de sorabilirler. Bu aşamada kimse tavsiye ya da çözüm vermez.

4. Geri bildirim:

Daha sonra tüm katılımcılar Çevrimiçi Sohbet kayıtlarını okur ve seçilen örnek Çevrimiçi Sohbeti gerçekleştiren meslektaşlarına geri bildirimde bulunur. Bu birkaç şekilde yapılabilir (yapışkan post itler üzerine çözümler, tavsiyeler yazılabilir), bir öneri ve bir iyi taraf verilebilir.

4.2.3 Çevrimiçi Sohbet Kurallarını Kontrol Etmek

Çalışanlar eğitimleri süresince çevrimiçi sohbet kurallarını zaten öğrenmiş oluyorlar. Uygulayacakları ilk üç kural için bir eğitmen ya da gönüllü tarafından çalışanlara eşlik edilmelidir. Çalışan Çevrimiçi Sohbeti gerçekleştirirken eğitmen, katılımcının yanına ya da arkasında oturur. Bu izlenme kuralı diye adlandırdığımız kısımdır.

Aşağıda, bir kez daha kısaca tekrar edilen gözlemlene evresinin eğitimi için bir takım öneriler mevcuttur .

Çevrimiçi Sohbet görevi için öneriler:

- Çok fazla geri bildirimde bulunmayın. Görevlinin Çevrimiçi Sohbeti mümkün olduğunca kendi başına yapmasına izin verin. Geri bildirimi geniş bir düzlemde vermeye çalışın ve direktif vermektense birçok soru sormaya çalışın.
- Bir başarı sarmalı oluşturmaya çalışın: Normal bir şekilde pozitif geri bildirimle başlayın ve bir öğrenme noktasına ulaşın, sonrasında ise hedeflediğiniz öneriyi sunun. Stajyer kendisine sunulan öneriyi kullandığında, bunun Çevrimiçi Sohbetine olan etkisini de anlatmak durumunda. Daha sonra stajyere öneriyi kullandığı için komplimanda bulunur.
- Her Çevrimiçi Sohbet görevinden sonra stajyerle birlikte gelişimi kaydetmek için bir puan cetveli oluşturun (bkz Ek 3).

4.3 E-posta Cevaplama Konusunda Danışmanlara İdarecilik Yapmak

Görevli ya da idarecinin yollamadan önce e-postayı düzeltip okuması için izlenmesi gereken prosedürün adımları belirlenmiştir. Bununla e-posta servisinin kalitesini artırılması amaçlanmaktadır. Bununla birlikte bireysel ve grup bazında danışmanların e-posta cevaplama tarzının da incelenmesini olanaklı kılar. Danışmanlar bu yolla birbirlerinden çok şey öğrenebilirler.

E-postalar düzeltilirken dikkat edilmesi gereken noktalar:

- Çocuğun sorusunu okuyun ve yardım talebini değerlendirin,
- Cevabı okuyun; içeriğini, yapısını (çocukla iletişimi), okunabilirlik ve dil kullanımı açısından inceleyin,
- Eklemeler, düzeltmeler, öneriler dahil edildikten sonra e-posta danışmanlara gönderilir; danışmanlar da e-postayı göndermeye hazır hale getirir.

4.1 Forum Yönetimi Kontrolü

Forum yönetiminde açık ve net olmak önemlidir. Bu yüzden, gönderilerin foruma konması ya da konmaması konusuna ilişkin danışmanların kararlarının yakından izlenmesi tavsiye edilir. Bu, örneğin forumdan birini sorumlu tutarak yapılabilir. Bu kişi, siteye konan ve siteye konması uygun görülmeyle kaldırılan yorumları mümkün olduğunca düzenli bir şekilde okur ve danışmanlar bu sorumlu kişiden haberdar olmak zorundadır.

İncelenen birkaç durumla birlikte, bir gönderiye ne yapılması gerektiği kolayca anlaşılır. Bununla birlikte karar vermekte zorlanılabilecek gönderiler de olacaktır. Forum kurallarının uygulanması konusunda şüphe uyandıran bu tür problemlili iletiler bireysel olarak (bir idareci ya da eğitimle birlikte) ya da grupla tartışılabilir. Çevrimiçi Sohbet personeli bu tür tartışmalı gönderileri grupla tartışmaya açabilir.

Forum yönetimi kontrolüne ilişkin önemli noktalar:

- Grubun asıl amacını unutmayarak hedef kitlenin deneyimlerini, düşüncelerini ve birbirlerine önerilerini paylaşmasına izin verin,
- Grup üyeleriyle birlikte forum yönetimine dair plan üzerinden tek tek geçin,
- Adımları izleyerek kendi düşüncenizi, standardı ve atılması gereken adımları grubun aldığı karardan ayrı tutun,
- Grup üyelerine düşünme süreçlerini anlamak adına açık uçlu sorular sorun.

Ek 1 DANIŞMANLARIN ÇEVİRİMİÇİ SOHBET EĞİTİMİ KONTROL LİSTESİ

Çıktısı alınan Çevrimiçi Sohbetin analizi

- Öncelikle tüm Çevrimiçi Sohbeti ve hazırlanan soruları okuyun,
- Başlangıç noktasına, evre modeli ve Çevrimiçi Sohbet tekniklerine dair görüşlerinizi yazın,
- Sorulara ilişkin nasıl bir geri bildirim verebilirsiniz?
- Verilebilecek başka önemli öneri, takdir veya fikir ne olabilir? (her birine birer örnek verin)

Görevin kontrol edilmesi

- Danışman Çevrimiçi Sohbeti gerçekleştirir; eğitimle sadece gerekli durumlarda müdahale eder,
- Emir vermekten ziyade soru sormaya çalışın,
- Bir öneri, hedeflenen tavsiye noktası ve bir takdirden oluşan bir başarı sarmalı oluşturun. Eğer danışman kendisine verilen öneriyi değerlendiriyorsa bunun konuşmaya yapmış olduğu etkiden söz etmesini izleyin. Sonra da danışmanı takdir edin.
- Geniş bir geri bildirimde bulunun.
- Verilen alıştırmadan sonra puan formunu doldurun.

E-postaların cevaplanması

- Çocuğun sorusunu okuyun ve yardım için danıştığı konuyu ayıştırmaya çalışın,
- Cevabı okuyun ve içerik, yapı, çocukla iletişim ve dil kullanımı bazında onu değerlendirin,

<ul style="list-style-type: none"> • Düzeltmeler yapın, öneriler sunun, eklemeler yapın ve son halini verip yollaması için danışmana yollayın.
<p>Forum yönetimi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grubun asıl amacını unutmayarak hedef kitlenin deneyimlerini, düşüncelerini ve birbirlerine önerilerini paylaşmasına izin verin, • Grup üyeleriyle birlikte forum yönetimine dair plan üzerinden tek tek geçin, • Adımları izleyerek kendi düşüncenizi, standardı ve atılması gereken adımları grubun aldığı karardan ayrı tutun ve grup üyelerine düşünme süreçlerini anlamak adına açık uçlu sorular sorun.

Ek 2 EĞİTİMİN GÖZLEMLENMESİ İÇİN DİREKTİFLER

Aşağıdaki direktifler çevrimiçi Çevrimiçi Sohbet eğitmenleri için hazırlanmıştır:

Ödevleri izlemenin işlevleri:

- ‘İzleme görevi’nin amacının ne olduğuna önceden karar verin. Genellikle ilk görevin eğitimi üçüncü ya da daha sonraki izleme görevlerinin eğitiminden farklı bir amaca sahiptir. İlk görevin amacı örneğin danışmanın niteliklerinin farkına varması, dikkat etmesi gereken noktaları kavrayabilmesi; ikinci göreve kadar da gelişimin gözle görülebilir olmasıdır. Üçüncü göreve kadar da danışmanın bağımsız olarak işlevini yerine getirmesi beklenmektedir.
- Danışmanın görev eğitiminin amaçlarından haberdar olduğundan ve çeşitli görevler arasındaki farkın ne olduğunu bildiğinden emin olun.

Eğitim için öneriler :

Önceden;

- İzleme görevinden önce zamanı ayarlayın,
- Katılımcıların rahat olmasını sağlayın: izlenmeden önce gergin olabilirler.
- Görev sırasında kişileri nasıl eğiteceğinizi önceden onlarla kararlaştırın. (örneğin, Çevrimiçi Sohbet sırasında araya mümkün olduğunca az gireceğinizi ama tüm detayları sonradan tartışacağınızı ya da Çevrimiçi Sohbet sırasında talep edildiği takdirde yardım edeceğinizi belirtin).
- Katılımcıya Çevrimiçi Sohbetin iyi yönlerinin ve Çevrimiçi Sohbetin öğrenme hedefinin ne olduğunu sorun.

- Katılımcının, desteğinizle Çevrimiçi Sohbet uygulamasını kendi başına başlatmasına izin verin.

Görev sırasında;

- Gözlem sırasında katılımcı Çevrimiçi Sohbetin tümü boyunca bilgisayarın başında oturur.
Katılımcının Çevrimiçi Sohbeti mümkün olduğunca kendi başına götürmesini sağlayın. Bu, ikinci ve üçüncü görevlerde daha da önemli hale geliyor.
- Çevrimiçi Sohbet sırasında araya girmeniz gerektiğini hissederseniz bunu katılımcıya açık uçlu sorular sorarak yapmaya çalışın. Bu şekilde katılımcının durumlarla tek başına başa çıkabilmesini ve sorunları daha iyi kavramasını kolaylaştırır.
- Çevrimiçi Sohbet sırasında gerçekten gerekiyorsa direktif verin.
- Her defasında pozitif bir geri bildirimde bulunun, sonrasında ise vermek istediğiniz öneriyi iletin. Katılımcı verdiği öneriyi dikkate aldığı anda bunun Çevrimiçi Sohbet'e olan etkisini tarif etmesini isteyin. Daha sonra da katılımcıyı takdir edin.
- Katılımcının eğitim sırasında aşinalık kazandığı jargonu kullanmaya çalışın.

Sonrasında;

- İlk olarak katılımcıya Çevrimiçi Sohbet'e ilişkin neler düşündüğünü sorun.
- Daha sonra Çevrimiçi Sohbet'e neyin iyi gittiğini sorun ve pozitif geri bildirimde bulunun.
- Daha sonra neyin iyi gitmediğini sorun ve vermek istediğiniz tavsiyeleri verin.
- Katılımcıya bir sonraki Çevrimiçi Sohbet'e verilen önerileri nasıl değerlendirebileceğini sorun.
Her önemli nokta için Katılımcının kullanabileceği somut öneriler verin.

Ek 3: ÇEVİRİMİÇİ SOHBET İÇİN PUAN FORMU

Tarih:

Görevlinin adı:

Eğitmenin adı:

Konu: Çevrimiçi Sohbet alıştırması/Çevrimiçi Sohbet ödevi (uygun olanı seçin)

Çevrimiçi Sohbet alıştırmaları sırasında görevlinin gösterdiği beceriler için tik atın:

Çevrimiçi Sohbet teknikleri	Gerekiyorsa evet	Bazen	Henüz değil	notlar
Dinleme				
Soru sorma				
Özetleme				
Destekleme				
Geribildirim verme				

Evre modeli	Gerekiyorsa evet	Bazen	Henüz değil	Notlar
Evre 1: sıcak bir karşılama				
Evre 2: problemi anlama				
Evre 3: Çevrimiçi Sohbetin amacını belirleyin				
Evre 4: hedefe ulaşın				
Evre 5: daireyi tamamlayın				

Çevrimiçi Sohbet ayrıntıları	Evet	Bazen	Henüz değil	Notlar
Çevrimiçi Sohbet dilini anlama				
Zaman kontrolü (uzunluk)				
Gizliliğe ilişkin anlaşmanın bilinmesi				
Çevrimiçi Sohbet uygulamasını kullanabilmek				

Öğrenme süreci	Evet	Bazen	Henüz değil	Notlar
Güçlü yönlerin ifadesi				
Öğrenme noktalarının adlandırılması				
Geribildirim yapıcı olarak ele alınması				