



Erasmus+



move<sup>up</sup>

2017-1-TR01-KA204-046225

“ Yetişkinlerin Başarılı Bir İş Yaşamı ve Daha İyi  
İstihdamları İçin Sosyal Becerilerinin Geliştirilmesi”

IO1- İhtiyaç Analizi Raporu

# İçindekiler

Proje ve Ortaklar .....	2
Giriş.....	4
Bölüm 1 – Yetişkin Eğitiminde İyi Uygulama Örnekleri .....	5
1- Ortak Ülkelerde Sosyal Becerilere Yetişkin Eğitiminde Mevcut Durum .....	5
2- İyi Uygulamalar .....	6
Bölüm 2 – Ortak Ülkelerde En Yaygın Mavi Yakalı Meslekler.....	17
1- Ortak Ülkelerde Mavi ve Pembe Yakalı Meslek Tanımları.....	17
2- Proje Kapsamında Seçilen Mesleklerin Listesi ve Tanımları .....	17
Bölüm 3 - Seçilen Meslekler için Sosyal Beceriler .....	28
1- Seçilen Meslekler için Gerekli Sosyal Beceriler .....	29
2- Projedeki Tüm Sosyal Becerilerin Listesi ve Tanımları.....	39
Sonuç .....	44
Kaynakça.....	45
Ekler.....	46

## Proje ve Ortaklar

“2017-1-TR01-KA204-046225 – Move Up - Daha İyi İstihdam ve İş Başarısı için Yetişkinlerin Sosyal Becerilerinin Güçlendirilmesi” projesi, mavi ya da pembe yakalı mesleklere sahip yetişkinlerin sosyal becerilerinin gelişimine katkıda bulunmayı amaçlamaktadır. Proje Türkiye Ulusal Ajansı tarafından finanse edilmektedir. Projede beş ülkeden 1 koordinatör ve 5 ortak mevcuttur.



### İstanbul Valiliği

İstanbul Valiliği (Türkiye) yaklaşık 300 çalışanın bulunduğu ve çeşitli alanlarda hizmet veren şehirdeki en yüksek idari otoritedir. İstanbul Valiliği, 39 Kaymakamlık ve 24 İl Müdürlüğünden sorumludur. İstanbul Valiliği ildeki kamu kurumlarına ve ilçelerdeki kaymakamlıklara liderlik ederek bu kurumların AB mali kaynaklarını aktif olarak kullanımlarını sağlamayı teşvik etmektedir. İstanbul Valiliği, bu projedeki başvuru sahibi kuruluştur.



### IED

Institute of Entrepreneurship Development (Yunanistan) (Girişimcilik Geliştirme Enstitüsü), yenilikçiliğin teşvik edilmesine ve girişimcilik ruhunun geliştirilmesini hedefleyen bir kurumdur. Girişimciliği toplumların gelişimi ve uyumu için önemli bir faktör olarak kabul ederek, araştırma geliştirir ve sağlıklı girişimciliğin büyümesini kolaylaştıracak ve istihdamı teşvik edecek yenilikçi çözümler sunacak konumdadır. Faaliyetleri, işletmelerin ve özellikle KOBİ'lerin geleneksel olarak Avrupa ekonomilerinin omurgasını

oluşturduğu ve bu nedenle de işsizliği azaltma ve daha geniş bir sosyal refahı sağlama girişi için önemli bir faktör teşkil ettiği önermesine dayanmaktadır. IED bu projedeki ortaklardan biridir.



### BEST

BEST Institute of Continuous Vocational Qualification Training and Personnel Training (Avusturya)(Sürekli Mesleki Yeterlilik Eğitimi ve Personel Eğitimi Enstitüsü) Ltd, kısaca, BEST- 25 yılı aşkın bir süredir müşterilerine "Eğitim ve Sürekli Eğitim" ile "Eğitim & Koçluk" konularında özel bir önem vererek, müşteriyle ilgili konularda etkin destek sağlayan özel bir kurumdur. Çok sayıda projeyi ve hem ulusal hem de uluslararası ortaklıklar çerçevesinde yürütmekte olan BEST, kariyer gelişimi

kapsamında İK konularını ele almada yavaş yavaş yer almaya başlamıştır. BEST bu projedeki ortaklardan biridir.



### BTF

Bridging to the Future (Birleşik Krallık) (Geleceğe Köprüleme), Örgütsel ve bireysel üretkenlik, iş yaratma, ekonomik bağımsızlık ve ekonomik sürdürülebilirlik

konusundaki mevcut yaklaşımlara meydan okuyan ve reform yapan yenilikçi bir şirkettir. BTF iş yaratma, eğitim ve üretkenliği desteklemek için bir dizi yenilikçi ve başarılı ürün ve yöntem tasarlama, test etme ve piyasaya sunma konusunda inanılmaz bir geçmişe sahiptir. Kurum yeni işletmelere, aktif inkübasyon ve uluslararası ölçek üzerinde çalışan pratik liderlik programları aracılığıyla iş yaratmaya inanmaktadır. BTF bu projedeki ortaklardan biridir.



### ISQ

ISQ(Portekiz),1965 yılında kurulmuş kar amacı gütmeyen ve bağımsız teknoloji kurumdur. Şu anda dünya çapında 40'tan fazla ülkede(AB, Doğu Avrupa, Afrika, Amerika ve Asya) faaliyet göstermektedir. ISQ'nun çalışma alanları; teknik inceleme, mühendislik projeleri için teknik destek, danışmanlık hizmetleri ve eğitim faaliyetleri, çapraz araştırma ve geliştirme faaliyetleri ve 16 akredite laboratuvar tarafından desteklenen deneyimlerinden oluşmaktadır(örneğin: kimyasal, biyo ve agro testleri, tahribatsız muayene, Havacılık ve uzay, vb.). Bu amaçla, ISQ araştırma ve geliştirme (R+I), Kamu ve özel sektörden sürekli ürün ve süreç inovasyonu hedefleyen ulusal ve uluslararası ortaklarla projelerin desteklenmesi faaliyetlerini yürütür. ISQ'nun eğitim faaliyeti ile ilgili olarak çalışmaları ise eğitim döngüsünün tüm alanlarını kapsamaktadır. ISQ halihazırda Yaşam Boyu Öğrenme'de en büyük ikinci oyuncu olarak tanınmış, ulusal standartların oluşturulmasında uzmanlık dahil olmak üzere (mesleki profiller) MEÖ için ulusal kalite referansları, e-öğrenme / b-öğrenme uzmanlığı, iş temelli öğrenme ve çıraklık, ECVET ile teknolojik eğitim, sosyal içerme uzmanlığı eğitimi, istihdam için profesyonel pazarlama ve sosyal pazarlama (dezavantajlı insanlar ve NEETS (istihdam veya eğitime dahil olmayan gençler) dahil) sertifikasyonu ve bilgi ve yeterliliklerin tanınması gibi deneyimlere sahiptir.



İstanbul  
İl Milli Eğitim Müdürlüğü

### ILMEM

İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü (Türkiye), Milli Eğitim Bakanlığı'nın yerel sorumluluklarını yerine getirir. Valilik bünyesinde yerel bazda bir yürütme mekanizması olarak çalışır. İstanbul'daki tüm eğitim ve gençlik etkinliklerinden, tüm eğitim biçimlerini kapsayan yönetimden sorumludur; örgün eğitim, (okul öncesi, ilköğretim, ortaöğretim, lise - teknik / meslek okulları) yaygın eğitim, yetişkin eğitimi, çıraklık eğitimi, şehir içi hizmet içi eğitim gibi eğitim ile ilgili tüm faaliyetleri yürütür veya denetler. İLMEM içerisinde bir Müdür, bir Direktör, 35 Müdür Yardımcısı, 1029 personel, 5.382 örgün okul, 2.681.800 öğrenci ve 123.494 öğretmenden yer almaktadır. Kuruluşumuz ayrıca İstanbul'un 39 ilçesinde 39 ilçe milli eğitim müdürlüğünü de bünyesinde barındırmaktadır. Bu müdürlükler, Milli Eğitim Bakanlığı'nın kendi ihtiyaçları doğrultusunda vermiş olduğu görev ve hizmetleri yerine getirmekte ve yerel olarak İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğüne karşı sorumludur. İLMEM bu projedeki ortaklardan biridir.

## Giriş

Bu rapor, Erasmus+ Programı kapsamında Türkiye Ulusal Ajansı tarafından finanse edilen Move Up projesi çerçevesinde geliştirilmiştir. “Move Up - Daha İyi İstihdam ve İş Başarısı için Yetişkinlerin Sosyal Becerilerinin Güçlendirilmesi” projesi mavi ya da pembe yakalı mesleklere sahip yetişkinlerin sosyal becerilerinin gelişimine katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

Bu Nihai Raporun amacı, ortak ülkelerde en yaygın 120 mavi / pembe yakalı mesleği ve bu meslekler için ihtiyaç duyulan sosyal becerileri sunmaktır. Ortak ülkelerdeki en yaygın mavi / pembe yakalı meslekleri analiz edebilmek için masa başı araştırması ve uzmanlarla görüşmeler yapılmıştır. Bu mesleklerin tanımları ve işçilerin bu mesleklerden gelen görevleri hakkında ortak bir anlayışa sahip olmak için mavi / pembe yakalı terimleri kullanılmıştır.

Meslekler analiz edildikten sonra, proje ortakları bu mesleklere sahip yetişkinlerin sosyal beceri ihtiyaçlarını bulmak için masa başı araştırması gerçekleştirdiler. Bu anketlerden elde edilen sonuçlardan yararlanarak, anketler BTF (İngiltere) tarafından hazırlanmış ve tüm ortaklar bu anketleri bu mesleklerden 243 işçiye çevrimiçi olarak veya yüz yüze uygulamıştır. Çalışanların sosyal beceri gereksinimlerini ve bu beceri-meslek karşılaşması hakkındaki görüşlerini, profesyonel yaşamlarında sıklıkla kullandıkları sosyal becerileri, ne tür eğitimleri olduğunu ve ne tür bir eğitimden keyif alacaklarını belirlemeleri istenmiştir. Ortak ülkelerde yetişkin eğitim merkezlerinden kariyer uzmanları, eğitmenler ve idari personel ile odak grup toplantısı gerçekleştirilmiştir. Mevcut eğitim programlarındaki sosyal becerileri, her meslek için gerekli sosyal becerileri tanımlamaları istenmiştir. Bu etkinliğin son adımı, her bir mesleğin sosyal beceri ihtiyaçlarını anlamak için masa başı araştırması, anketler ve odak toplantılarının sonuçlarını birleştirmektir.

Projenin diğer bir faaliyeti, mavi yakalı çalışanların sosyal becerilerini geliştirmeyi amaçlayan iyi uygulamaları bulmaktır. Her ortak ülke başına 2 iyi uygulama dikkate alınmıştır. Bu uygulamaların amacı, mavi / pembe yakalı meslekler için sosyal beceri eğitimi ile ilgili benzer çalışmaları bulmaktır. Ayrıca çalışma, yetişkin eğitimi alanında sosyal becerilere yönelik mevcut eğitimlerin gözden geçirilmesi ve eğer mevcut ise bu eğitimlerin ve bu eğitimleri suban eğitimcilerin ihtiyaçlarının belirlenmesi amacını da taşımaktadır.

Bu fikri çıktının hazırlanması için toplam 286 kişiye ulaşılmış ve 5 farklı ülkenin katkıları alınmıştır. Tüm birinci fikri çıktı aktivitelerinin derlenmesinden sonra, en yaygın mavi / pembe yakalı meslekler ve bu meslekler için gerekli olan sosyal beceriler tespit edilmiş ve bu becerilerin ve mesleklerin tanımı tanımlanmıştır. Elde edilen sonuçlar projenin üçüncü fikri çıktısının temelini oluşturacaktır. Sonuçlar projeye referans vermek şartı ile serbestçe kullanılabilir.

Kadir Fatih MUTLU

Proje Koordinatörü

# Bölüm 1 – Yetişkin Eğitiminde İyi Uygulama Örnekleri

## 1- Ortak Ülkelerde Sosyal Becerilere Yetişkin Eğitiminde Mevcut Durum

Proje ortakları yetişkin eğitim alanındaki mevcut durumu ve sosyal beceri alanında yetişkin eğitimi ihtiyaçlarını tanımlamak için mevcut durumlarını gözden geçirmek amacıyla kendi ülkelerinde masa başı araştırmaları gerçekleştirmiştir. Yetişkin terimi 18 yaşından büyük olan yaş gurubunu belirtmekle birlikte, eğitim merkezlerindeki eğitimler bazı ortak ülkelerde daha erken yaşlarda başlayabilmektedir. Yetişkinlere yönelik eğitimlerin ana sağlayıcıları, eğitim bakanlığı veya mesleki eğitim ve öğretim kurumları gibi kamu kuruluşlarıdır. Ancak bu alanda bazı ülkelerde üniversiteler ve STK'lar aktiftir. Bu eğitim sağlayıcıları, eğitim programlarının geliştirilmesinden de sorumludur. Alanlardan uzmanlar, bu kurumlardan gelen özel eğitimler ve MEÖ öğretmenleri ve hayat boyu öğrenme programı kurumları, ortak ülkelerde yetişkin eğitimi kursları için eğitim içeriğini hazırlar. Bu merkezlerdeki eğitimlerin çoğu yüz yüze gerçekleştirilmekte ve eğitimin içeriğine bağlı olarak 25 ila 675 saat sürmektedir. Birleşik Krallık dışında yetişkin eğitimi devlet tarafından ücretsiz sunulmaktadır ve devlet tarafından finanse edilmektedir.

Yetişkin eğitimi eğiticilerinin temel seçim kriterleri bu merkezlerdeki öğretmen ve eğitimcilerin lisans derecesi, lise mezunu veya meslek lisesi diplomasına sahip olmaları, usta öğretmen sertifikasına sahip olmaları, oryantasyon eğitimi almaları ve bu eğitim sonucu kazandığı yetkinliklerini belgelendirmeleri ve alanında yeterli tecrübeye sahip olmalarını içermektedir. Yetişkin eğitimi eğitimcileri eğitimleri üniversiteler, meslek yüksekokulları ve meslek okulları tarafından sağlanmaktadır. Bunlara ek olarak, kurum içi eğitimler ve hizmet içi eğitimler şeklinde eğitimler verilmektedir. Kurs veya modüllerin sonunda, katılımcılar sertifika almak için bir sınava girerler. Bazı meslekler için sertifikalar iş yerinde çalışma gözlemlemesi sonrasında sunulabilmektedir.

Ortak ülkelerde sosyal beceri eğitimi var olmakla birlikte, henüz iyi gelişmemiş ve sadece sınırlı becerileri kapsamaktadır. Sosyal beceri eğitimcileri çoğunlukla üniversitelerden mezunlardır. Bu eğitimler çoğunlukla işsizlere, göçmenlere ya da becerilerini geliştirmek isteyen kişilere sunulmaktadır. Projedeki hemen hemen her meslek için mesleki eğitimler olmasına rağmen, sosyal beceri eğitimleri çok sınırlıdır ve mesleklere özgü değildir. Sosyal beceri eğitiminde diğer bir sorun da eğitimcilerin kendi alanlarında yüksek lisans derecesine sahip olmaları, sadece belirli bir sertifika programına katılmaları ve pedagoji sertifikalarına sahip olmalarının bir sosyal beceri eğitimci olmak için yeterli olmasıdır.

## 2- İyi Uygulamalar

Bu bölümün ana amacı, ortak ülkelerden iyi uygulamalarla yetişkinlere sosyal beceri eğitimi ile ilgili proje veya etkinliklere aşina olmaktır. Her ortak kendi ülkelerinde iki iyi uygulamayı belirlemeyebilmek için bir araştırma yaptı. Bu iyi uygulamalarda hedef grup, genellikle işsiz insanlar, belirli şirketlerden çalışanlar, becerilerini geliştirmek isteyen girişimciler ve sosyal dışlanmadan muzdarip kişilerdir. Bu eğitimlerin çoğu sosyal becerilerden ziyade iletişim becerilerine dayanmaktadır.

### İyi Uygulamalar 1 – Türkiye

<b>İyi Uygulamaların adı</b>	<b>İSMEK'in Halk Ekmek Büfe Çalışanlarına Eğitimi</b>
<b>Uygulama Yılı ve Yeri</b>	2018, İstanbul, Türkiye
<b>En iyi uygulamayı geliştiren kurumun kısa tanımı</b>	İSMEK, yaşam boyu öğrenmeyi teşvik eden, yurttaşların mesleki ve sanatsal bilgilerini artırarak mesleki ve sanatsal becerilerini kazanmalarına yardımcı olmak amacı ile kurulmuştur. Ayrıca İSMEK, Türkiye'nin endüstriyel gelişmesine katkıda bulunmak amacıyla İstanbulluların eğitim ihtiyaçlarını karşılamak, endüstrilerde ihtiyaç duyulan nitelikli işgücünü yetiştirmek, bireylerin nitelikli bir üretici ve bilinçli tüketicilere sahip olmalarını sağlamayı da desteklemektedir. İSMEK 1996 yılından beri İstanbul'da yetişkin öğrencilere sanatsal ve mesleki eğitim vermektedir.
<b>Hedef kitle</b>	İstanbul'da Halk Ekmek Büfe Çalışanları
<b>Hedeflenen sosyal beceriler</b>	İletişim Becerileri
<b>İlgili profesyonel sektörler</b>	İstanbul Büyükşehir Belediyesi, İSMEK, İstanbul Halk Ekmek A.Ş.
<b>En iyi uygulamanın tanımı (İçerik, profesyonel sektör, uygulama amaçları, etkinlikler, çıktılar...)</b>	<p>Bu eğitim ile çalışanların halk ekmek büfelerinde satışlarının artırılması ve müşteri ilişkilerinde ortaya çıkabilecek şikâyetlerin en aza indirilmesi amaçlanmaktadır.</p> <p>Projenin amacı:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Müşterilerin beklentilerini anlamak</li><li>- Müşterilerle olumlu iletişim kurmak</li><li>- Müşterilere karşı olumlu ve olumsuz davranışlar ve ifadeler kullanmak</li><li>- Satış personelinin sahip olması gereken özellikleri anlamak</li><li>- Etkili iletişimin önünde engelleri anlamak</li></ul> <p>Bu proje, halk ekmek büfelerinde çalışanların iletişim becerilerini geliştirmiş, çalışma hayatında ortaya çıkan iletişim temelli problemleri azaltmıştır. Bu eğitimin istihdam edilebilirlik becerilerini arttırdığı gözlemlenmiştir.</p>
<b>Web sitesi veya diğer kaynaklar</b>	<a href="http://www.ismek.ist/tr/haber_detay.aspx?RegID=6873">http://www.ismek.ist/tr/haber_detay.aspx?RegID=6873</a>

## İyi Uygulamalar 2 – Türkiye

<b>İyi Uygulamaların Adı</b>	<b>Çalışanların İstihdam Edilebilirliği ve Kişisel Becerileri Geliştirme</b>
<b>Uygulamanın yılı &amp; yeri</b>	2008 den beri, Türkiye
<b>En iyi uygulamayı geliştiren kurumun kısa tanımı</b>	Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü, Milli Eğitim Bakanlığı'nın bir alt birimidir. Türkiye'nin 81 ilinde yaygın eğitimden sorumludur ve farklı hedef gruplara çeşitli eğitimler vermektedir.
<b>Hedef kitle</b>	Uzun süreli işsizler; Düşük niteliklere sahip öğrenciler Yetişkin öğrenciler
<b>Hedeflenen sosyal beceriler</b>	İletişim, diksiyon, organizasyon yönetimi, öğrenmeyi öğrenme gibi iş yapabilme becerileri.
<b>İlgili profesyonel sektörler</b>	Hepsi
<b>En iyi uygulamanın tanımı (Bağlam, ekonomik sektör, uygulama amaçları, etkinlikler, çıktılar...)</b>	<p>Farklı sektörlerde çalışacak çalışanlar mesleki eğitim için eğitilmektedir. Ayrıca, iş hayatlarında istikrarlı ve uzun vadeli istihdam edilebilirlik için yumuşak beceriler için eğitilmiştir. Böylece, çalışanlar mesleğin gerektirdiği becerileri ve bu mesleği sürdürmek için gerekli becerileri kazanırlar. Bu eğitimlerin amaçları şunlardır:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sosyal hayatta iletişim ve sürdürme</li><li>- Türkçe'yi doğru şekilde konuşmak</li><li>- Mesleği ile ilgili gelişmeleri takip etmek.</li><li>- Kariyer geliştirme becerileri kazanmak</li><li>- Organizasyon yönetimi</li><li>- Temel araştırma becerileri</li></ul>
<b>Websitesi veya diğer kaynaklar</b>	<p><a href="http://hbogm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/programlar/yiyecek_icecek_hizmetleri/asci.pdf">http://hbogm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/programlar/yiyecek_icecek_hizmetleri/asci.pdf</a></p> <p><a href="http://hbogm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/programlar/Pazarlama_Parakende/kasiyer.pdf">http://hbogm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/programlar/Pazarlama_Parakende/kasiyer.pdf</a></p> <p><a href="http://hbogm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/programlar/konaklama/OnBuroElemani.pdf">http://hbogm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/programlar/konaklama/OnBuroElemani.pdf</a></p>



### İyi Uygulamalar 3 – Yunanistan

<b>İyi Uygulamanın adı</b>	Amerikan Tartışması – American Debate
<b>Uygulamanın yılı &amp; yeri</b>	2015, Yunanistan
<b>En iyi uygulamayı geliştiren kurumun kısa tanımı</b>	Eğitimi geliştiren kurum 23 Temmuz 2002 tarihinde, "americasdebate.com" alan adı ile eğitim ve eğitimin sunulduğu websitesini tescilledi. Yaklaşık 300 üyeyle 1000'in üzerinde farklı konuda 13.000'den fazla gönderiyle "Amerika'nın Tartışması" halen faaliyetlerine devam etmektedir.
<b>Hedef kitle</b>	Gençler/Yetişkinler
<b>Hedeflenen sosyal beceriler</b>	İletişim/ Konuşma
<b>İlgili profesyonel sektörler</b>	Bu iyi uygulama neredeyse tüm meslekler için yararlı ve uygundur.
<b>En iyi uygulamanın tanımı (İçerik, profesyonel sektör, uygulama amaçları, etkinlikler, çıktılar...)</b>	<p><b>Hedefleri:</b> Bu alıştırmanın katılımcıları, iletişim becerilerini "Amerikan tartışması" olarak adlandırılan canlı bir rol-oyun tartışmasıyla uygulayabilir ve gösterebilirler Öğrenciler farklı bakış açılarını anlamada ve fikirlerini ikna etmek ya da savunmak için argümanlar kullanarak daha yetenekli hale gelebilmeleri hedeflenmiştir. Retorik performanslarını uygulama ve rol oynama yoluyla geliştireceklerdir (özellikle aktif dinleme, hazırlama, tartışma yapma ve artı / eksilerini bulma).</p> <p><b>Uygulamanın kısa tanımı:</b> Bu, iletişim becerilerini pratik ve heyecan verici bir şekilde bir şekilde uygulamak çok iyi bir öğrenme araçtır. İki grup halinde, katılımcılar bir konuyla ilgili artıları ve eksileri düşünür ve daha sonra bunları yüzyüze bir tartışma ile tartışırlar. Bu tartışmaların gözlemi amacı ile en az bir profesyonel veya yardımcı tartışmada gözlemci olarak bulunmalıdır.</p> <p>Alıştırmanın nasıl geliştirileceği;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Eğitmen, gruba yöntemi tanıtır ve bir konu önerir. Alternatif olarak, grup kendi konularını seçebilir. Konu, grubun iki çelişkili ve oldukça kutuplaşmış fikir almasına izin vermelidir.</li><li>2. Grup iki eşit küçük gruba ayrılmalıdır Katılımcılar görüşlerini paylaşamayacakları bir gruba katılmaya teşvik edilmelidir. Gruplar farklı (zıt) görüşe sahip olan kişilerden oluşacaktır.</li><li>3. Gruplar bir süreliğine ayrı ayrı çalışırlar ve karşı / karşı argümanlar toplarlar. Daha sonra tartışma için bu argümanlara ihtiyaç duyacaklar. Denetleme kartları veya kağıtlı tahtalar hakkında notlar almalıdırlar. Grupların argümanlarını daha sonra tartışmaya sözel olarak ifade etmeden önce göstermemeleri önemlidir.</li><li>4. Eğitmen iki grubun birbirine karşılıklı sıralar halinde oturmalarını sağlar. Küçük gruplar hazır olduğunda, tartışmacıları (sanal) kitleye sunar. Daha sonra Eğitmen, bir grup yeni bir argüman ortaya çıkarmadan önce, diğer grubun argümanının kendi sözcükleriyle tekrarlanması gerektiğini (aktif dinleme becerilerini kontrol etmek için) anlatır.</li></ol>

5. Bir grup başlar ve dönüşümlü olarak birbirlerinin görüşlerini konuşur ve yanıtlar. Amaç diğer grubu ikna etmek değildir, amaç teorik becerilerini pratik yapmak, akılcıca dinlemek ve tartışmaktır.
6. Yaklaşık 20-30 dakika sonra eğitmen tartışmayı durdurur. Her bir tarafı nihai bir ifade vermeye davet edebilir.
7. Tartışma bittiğinde, eğitmen merkezi argümanların bir özetini yapmalı ve tartışmanın gelişimi hakkında geri bildirim vermelidir.

**Metodoloji / Yaklaşım Adımları** (e-öğrenme, atölye çalışması, takım toplantısı vb.):  
Atölye, Takım toplantısı

**Çıktıları:** Katılımcılara Etkisi (aşağıdaki alanlarda istihdam edilebilirlik becerileri açısından uygulamanın değerlendirilmesi)

- İletişim
- ICT Becerileri
  - Dikkatli dinlemek ve söylenenleri tekrarlamak (aktif dinleme)
  - Bir tartışmayı zayıflatmak için bilgi araştırma yapılabilir
  - Argümanlarını ikna edici bir dil kullanarak sunabilme
  - Aktif dinlemeyi uygulayarak ve argümanlarını kendi lehine kullanır
  - Karşı argümanların ne olacağını ve cevapları aradığını önceden yargılar
  - Argümantasyon zinciri kurar
  - Görsel yardımcılarıyla argümanlarını destekler (grafikler, resimler, istatistikler)
  - Uygun sözel ve sözel olmayan sinyalleri göndererek argümanlarını destekler

**Websitesi veya diğer kaynaklar** [http://www.actdu.org.au/archives/actein\\_site/basicskills.html](http://www.actdu.org.au/archives/actein_site/basicskills.html)  
<http://www.americasdebate.com/>  
<http://debate-central.ncpa.org/>

**Notlar** Uygulama süresi yaklaşık 1 - 1 ½ saattir.

#### İyi Uygulama 4 – Yunanistan

<b>İyi Uygulamanın Adı</b>	Resepsiyonda
<b>Uygulamanın yılı &amp; yeri</b>	Yunanistan, 2015
<b>En iyi uygulamayı geliştiren kurumun kısa tanımı</b>	WikiHow: Jack Herrick, bugün siteye rehberlik eden aynı eğitim misyonu tarafından 2005 yılında WikiHow'u kurdu. Şirketin bu misyonu uzun vadede gerçekleştirmesini sağlamak için, Jack girişim sermayesi fonlarını ve şirketi halka açık şirketlere satma fırsatlarını reddetti. WikiHow bir karma organizasyon, sosyal olarak olumlu bir misyon elde etmeye odaklanmış bir kar amacı gütmeyen şirkettir.
<b>Hedef kitle</b>	Gençler/Yetişkinler
<b>Hedeflenen sosyal beceriler</b>	İletişim/ Konuşma
<b>İlgili profesyonel sektörler</b>	Resepsiyonist. Bu iyi uygulama, müşterilerle doğrudan ilgilenmek zorunda olan birçok meslek için yararlı olabilir.

**En iyi uygulamanın tanımı (Bağlam, ekonomik sektör, uygulama amaçları, etkinlikler, çıktılar...)**

**Hedefler:** Bu aracın amacı, çeşitli müşterilerle ilgilenme durumunda danışılmasıdır. Her ne kadar bir rol oyunu biçiminde olsa da, müşterinin tutum ve ihtiyaçlarına bağlı olarak, kendi iletişim becerilerini "kolay" ve "zor" müşterilerle doğrulamak için farklı iletişim stratejileri kullanabilecektir. Farklı durumlarda kendi cevaplarını, duygularını, düşüncelerini ve duygularını araştırır.

**Etkinlik Açıklaması:** Bu rol yapma oyunu bir grup veya bireysel aktivite olarak yapılabilir. Bir grup faaliyeti olarak, katılımcılar çiftlere bölünecek ve hangisinin grup A ve grup B olacağına karar verecekler. Grup A bir otelde resepsiyonist rolünü üstlenecek. Davranışlarına bakılmaksızın, gün boyunca onları ziyaret eden her müşteriye hizmet verme görevi olacaktır. Grup B, talimatları bir zarf içerisinde alır. Görevleri farklı müşterilerin farklı davranışlarda rol alması olacak. Grupların rolleri B:

1. Bir erkeğin otelin koşulları ve fiyatları ile ilgilendiği telefon konuşması. 3 günlüğüne çift kişilik oda kiralamak istiyor
2. Oteldeki spa alanını kullanmak isteyen ve sunulan hizmetler hakkında daha fazla bilgi isteyen yaşlı bir adam. Adamın bir işitme sorunu var, bu yüzden resepsiyonist açık bir şekilde, yavaşça ve oteldeki spa hizmetlerini açıklamak için birkaç kelime ile konuşmalıdır.
3. Odada olan hasarlar hakkında şikâyet etmek için resepsiyona gelen genç bir bayan - tıkalı bir atık su borusu, su soğuk, rahatsız yatak. Bayan öfkeli konuşuyor, ses yarıda kesiliyor ve resepsiyonistin açıklamalarını duymuyor. Resepsiyonist mutsuz müşteriyi "sakinleştirmek" için bir yol bulmaya ihtiyaç duyacaktır.
4. Şehrin etrafında dolaşmak isteyen bir turist. Resepsiyonistden kasten, şehrin en ünlü simge yapılarına ve her birinin özelliklerine sahip bir sayfa yazmasını ister. Resepsiyonist nazik isteği reddedemez ve turist yardımcı olmak için zaman ayırır.
5. Resepsiyonistin dilini anlamayan ve çok az İngilizce konuşan bir turist. Resepsiyonist onunla bir görüşme yapmak ve bugün için oda bulunmadığını, sadece yarından sonra gelmesi gerektiğini ve ona fiyatlar ve diğer otel hizmetleri hakkında bilgi vermek zorunda olduğunu söylemelidir.
6. Müşteriden resepsiyon görevlisinin işiyle ilgili şikayetleri alan otel müdürü. Yöneticinin davranışı çok saldırgan değil ama yine de yapıcı bir diyaloga sahip olmak istese de sesini yükseltiyor. Eğer resepsiyonist diğerinin argümanlarını duyarsa, kendi argümanlarını saldırmadan formüle ederse ve diyalog boyunca iyi tonu korsa, yönetici bir diyaloga cevap verecektir.
- 6 Rol bittikten sonra ortaklar yerlerini değiştirirler. En iyisi, eğer ortaklar B, başka bir ortak A'ya giderse ve bu, RPG'lere herhangi bir benzerlikten kaçınacak olsaydı olurdu.

Uygulama, tüm katılımcıların deneyimlerini resepsiyonist ve müşteriler olarak paylaştığı bir grup tartışmasıyla sona ermektedir.

Eğer bu aracın uygulaması bireysel ise, danışman bu rollere girer ve danışmanlığın davranışını ve işleyişini gözlemlemek için doğrudan bir fırsata sahip olur.

**Katılımcılara etkisi:** (Uygulamanın aşağıdaki alanlarda istihdam edilebilirlik becerileri açısından değerlendirilmesi)

- Farklı müşteri tipleriyle iletişimin özelliklerini bilir
- Farklı iletişim stratejilerini bilir
- Kendini açık ve net bir şekilde ifade edebilme becerisine ve farklı durumlarda farklı insanlarla yapıcı diyalogla sonuçlandırma becerisine sahip olur
- Farklı iletişim stratejilerini kullanmayı bilir

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kişinin argümanlarını formüle etme, yapıcı ve eleştirel diyaloga girme becerisine sahip olur.</li> <li>- Farklı durumlarda iletişimin rolü ve olanakları hakkında farkındalık geliştirir.</li> </ul>
<b>Website</b>	<a href="http://www.wikihow.com/Develop-Good-Communication-Skills">http://www.wikihow.com/Develop-Good-Communication-Skills</a>
<b>Notlar</b>	Uygulama süresi yaklaşık 2 saattir

### İyi Uygulamalar 5 – Birleşik Krallık

<b>İyi Uygulamanın Adı</b>	Kairos Avrupa: Kahve Bağlantısı - Sosyal Beceriler ve Girişimciliğin İyileştirilmesi
<b>Uygulamanın Yılı &amp; Yeri</b>	Program 2012 yılında başladı. 20 Brixton Road, Londra SW9 6BU
<b>En iyi uygulamayı geliştiren kurumun kısa tanımı</b>	Kairos Avrupa, Avrupa ülkeleri arasındaki kültürlerarası bağlantıları geliştiren programların geliştirilmesini teşvik etmek için çalışan bir şirkettir.
<b>Hedef kitlesi</b>	Aday girişimciler, iddialı profesyoneller, sosyal güven eksikliği olan profesyoneller
<b>Hedeflenen sosyal beceriler</b>	Profesyonel görgü geliştirmek, riskleri yönetmek, ağ oluşturmak, verileri anlamak ve özetlemek, girişimcilik becerilerini geliştirmek.
<b>İlgili Profesyonel sektörler</b>	Esas olarak İşletme, Yönetim ve Danışmanlık sektörü, diğer beyaz yakalı sektörlerle hitap edebilir.
<b>En iyi uygulamanın tanımı (İçerik, profesyonel sektör, uygulama amaçları, etkinlikler, çıktılar...)</b>	Kairos Europe tarafından verilen Coffee Connect programı, iş dünyasının ve potansiyel girişimcilerin sosyal becerilerini ve girişimcilik yeteneklerini geliştirmek için ağ oluşturma etkinliklerini ve eğitim kurslarını birleştirir. Program teoriye önem vermek ve belirli zihin setlerini benimsemek gibi, işlere erişimde veya iş performansının iyileştirilmesinde becerilerin uygulanması son derece bağımsızdır. Örneğin, ilk alıştırmalardan biri “beta tutumunu” kullanmaktır.
<b>Websitesi veya diğer kaynaklar</b>	<a href="http://kairoseurope.co.uk/improve-social-skills/">http://kairoseurope.co.uk/improve-social-skills/</a>
<b>Görseller</b>	N/A
<b>Notlar</b>	Kursun formatı şu kitaptan esinlenmiştir: Start Sizin Başlangıcınız: Geleceğe Uyum, Kendinize Yatırım Yapın ve Kariyerinizi Dönüştürün '2012 Reid Hoffman ve Ben Casnocha

## İyi Uygulamalar 6 – Birleşik Krallık

<b>İyi Uygulamanın Adı</b>	Uzman Otizm Hizmetleri: Sosyal Beceri Öğrenme Programı
<b>Uygulamanın Yılı &amp; Yeri</b>	1999. Leeds, York ve Bradford
<b>En iyi uygulamayı geliştiren kurumun kısa tanımı</b>	Uzman Otizm Hizmetleri, otizm spektrumu ve aileleri için özel olarak ve yetişkinlerle birlikte çalışan kar amacı gütmeyen bir kuruluştur. Kurum Yorkshire bölgesinde otizme özel hizmetler sağlamak için hayırsever John Sacar'ın önderliğinde çalışmalarını sürdürmektedir.
<b>Hedef kitle</b>	Otizm spektrumunda yetişkinler
<b>Hedeflenen sosyal beceriler</b>	Diğerleri arasında etkili iletişim, güven, zaman yönetimi ve sosyal görgü kuralları. (Katılımcılar odaklanmak istediklerini seçer)
<b>İlgili profesyonel sektörler</b>	İşsiz, hayırîşi veya gönüllü çalışma
<b>En iyi uygulamanın tanımı (Bağlam, ekonomik sektör, uygulama amaçları, etkinlikler, çıktılar...)</b>	Sosyal Beceri Öğrenme Programı, otistik yetişkinlere sosyal becerileri geliştirirken aynı zamanda programı tamamladıktan sonra bir tür iş bulmayı hedefleyenleri hedeflemektedir. Uzman Otizm Hizmetleri de istihdam arayışını destekleyecektir. Katılımcılar, katılımcıların bir kafede veya bir süpermarkette çalışmak gibi gönüllü ya da yarı zamanlı çalışmalara erişme ihtimalleridir. Program, esnek bir eğitim çerçevesi benimser ve bu nedenle katılımcılar tarafından talep edilen sosyal becerileri kapsar.
<b>Websitesi veya diğer kaynaklar</b>	<a href="http://www.specialistautismservices.org/social-skills-programme/">http://www.specialistautismservices.org/social-skills-programme/</a> <a href="http://www.specialistautismservices.org/wp-content/uploads/2016/11/SASMarketingPack1116.pdf?x23644">http://www.specialistautismservices.org/wp-content/uploads/2016/11/SASMarketingPack1116.pdf?x23644</a>
<b>Notlar</b>	Uzman Otizm Hizmetleri de etkili bir İstihdam Destek programı yürütür

## İyi Uygulama 7 – Avusturya

<b>İyi Uygulamanın Adı</b>	AQUA - iş eşleştirme becerileri eğitimi yeterlilik önlemleri
<b>Uygulamanın Yılı &amp; Yeri</b>	2010, Avusturya (ülke çapında uygulama)
<b>En iyi uygulamayı geliştiren kurumun kısa tanımı</b>	Özellikle vasıflı işçilerin sıkıntısından etkilenen sanayi, politika ve sektörlerden ortak şirketler ile birlikte Avusturya İstihdam Bürosu (AMS) tarafından kurulan AQUA özel olarak hazırlanmış eğitim programı ve alanlarında tecrübeli uzmanlar ile sektörel ihtiyaçların çözümü için çaba sarfetmektedir.
<b>Hedef kitle</b>	Özel bir bireysel eğitim ihtiyacı olan (örneğin, tamamlanmış eğitim, staj veya çıraklık eğitimi olmayan) ve işgücü piyasasında talep edilen bir eğitim veya öğretim önemi ile ilgilenen işsiz insanlar.

<b>Hedeflenen sosyal beceri</b>	<p><i>İstihdam için yeterlilikler</i> (Öncelikli hedefi)</p> <p>Takım çalışmaları becerileri</p> <p>Müşteri hizmetleri yönelimi ve müşteri hizmetleri becerileri</p> <p>Zaman yönetimi becerileri</p> <p>İletişim becerileri</p> <p>Kültürlerarası sosyal etkileşim becerileri</p> <p>Etkili sözlü iletişim</p> <p>Sözlü ve sözsüz iletişim</p> <p>Organizasyonel beceriler</p> <p>Planlama becerileri</p> <p>Zaman ve stres yönetimi becerileri</p> <p>Problem çözme becerileri</p> <p>Çatışma yöntemi becerileri ve diğer birçok sosyal beceri</p>
<b>İlgili profesyonel sektörler</b>	Tüm mesleki sektörler, turizm, bilgi teknolojileri, ticaret sektörü, hemşirelik sektörü ve diğer birçok özel sektörde işgücü sıkıntısına bağlı olarak yer almaktadır.
<b>En iyi uygulamanın tanımı (İçerik, profesyonel sektör, uygulama amaçları, etkinlikler, çıktılar...)</b>	<p>Şirketler, nitelikli AMS veya AQUA ortaklarını vasıflı işçilere duyulan ihtiyaç konusunda bilgilendirebilirler. AMS ve ortakları, adaylar arasından ön seçimden önce hareket edeceklerdir. Daha sonra, sadece en iyi ve en motive başvuru sahiplerinin onaylandığı ve kabul edildiği bu eğitim için seçim süreci mevcuttur. Bu istihdamın seyri sırasında, bu gelecekteki çalışanlar devlet onaylı önleme sertifikası için gerekli mesleki eğitim ve hazırlık alırlar. Bu prosedürle şirketler, hem sektörel hem de sektörel ihtiyaçlarını karşılayan uzmanları alırlar</p> <p>2015 yılında Viyana'da katılımcıların% 76'sı sağlık ve bakım sektöründe AQUA programını,% 14'ü ticaret ve ticaret ve% 10'u diğer sektörlerde (örneğin, bina ve tesisat teknolojisi) tamamlamıştır.</p>
<b>Websitesi veya diğer kaynaklar</b>	<p><a href="https://www.qua.or.at/projekte/aqua/">https://www.qua.or.at/projekte/aqua/</a></p> <p><a href="https://www.qua.or.at/wp-content/uploads/2018/01/AQUA_fachkraefteprogramm_folderA4_2018_WEB.pdf">https://www.qua.or.at/wp-content/uploads/2018/01/AQUA_fachkraefteprogramm_folderA4_2018_WEB.pdf</a></p>
<b>Notlar</b>	<p>İlgili Taraflar:</p> <p>Avusturya İstihdam Bürosu, Dokuz federal hükümetin tamamı, Katılımcıların% 50'ye varan fonlar, mesleki eğitim ve öğretim dernekleri, bölgesel mesleki eğitim ve öğretim şirketleri ile Viyana İstihdam Fonu (waff) gibi dokuz federal eyaletteki işbirliği ortakları ve girişimler, Avusturya Federal Sosyal İşler Bakanlığı, Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Avusturya Ticaret Odası, Avusturya sendikaları, sanayi ortakları, çalışma vakıfları ve diğerleri.</p>

## İyi Uygulamalar 8 – Avusturya

<b>İyi Uygulamanın Adı</b>	Qualification Career Coaching Centre - QC3
<b>Uygulamanın Yılı &amp; Yeri</b>	2007 - 2008, Lower Avusturya
<b>En iyi uygulamayı geliştiren kurumun kısa tanımı</b>	Bu proje Avusturya İstihdam Hizmeti ile işbirliği içinde geliştirilmiştir; İlk eğitim 2007 yılında başarıyla uygulandı
<b>Hedef kitle</b>	Avusturya'da bulunan ve Avusturya İstihdam Bürosu'nun (AMS) işsizlik maaşı için kayıtlı olan ve bireysel eğitim ihtiyacı olan (örneğin, tamamlanmış yeterlilik, eğitim veya çıraklık eğitimi) ve Avusturya'da ikamet eden yetişkinler (QC3 yeterlilik önleminin başlangıcında). Ayrıca işgücü piyasasında talep edilen bir eğitim veya eğitim için başvuruda bulunan işsizler.
<b>Hedeflenen sosyal beceriler</b>	<p><i>İstihdam için Yeterlilik</i> (öncelikli hedefi)</p> <p>Takım çalışması becerileri</p> <p>Müşteri hizmetleri yönelimi ve müşteri hizmetleri becerileri</p> <p>Zaman yönetimi becerileri</p> <p>İletişim becerileri</p> <p>Kültürlerarası sosyal etkileşim becerileri</p> <p>Etkili sözlü iletişim</p> <p>Sözlü ve Sözsüz iletişim</p> <p>Organizasyonel beceriler</p> <p>Planlama becerileri</p> <p>Zaman ve stress yönetimi becerileri</p> <p>Problem çözme becerileri</p> <p>Çatışma yöntemi becerileri ve diğer birçok sosyal beceri</p>
<b>İlgili profesyonel sektörler</b>	Sağlık ve sosyal sektör, Sağlık ve hemşirelik sektörü, Ticaret ve ticaret meslekleri, Turizm ve eğlence endüstrisi, Satınalma ve satış, Lojistik, Tarım ve ormancılık, Malzeme yönetimi, Satınalma ve depolama sektörü ve diğerleri
<b>En iyi uygulamanın tanımı (İçerik, profesyonel sektör, uygulama amaçları, etkinlikler, çıktılar...)</b>	<p>QC3 yeterlilik önlemi, 2007 yılında, Avusturya İstihdam Bürosu tarafından, temel motivasyon ve entegrasyon sorunlarıyla karşılaşan, mesleki yönelime ihtiyaç duyan iş arayan kişileri motive etmek ve "harekete geçirmek" amacıyla, herhangi bir iş başvurusunda kısa bir nitelik ve destek olmak üzere başlatılmıştır.</p> <p>Eğitmenler başvuranları içerisinde motivasyon yönlerini dikkate alır ve bu nedenle her katılımcı için ideal bir eğitim süreci sağlar. Ek olarak, özellikle 25 yaşın altındaki gençler ve 45 yaşın üzerindeki yaşlılar, örneğin, "kariyer yönelimi" modülünün bir parçası olarak küçük gruplardaki ihtiyaçlarına göre uyarlanmış, ancak ihtiyaç odaklı eğitim önlemleri alırlar.</p>
<b>Website</b>	<a href="https://www.best.at">https://www.best.at</a> <a href="https://www.arbeitsmarktprofile.at">https://www.arbeitsmarktprofile.at</a>

## İyi Uygulamalar 9 – Portekiz

<b>İyi Uygulamanın Adı</b>	Alta peloemprego - Redepara a Empregabilidade da Alta de Lisboa (REAL)
<b>Uygulamanın yılı ve yeri</b>	2006, Lizbon, Portekiz
<b>En iyi uygulamayı geliştiren kurumun kısa tanımı</b>	A Network for Employability from Alta of Lisbon (REAL): Bölgelerindeki tüm paydaşları ve yerel kaynakları bir araya getirerek bir sinerji ortaya koymayı hedefler. Çalıştığı kurumlar arasında kamu ve özel eğitim enstitüleri, yerel kuruluşlar ve şirketler yer almaktadır.
<b>Hedef kitle</b>	“Eski” Lizbon'da yaşayan işsiz insanlar; Sosyal dışlanma mağdurları.
<b>Hedeflenen sosyal beceriler</b>	İstihdam için Yeterlilikler
<b>İlgili profesyonel sektörler</b>	Tüm sektörler
<b>En iyi uygulamanın tanımı (Bağlam, ekonomik sektör, uygulama amaçları, etkinlikler, çıktılar...)</b>	<p>The REAL - Network for Employability of Alta from Lisbon, çalışanların ve aynı zamanda işverenlerin ihtiyaçlarına cevap veren, istihdam edilebilirlik için yaratıcı çözümlerin tanımlanmasında ve uygulanmasında nüfusun ve kurumsal ve kurumsal ağların aktif katılımına odaklanmaktadır.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Yerel halkın istihdam edilebilirliği için personel odaklı izleme yoluyla güçlendirilmesi;</li><li>- Şirketler ve üçüncü sektör arasındaki işbirliğini güçlendirmek için insanların sosyal dışlanma bağlamında istihdam edilebilirlik fırsatlarını en üst düzeye çıkaran aktivitelerin uygulanması</li><li>- Sürdürülebilir istihdam ve hayat boyu öğrenme için bir yaşam projesinin geliştirilmesine odaklanan bir mentorluk programı;</li><li>- 12 bireysel bir saatlik seanslar;</li><li>- Kişisel, sosyal ve profesyonel becerilerin tanımlanması ve eğitimi.</li></ul> <p>Bu proje, kişisel ve profesyonel yollara değer veren ve yeni becerilerin kazanılmasını ve öğrenmenin birleştirilmesini sağlayan kişisel ve sosyal becerilerini geliştirme hedefi ile pratik bir eğitim yolu ile bir yetkilendirme süreci geliştirmeyi amaçlamıştır</p>
<b>Websitesi veya diğer kaynaklar</b>	<a href="https://altapeloemprego.wordpress.com/author/altapeloemprego/">https://altapeloemprego.wordpress.com/author/altapeloemprego/</a>

## İyi Uygulamalar 10 – Portekiz

<b>İyi Uygulamanın Adı</b>	Tıklayın - İstihdam edilebilirlik becerilerini etkinleştirin!
<b>Uygulamanın Yılı ve Yeri</b>	2014, Portekiz



<b>En iyi uygulamayı geliştiren kurumun kısa tanımı</b>	EAPN - Avrupa Yoksullukla Mücadele Ağı ve IEFP arasında işbirliği anlaşması ile kurulmuştur ve İstihdam ve Mesleki Eğitimi güçlendirmeyi hedeflemektedir. EAPN, ulusal, bölgesel ve yerel STK ağlarının yanı sıra fakirliğe karşı mücadelede aktif Avrupa Organizasyonlarından en büyük Avrupa ağıdır.
<b>Hedef Kitle</b>	Uzun süreli işsizler; Düşük nitelikli bireyler
<b>Hedeflenen sosyal beceriler</b>	İletişim becerileri
<b>İlgili profesyonel sektörler</b>	Hepsi
<b>En iyi uygulamanın tanımı (Bağlam, ekonomik sektör, uygulama amaçları, etkinlikler, çıktılar...)</b>	Tıklayın - İstihdam edilebilirlik becerilerini etkinleştirin! Projesi işverenler ve iş arayanlar arasındaki bir arabuluculuk projesidir. Kamu istihdamına tamamlayıcı bir araç geliştirmek, savunmasız işsiz halkların yumuşak becerilerinin geliştirilmesini teşvik eden eğitimlerin organizasyonu sağlamak ve sorumluluk potansiyeli olan işverenler için farkındalık ve kapasite geliştirmek hizmetlerini içerir. Proje iş arayanlara, koçluk seanslarının dinamizasyonu ve işsizlerin iş arama sürecinin daha aktif hale getirecek araçları sunarak katkıda bulunmuştur. Proje, çalışanları işe alırken aradıkları profili bilerek, bir bölgedeki potansiyel işverenlerle sürekli iletişim kurmayı içerir. Bu profil eşzamanlı olarak söz konusu işsizler grubu ile çalışmış, kişisel yeteneklerini geliştirmiş ve koçluk oturumlarında motivasyonlarını güçlendirmiştir. Bu profil eşzamanlı olarak işsizler grubuyla birlikte çalışmakta, kişisel ve sosyal becerilerini geliştirmekte ve koçluk oturumlarında motivasyonlarını güçlendirmektedir. Bu proje, iş piyasasının ne aradığı ve potansiyel çalışanın sunabileceği şeyler arasında doğrudan bir bağlantıyla sınırlı değildir
<b>Website ya da diğer kaynaklar</b>	<a href="https://click.eapn.pt/apresentacao/">https://click.eapn.pt/apresentacao/</a> <a href="https://www.eapn.pt/iefp/docs/Manual_Click_Ativar_competencias_de_emprega_bilidade.pdf">https://www.eapn.pt/iefp/docs/Manual_Click_Ativar_competencias_de_emprega_bilidade.pdf</a>

## Bölüm 2 – Ortak Ülkelerde En Yaygın Mavi Yakalı Meslekler

### 1- Ortak Ülkelerde Mavi ve Pembe Yakalı Meslek Tanımları

Ortak ülkelerde mavi ve pembe yakalı meslekler için resmi bir tanım olmamasına rağmen, bu terimlerden gelen anlayışlar çok benzerdir. Avusturya'da, beyaz yakalı ve mavi yakalı işçiler arasında yasal farklar vardır. Bu farklılıklar içerisinden bildirim süreleri, emeklilik tarihleri ve tatil saatleri ön plana çıkmaktadır. Tüm ortak ülkelerde mavi yakalıların maaşlarında ve diğer haklarında beyaz yakalıya kıyasla dezavantajları vardır. Bu farklılıklar mavi yakalıların aldıkları eğitimin düşük olmasından kaynaklanmaktadır.

Genel olarak mavi yakalılar işyerinde, sahada veya üretim kontuarında mal veya hizmet üreten bir işte çalışanlara verilen isimdir ve zihinsel ağırlıklı çalışmalarından ziyade fiziksel iş temelinde daha çok çalışırlar. Mavi yakalıları, üretim hattının başında, işletmelerde üretilen mal veya hizmetlerin üretim süreçlerinden birinde mal veya hizmet üretmek amacıyla çalışırlar. Ürün grubu üzerinde kişisel olarak çalışırlar. Beyaz yakalıları karşılaştırıldığında, zihin gücünden daha fazla fiziksel güçle çalışırlar. Bununla birlikte, üretim hattında sorumlu olan, ustabaşı, formen, vardiya amiri ve işçilerin sevk ve idaresi sorumlusu gibi işleri kontrol etmekle görevli olan çalışanlar beyaz yakalı veya mavi olarak kabul edilebilirler.

Pembe yakalı işçi, geleneksel olarak kadınların işi olduğu düşünülen bir işte çalışan kişidir. Pembe yakalı işçi terimi kadınlara yönelik işleri mavi yakalı işler yani el emeği gerektiren işlerden ayırmak için kullanılmaktadır. Bir pembe yakalı çalışanın beyaz yakalı meslekler kadar profesyonel eğitime ihtiyacı yoktur. Eşit ücret ya da itibar almamaktadır. Pembe yakalı işçi genellikle kadınlardan oluşmaktadır. Erkekler nadiren pembe yakalı işlerde çalışmaktadır. Pembe yakalı mesleklerin bazı örnekleri bebek bakıcısı ve gündüz bakım çalışanıdır

### 2- Proje Kapsamında Seçilen Mesleklerin Listesi ve Tanımları

Projedeki tüm ortaklar, kendi ülkelerindeki en yaygın mavi ve pembe yakalı meslekleri bulmak için masa başı araştırması gerçekleştirdi ve bu alanda uzmanlardan gelenlerle yüz yüze görüşmeler gerçekleştirdiler. Toplamda 120 adet mavi-pembe yakalı meslek tanımlanmış ve bu mesleklerin tanımları çeşitli kaynaklarla açıklığa kavuşturulmuştur. Bu mesleklerin tespiti sırasında, mavi-pembe yakalıların mesleklerin seçimi için ortak anlayışına sahip olmak amacıyla Ek-I'de yer alan seçim kriteri kullanılmıştır.

Tablo 2.2.1. En Yaygın Mavi-Pembe Yaka Tanımları ile Tanımları.

Mesleklerin Adı		Mesleğin Basit Tanımı
1	Kasiyer	Nakit veya kredi kartı ile yapılan ödemelerde gerekli işlemleri yapan ve ticari kuruluşlardaki mal ve hizmetlerin satışı için fatura veya makbuz veren kişi.
2	Sürücü (İnsan Taşımacılığı)	İnsanları taşımak için araç kullanan bir kişi
3	Araba Tamircisi	Taşıtları, motor parçalarını ve araçların diğer mekanik parçalarını tamir eden kişi.
4	Mobilya Boyacısı	Mobilya parçalarını boyayan kişi
5	Kurye	Kurye, önemli mesajlar veya paketleri taşıması için güvendiğimiz kişidir.
6	Makinist (tekstil)	Makinist, önceden tasarlanmış bir ürünü model görüntüsü doğrultusunda diken bir kişidir.
7	Operatör – çağrı merkezi	Bir çağrı merkezi temsilcisi, bir iş için gelen veya giden müşteri çağrılarını cevaplayan ve işleyen kişidir.
8	Terzi	Terzi, giysiyi profesyonel olarak yapan, tamir eden veya değiştiren bir kişidir.
9	Güvenlik Görevlisi	İşi bir yeri (bir mağaza veya müze gibi) korumak ve içindeki insanlar ile nesnelerin zarar görmediğinden emin olmak olan kişi.
10	Anketör	Bir anketi yürüten veya bir anket tarafından elde edilen verileri derleyen kişi.
11	Resepsiyonist	Resepsiyonist bir ofiste çalışan, ziyaretçileri selamlayan, telefonlara cevap veren, çağrıları yönlendiren ve mesajlar alan bir kişidir.
12	Aşçı	Bir aşçı tüketim için yiyecek hazırlayan bir kişidir.
13	Ütücü	Ütü işlemlerini ve giyim eşyası, tekstil ürünleri vb. Ürünlerin son ütü işlemini yapan ve bu ürünleri şekillendiren kişi
14	Overlokçu	Dikişleri, etekleri vb. overlok yapan kişi

15	<b>Sıvacı</b>	Alçıyla çalışan, iç duvarda sıva tabakası veya tavan ile duvarlarda sıva dekoratif kalıpları kullanan kişidir.
16	<b>Laborant</b>	Laboratuvarlarda kimyagere veya biyologa yardımcı olan kişidir.
17	<b>Metal İşçisi</b>	Metallere şekil veren kişi
18	<b>Kasap</b>	Belirli hayvanların etini yemek için kesen ya da pazara hazır hale getiren kişi.
19	<b>Kazancı</b>	Bir buhar kazanını veya yakıt ile çalışan çeşitli ısıtma kazanlarını kullanan ve binaların ısıtma sisteminden sorumlu kişidir.
20	<b>Kapıdan Kapiya Satıcı</b>	İşi, ticari ürünleri satmayı veya tanıtmayı içeren bir siparişi almak için dükkânda veya ziyaret yerlerinde ziyaret eden kimse
21	<b>Dikişçi</b>	Dikiş yapan ve kıyafetler üretebilen kişi.
22	<b>Sekreter</b>	Sekreter, mektup yazmak, telefon konuşmalarını cevaplamak ve toplantıları düzenlemek gibi ofis işleri için çalışan bir kişidir.
23	<b>Ev ve Ofis Temizlikçisi</b>	İşi; ev veya işyeri gibi yerleri temizlemek olan kişi.
24	<b>Asansör Montajcısı ve Tamircisi</b>	Asansör montajcısı ve tamircisi binalarda asansörler, yürüyen merdivenler, telesiyerler, yürüyen merdivenler ve benzeri ekipmanları monte eden, monte eden, bakımını yapan ve değiştiren bir kişidir.
25	<b>İtfaiyeci</b>	Ateşle mücadele eden ve insanlar ile hayvanları yangından kurtaran kişidir.
26	<b>Döşemeci</b>	Döşemeci; işi sandalyelere ve koltuklara yumuşak örtü yapmak ve takmak olan kişidir
27	<b>Çaycı</b>	Çalışanlara yada misafirlere çay, kahve gibi içecek servisi yapan bir kişi.
28	<b>Bulaşıkçı</b>	Mutfak işlerini yapan, bulaşıkları yıkayan ve kullanıma hazır hale getiren kişi
29	<b>Depo Görevlisi</b>	Depoda malzemelerin depolanmasını ve malzemelerin depoya taşınmasını organize eden kişi
30	<b>Gaz Pompası Görevlisi (Pompacı)</b>	Yakıt doldurma, ön camları temizleme, nakit ödeme kabul etme ve araç yağı seviyelerini, lastik basınçlarını, araçların su durumunu kontrol etme gibi hizmetleri yerine getiren kişi.

31	<b>Sürücü (Yük Gönderimi)</b>	Nesneleri taşımak için araç kullanan bir kişi.
32	<b>PVC Pencere Montajcısı</b>	PVC Pencere, panjur, sineklik, duş kabin ve kapı üretmek ve montajını gerçekleştirmek için makine-teçhizat ve el aletleri, plastik profiller ve yardımcı malzemeler kullanan kişi.
33	<b>Perde Üreticisi</b>	Bir perde üreticisi, emirleri alan ve satışa sunulan perdelerin türünü sağlayan personeli yönetir, müşterinin ihtiyaçlarına göre hazırlar, kurar ve satış işlemlerini gerçekleştirir.
34	<b>Bebek Bakıcısı</b>	Çocuk bakıcısı, başka bir kişinin çocuklarına bakmak için genellikle saat başı ödeme alan kişidir.
35	<b>Tur Rehberi Asistanı</b>	Bir tur rehberi asistanı, tur ve koç operatörleriyle serbest veya danışman olarak çalışır, Kıdemli Tur Rehberi'ne genel destek sağlar ve tur rehberlik görevlerini etkin bir şekilde yürütmekle ilgili belirli idari görevleri yerine getirmede yardımcı olur.
36	<b>Kişisel Asistan</b>	Yaşlı veya engelli birine yardımcı olan kişi
37	<b>Bilet Satıcısı</b>	Bir bilet satıcısı, Bilet Ofisi'nde bilet satışlarını işlemekten ve müşteri desteği sağlamaktan sorumlu bir kişidir.
38	<b>Okul Otobüsü Servis Asistanı</b>	Okul otobüsü servis asistanı, okul otobüsü sürücüsüne yardım sağlayan, okuldan özel ulaşım ihtiyaçları olan öğrencilerin ulaşımına yardımcı olan, yolcuları koltuklarına sabitlemek; Öğrencilere okul otobüslerine binış ve ayrılışlarında yardımcı olan sorumlu kişi.
39	<b>Büro Memuru</b>	Büro memuru, işe bağlı olarak, telefonlara cevap vermekten, dosyalama, veri işleme, faks, zarf doldurma ve postalama, mesajların teslim edilmesi, işlerin yürütülmesi, gelen postaların sıralanması vb. işlerden sorumludur
40	<b>Metro Operatörü</b>	Metro operatörleri, metro trenleri, tramvaylar ve yüksek trenler de dahil olmak üzere raylı sistemlerde çalışan toplu taşıma araçlarını kullanırlar.
41	<b>Havaalanı Çalışanı</b>	Havaalanı çalışanları, uçakların yüklenmesi ve boşaltılması sırasında ortaya çıkan basit bakım ve yardımcı faaliyetleri gerçekleştirmektedir. Uçaklara yakıt ikmali yapmak, iskele yollarını kullanmak, kargo ve valizleri yüklemek ve konveyör bantlarına yerleştirmek gibi görevleri vardır.
42	<b>Hayvan Bakıcısı</b>	Hayvan bakıcısı hayvanların beslenmesinden ve bakımından ve ahırların ve kafeslerin temizlenmesinden ve dezenfekte edilmesinden sorumludur. Farklı çalışma saatleri ve gece çalışmaları meslek tanımlarının bir parçasıdır.
43	<b>Asfalt Serici</b>	Asfalt ekipleri asfalt karışımı olan yolları, kaldırımları, avluları ve terasları kapsamaktadır. Daha sonra yüzeyi grit veya kum ile serpiştirir ve her şeyi alt silindirle aşağı doğru bastırır. Ayrıca kaldırımlar veya kaldırımlar üzerinde onarımlar yaparlar.
44	<b>Kanal Çalışanları</b>	Kanal çalışanları kanalizasyonları temizler ve bakımını yapar. Kanalizasyon sistemlerinde tıkanıklıkları ile kontrol boruları ve boru sistemlerindeki sorunları ortadan kaldırırlar. Yıkama hortumları, filtre sistemleri, savaklar, pompalar ve ekskavatörler çalışırlar. Kanal

		alışanları, faaliyetlerini yaparken koruyucu kıyafetler, hatta bazen ağız koruyucular giyerler. Güçlü koku rahatsızlığına maruz kalırlar.
45	<b>Kantin ve Büfe alışanı</b>	Kantin ve büfe personeli; hanın, kafenin, restoranın, self servisin veya kantinin (veya benzeri) tezgâh arkasında çalışır. Garsonlardan veya misafirlerden gelen siparişleri doğrudan kabul eder, onları mutfağına götürür ve / veya yiyecek hazırlar. Ayrıca sipariş edilen içecekleri hazırlar / hazırlarlar. Büfe için, küçük atıştırmalıklar hazırlar ve her zaman yeterli miktarda mevcut olduğından emin olurlar. Birkaç durumda menü ayarını düzenlerler.
46	<b>Kapı Görevlisi</b>	Kapı görevlileri güvenlik görevlilerine benzer şekilde çalışır ve binalara giriş kontrolünü gerçekleştirir. Görev aynı zamanda organizatörün perspektifinden, etkinliğin hedef grubuna uymayan, şirkete ait olmayan veya içerideki diğerk kişiler risk oluşturabilecek kişileri reddetmeyi de içerir. Ayrıca, istenmeyen nesnelerin içeri alınmasını önlemelidirler. Daha büyük otellerde kapı görevlileri de araba park etme ve gelen konuklara bakma görevlerine sahiptir.
47	<b>Ormancı Yardımcısı</b>	Bu mesleğı yapanlar ormandaki tüm işlere yardım etmektedir. Alet bakımından, nakliyeden ve alırların veya daha küçük ağaçların kesilmesinden sorumludurlar. Yeniden ağalandırırken, genç ağaçlar / bitkiler araziye taşınmalıdır. Ormancının talimatlarına göre, çukurlar kazmak ve genç ağaçlar / bitkiler dikmek, orman yollarının bakımını yapmak ve yol kenarındaki hendekleri düzeltmek ormancılık asistanının diğerk görevleridir. Orman alanına ve çevresine bakmaya yardımcı olurlar. Genellikle dışarıda çalışır ve çok geniş bir alanda hareket ederler.
48	<b>Forklift Sürücüsü</b>	Forklift sürücükleri, ambar ve yük kamyonları ile çalışmaları yürütmektedir. Malları devralır, depo odalarına götürür ve orada depolarlar. İleri taşıma için mallar kamyonlara veya konteynerlere yüklenir. Ayrıca, araçlarda küçük bakım ve onarım çalışmaları gerçekleştirirler.
49	<b>öp Toplayıcı</b>	öp toplayıcıları çöp kutularını veya konteynerleri avludan, merdivenlerden veya çöp odalarından alır ve onları yolun kenarına yerleştirir veya direk çöp kamyonuna taşırlar. Genelde iki ile altı kişilik gruplar ile çalışırlar. Turun sonunda çöpleri çöp kutusuna teslim eder ve arabalarını temizlerler.
50	<b>Benzin İstasyonu alışanı</b>	Bir servis istasyonunda çalışan benzin istasyonu görevlileri yakıtlı araçlara yakıt ikmali yapar, yağı tekrar doldurur, motoru temizler, hava ve yağ filtrelerini değıştirir ve donma ve gövde altı koruması sağılar. Benzin istasyonu görevlileri bir self-servis dolum istasyonunda çalışıyorsa, aktiviteleri genellikle sunulan ek eşyaların (küçük yedek parçalar, yiyecekler, sigaralar, vs.) kasiyeri veya satışı ile sınırlıdır.
51	<b>Golf Sahası Sorumlusu</b>	Golf sahasından sorumludur. Oyunu engellemeden sahanın bakım işlerini koordine eder veya organize ederler. Hasar ve nedenlerini erken bir aşamada tanırlar, hava koşullarının etkilerini ve saha üzerindeki etkisini tahmin etmelidirler. Ayrıca golf sahasının geliştirilmesi ve genişletilmesinden de sorumludurlar.
52	<b>Gazete ve Dergi Dağıtım Personeli</b>	Gazete ve Dergi dağıtıcıları, yayıncılardan veya matbaalardan günlük ve haftalık gazeteleri alırlar ve paketleri eksiksiz olarak kontrol ederler. Gazeteler belirli bir rotaya göre sabahın erken

		saatlerinde gerçekleştirilir. Bisikletle veya araba ile seyahat ederler. Zaman zaman çeşitli firmaların tanıtım broşürlerini de dağıtırlar.
53	<b>Yaşlı Bakım Asistanı</b>	Bu meslekteki görev, bakımevlerinin sakinlerinin bakımına yardımcı olmaktır. Bu sakinleri, çamaşır veya giyinme gibi kişisel hijyenleri ile desteklenmelidir. Yemek servisi yapmalı ve yürürken sakinleri desteklemelidirler. Başkalarıyla etkileşim kurma ve insanlara olan ilgi onlar için son derece önemlidir.
54	<b>Portör</b>	Portör, gece veya gündüz vardiyasında şirketlerin, kurumların veya ofislerin girişini denetler. Bilgi almak için ziyaretçilerin ve ofislerinin çalışanlarına açıktır; telefon sorgulamalarına cevap verirler ve ilgili bölümle telefon bağlantıları kurarlar. Faaliyet alanları, ziyaretçinin lisanslarını kontrol etmeyi de içerir.
55	<b>Yol İşçisi</b>	Yol yapım işçileri, toprak işleri, kaldırım ve kaldırım alanında betonlama çalışmaları yürütürler. Yol yüzeyini restore eder, kenar şeritlerini ve kaldırımları yapar ve onarırlar.
56	<b>İskele Yapıcısı</b>	Kullanım amacına bağlı olarak, iskeleler bir iskelenin parçalarını birleştirir ve inşaatın ilerlemesine bağlı olarak bunları genişletir veya değiştirir. İskelenin altında veya yolun karşı tarafında, yayaları korumak için gerekli önlemleri alırlar. İskeleleri söktükten sonra parçaları temizler ve yağlar ve düzgün bir şekilde depolarlar.
57	<b>İkinci El Bayii</b>	İkinci el satıcılar, pazarlarda ve kendi satış odalarında mobilya, yemek ya da kitap satın alır, ticaret yapar ve satarlar. Genellikle dairelerin tahliyesini üstlenirler. Diğer tüccarlar, müzayede evi çalışanları, emlakçılar ve elbette müşterileri ile iletişim kurmalındırlar.
58	<b>Sokak Temizleyicisi</b>	Sokak temizleyicileri sokakları, kaldırımları, yeşil alanları ve pazarları temizler ve orada kurulan çöp kutularını boşaltırlar. Kısacası, park edilmiş veya meşgul sokak bölümleri temizleyiciler tek başlarına çalışırlar. Uzun sokaklarda ya da park yeri olmayan sokaklarda gruplar halinde çalışırlar. Sonbaharda yaprakları temizlerken, kışın karları temizlemekten sorumludurlar.
59	<b>Tütüncü</b>	Tütün ürünleri, dergiler, kırtasiye malzemeleri ve kartpostalların yanı sıra çeşitli küçük eşyalar (otopark biletleri gibi) satmaktadır. Firmanın boyutuna bağlı olarak onlar da personel istihdam eder.
60	<b>Garson</b>	Hizmet veren personel konuklara sunulan yiyecek ve içecekler hakkında tavsiyelerde bulunur, konukların emrini alır ve yiyecek / içecek servisi yapar. Konuklar ayrıldıktan sonra masayı temizler ve yeni misafirler için hazırlarlar. Bazen de müşterilerin önünde yemek hazırlarlar. Kritik gıda bileşenleri (ör. Alerjenler) hakkında bilgi verirler. Çoğu durumda, onlar da misafirlerinden ödeme (bahşiş) alırlar.
61	<b>Seramik Teknisyeni</b>	Seramik üretim sürecini planlayan, koordine eden ve kontrol eden ürün kalitesi standartlarına uygun ürünler çıkmasından ve iş yerinde güvenlik, hijyen, sağlık ve çevreden sorumlu kişi.
62	<b>HVAC (İklimlendirme) Bakımı - Klimacı</b>	Binalarda ısıtma, havalandırma ve klima cihazlarının kurulumu ile çalışan kişidir.

63	<b>Tersane İşçileri</b>	El arabası veya yük taşıyıcısı kullanarak araç yükleyen kişi gemileri, iskeleleri, kuru otları ve diğer çalışma alanlarını temizler.
64	<b>Fırıncı</b>	Ekmek, kek gibi unlu mamulleri yapıp satan kişi.
65	<b>Üretim İşçisi</b>	Çeşitli sektörlerde her türlü mal ve bileşenin imalatında çalışan bir kişi
66	<b>Liman İşçisi</b>	El arabası ve çeşitli yükeleme cihazları kullanarak araçlara gemilerden yükleme yapan yada gemilere araçlardan yükleme yapan kişi. Aynı zamanda gemileri, limanı ve diğer çalışma alanlarını temizlerler.
67	<b>Elektrikçi</b>	Elektrikli cihazları takan veya elektrik kablolarını çalışır hale getiren, bakımını yapan veya onaran kişi.
68	<b>Otomotiv Teknisyeni</b>	Araçların muayenesi ve test edilmesi, motorun ayarlanması, yağ değişimi, lastik dönüşü ve değiştirilmesi, tekerlek dengeleme, filtrelerin değiştirilmesi gibi önleyici bakımın tamamlanmasıyla ekipmanı kullanıma hazır tutan kişi.
69	<b>Tesisatçı</b>	Borular, drenaj sistemleri ve diğer sıhhi tesisat malzemeleri için mizanpajı haritalamak için planları ve bina şartlarını yorumlayan bir kişi. Su, gaz, buhar, hava veya diğer sıvılar için lavabolar ve tuvaletler gibi borular ve demirbaşlar kullanır.
70	<b>Bahçıvan</b>	Bahçe, çim vb. yetiştirmek veya bakım yapmak için çalışan bir kişi.
71	<b>Gaz Tesisi Operatörü</b>	Güvenlik kurallarına uyulduğundan emin olarak yanıcı ve diğer tehlikeli olabilecek ürünleri taşıyan ve depolayan bir kişi
72	<b>Elektrikçi Yardımcısı</b>	Daha az beceri gerektiren görevleri yapan bir kişi. Görevler arasında malzeme veya gereçlerin kullanılması, tedarik edilmesi veya tutulması, çalışma alanı ve ekipmanlarının temizlenmesi yer alır.
73	<b>Pencere Temizleyicisi</b>	Pencereleri temizlemek için çalışan bir kişi
74	<b>Cam Teknisyeni</b>	Araç ve ekipmanlarda, arka cam ısıtma elemanları gibi güvenlik camlarını ve ilgili malzemeleri takan, tamir eden ve değiştiren bir kişi.
75	<b>Hidrolik Asistanı</b>	Daha az beceri gerektiren görevleri yapan bir kişi. Görevler arasında malzeme veya gereçlerin kullanılması, tedarik edilmesi veya tutulması ve boru, lavabo ve tuvaletler gibi çalışma alanı ve ekipmanlarının temizlenmesi yer alır.
76	<b>Moda Tasarım Teknisyeni</b>	Görevi Kıyafet çizmek ve tasarlamak olan kişi.
77	<b>Teknik Ressam</b>	Özellikle mimari veya mühendislik firmasında mekanik çizimler yapmak için çalışan kişi.



78	<b>Plastik Makine Ayarlayıcıları</b>	Oyuncak, boru ve otomobil parçaları gibi çeşitli plastik tüketim ürünleri üreten en yaygın olarak kullanılan enjeksiyon kalıplama makineleri kullanan kişi
79	<b>Telekomünikasyon Ekipman Kurucusu</b>	Telefon hatları ve İnternet yönlendiricileri gibi iletişim sinyallerini taşıyan cihazları veya ekipmanları kuran ve bakımını yapan bir kişi.
80	<b>Araba Kaporta Tamircisi</b>	Çeşitli otomobillerin dış aksamı, kaportasını onaran veya değiştiren kişi.
81	<b>Metal Sanatları Ustası</b>	İşyerinde güvenlik, hijyen ve sağlık normlarına riayet ederek, metal parçalarını ve metal yapıları modelleyen, tasarlayan veya benzer teknik özelliklere sahip projeleri yürüten kişi.
82	<b>Fayans Ustası</b>	Fayansları düzenleyip, inşaatlara uygulamasını yapan kişi.
83	<b>Boyacı</b>	Ahşap ve metal yüzeylerin yanı sıra, binaların iç ve dış kısımlarında, boya ve verniklerle yüzeylerin hazırlanması ve kaplanması için son işlemlerin gerçekleştiren kişi.
84	<b>Otomobil Elektrikçisi</b>	Üreticilerin tanımladığı parametrelere ve teknik şartnamelere ve ilgili güvenlik şartlarına uygun olarak bakım yapan, sorunları teşhis eden ve otomotiv elektrik sistemlerinde onarım yapan kişi
85	<b>İş makinaları Tamircisi</b>	Üreticinin belirtilen parametrelerine ve teknik özelliklerine göre çeşitli ağır hizmet tipi araç bakımlarında bakım yapan, sorunları teşhis eden ve onarım yapan.
86	<b>Araç Boyacısı</b>	Araçların, imalatçılar tarafından belirlenen teknik şartnamelere uygun olarak yeniden boyamasını yapan kişi
87	<b>Motosiklet Tamircisi</b>	Bakım yapmak, sorunları teşhis eden ve çeşitli mekanik, elektrik ve elektronik motosiklet sistemlerinde, üreticiler tarafından belirlenen parametreler ve teknik şartnamelere uygun olarak onarım yapan ve kişi.
88	<b>Motorlu Taşıtlar için Parça Tedarikçisi</b>	Görevi motorlu taşıtların parça ve aksesuarlarının tedarik ve satışını gerçekleştirmek, şirketin iş hedefleri ve stratejileri doğrultusunda ve bunlarla uyumlu olarak planlamak, organize etmek, izlemek ve bunlardan sorumlu olmak olan kişi.
89	<b>Network Elektrikçisi</b>	Güvenlik standartlarına uygun olarak, düşük, orta ve yüksek voltajlı güç dağıtım şebekelerinin ekipman veya malzemelerinin yanı sıra, telekomünikasyon ağları, otomasyon ve kontrol devreleri, sinyalizasyon ve koruma gibi ilgili çalışmaların arıza, arıza ve onarımlarını gerçekleştiren kişi.
90	<b>Ev Aletleri Elektroniği Tamirci ve Bakımcısı</b>	İşi ev aletlerinin montaj ve bakımını yapmak olan kişi.
91	<b>Kaynakçı Teknisyeni</b>	Kaynak çalışmalarını planlamak ve uygulamak, iş güvenliği, hijyen ve sağlık normlarına ve çevrenin korunmasına saygı göstererek, teknik talimatlara göre kullanılacak prosesleri, ekipmanları ve ilave malzemeleri seçmek.

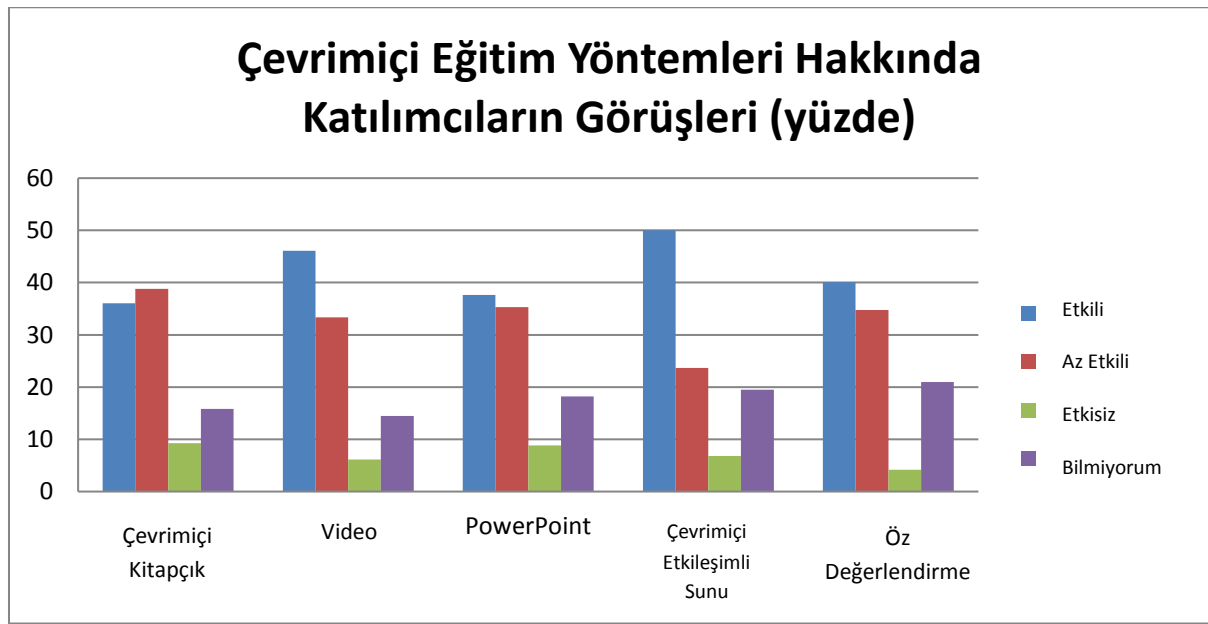
92	<b>İnşaat Demircisi</b>	Teknik şartlara göre metal yapıları, pencere çerçeveleri ve diğer yapısal olmayan metal elemanları gerçekleştiren, monte eden ve onaran kişi.
93	<b>Topoğrafya Teknisyeni</b>	Hem tasarım aşamasında hem de işin yürütülmesi aşamasında, inşaat ve kamu işlerinin hazırlanması ve oryantasyonu için amaçlanan bitkilerin, çizelgelerin, haritaların ve topometrik desteklerin hazırlanması için topografik çalışmaların yapılmasını gerçekleştiren kişi.
94	<b>Rüzgâr Sistemleri Teknisyeni</b>	Rüzgâr sistemlerinin, geçerli standartlara, güvenlik yönetmeliklerine ve iyi uygulama kurallarına uygun olarak kurulumunu, bakımını ve onarımını programlayan, organize eden ve gerçekleştiren görevli.
95	<b>Madenci</b>	Madenin sondajı, depolanması ve madencilığının yanı sıra güvenlik, hijyen, sağlık ve çevre koruma standartları ve mevzuatına uygun olarak, cevherin sökülmesi, sökülmesi ve taşınmasıyla görevlendirilmiş kimse
96	<b>Ayakkabı Üreticisi</b>	Kalite, bakım ve güvenlik prosedürleri, hijyen ve sağlık işlerine göre farklı malzemelerin, ekipmanların ve uygulama tekniklerinin kullanılmasıyla, kesim işlemlerini, dikiş, dikiş, montaj ve terbiye işlemleri için hazırlığı yürüten kişi
97	<b>Kumaş Boyacı</b>	Tekstil malzemelerine farklı son kat boya boyamak, için bir dizi makineyi kullanan kişi.
98	<b>Cam Ustası</b>	Çizimleri, modelleri veya orijinal bir fikirden üretim ünitelerine üfleme, presleme ve santrifüj işlemlerini yaparak cam parçaların kalıplanmasını gerçekleştiren kişi
99	<b>Tekstil El Sanatçısı</b>	Görevi tekstil, ev ve giyim ürünleri tasarlama ve oluşturma, projeleri tasarlama, en uygun malzeme, ve üretim tekniklerini seçme ve kullanma, kültürel miras unsurlarından ilham alma ve moda trendlerini dikkate alma, üretken / ticari canlılık ve çevreye uyum, hijyen ve güvenlik standartlarına uyma
100	<b>Enerji Yönetimi ve Kontrolü Teknisyeni</b>	Elektrik, elektromekanik, otomasyon ve kontrol ekipmanı, güç, sinyalleme ve koruma, yenilenebilir enerji, AVAC sistemleri ve yüksek enerji performansına sahip sistemler elde etmek amacıyla iletişimi içeren çözümleri tasarlamak, planlamak, yönetmek, kontrol etmek, kurmak, bakımını yapmak ve onarmak için faaliyetler geliştirmek.
101	<b>Perakende Satış Asistanı</b>	Bir satış asistanının görevi müşterilerin mal ve hizmet dizisi arasında seçim yapmalarına, süreç ödemelerine ve yüksek seviyede müşteri hizmeti sunmalarına yardımcı olmaktır.
102	<b>Bakım Çalışanı / Evde Bakım</b>	Bakıcılar, insanlara kendi evlerinde ya da günlük merkezlerde, mesken ya da bakım evlerinde yardımcı olurlar. Günlük görevler şunları içerebilir: müşterileri ve ilgi alanlarını ve ihtiyaçlarını tanımak ve kişisel bakım ile yardımcı olmak
103	<b>Mutfak Asistanı</b>	Mutfak asistanları, yiyecek hazırlama alanlarının temiz ve hijyenik olmasını sağlar. Malzemeleri ayırmak, saklamak ve dağıtmaktan sorumludurlar. Gıda maddelerinin yıkanması, soyulması, doğraması, kesilmesi ve pişirilmesi, ayrıca salata ve tatlıların hazırlanmasına yardımcı olması da beklenmektedir.

104	<b>Temizlikçi</b>	Bir temizleyici stoklardaki malzemeleri ve belirlenen tesis alanlarındaki nesnelerin temizliğini sağlar (toz alma, süpürme, vakumlama, paspaslama, havalandırma deliklerini temizleme, tuvalet temizliği vb.)
105	<b>Yardımcı Hemşire</b>	Yardımcı Hemşireler, profesyonel personelin hastanelerdeki, bakım evlerinde veya toplumdaki hastalara bakmalarına yardımcı olur.
106	<b>Öğretmen Yardımcısı</b>	Öğretmen yardımcılarının görevi okullarda ve çocuk yuvalarında öğrenme faaliyetlerini desteklemek ve ana öğretmene yardımcı olmaktır.
107	<b>Ağır Yük Araç Sürücüsü</b>	Ağır yük araç sürücüleri ülke içinde ve yurt dışında mal taşırlar.
108	<b>Şef</b>	Şefler, salata, çorba, balık, et, sebze, tatlı veya diğer yiyeceklerin hazırlanmasını ve pişirilmelerini yönetirler.
109	<b>Şef Garson</b>	Şef garsonlar diğer garsonları yönetir ve gelen müşterileri karşılar, masalarda müşterilere yiyecek ve içecek servisi yapar.
110	<b>Bina Elektrikçisi</b>	Elektrikçiler kablolama, kontrol ve aydınlatma sistemlerini kurar ve sürdürür
111	<b>İnşaat İşçisi</b>	İnşaat işçileri, inşaat malzemelerini yükler ve boşaltırlar ve aynı zamanda büyük makineler ve ekipmanlar kullanır
112	<b>Kreş Hemşiresi</b>	Kreş hemşireleri, yedi yaşına kadar olan çocuklara bakım sağlar.
113	<b>Üretim İşçisi</b>	Bir üretim işçisinin rolü, bir üretim montaj hattı üzerinde çalışmaktan oluşur.
114	<b>Taksi Sürücüsü</b>	Bir taksi şoförünün görevi, yolcuları bir yerden almak ve onları mümkün olan en kısa yoldan güvenli bir şekilde varış noktasına ulaştırmaktır.
115	<b>Resepsiyonist / Kişisel Asistan</b>	Her iki işin beklediği roller, konuklarını şahsen ya da telefonla selamlayarak karşılama ziyaretçilerini; soruları cevaplamak veya yönlendirmek
116	<b>Metal İşçisi</b>	Metal işçileri metal ürünleri üretiyor, kuruyor ve bakımını yapıyor
117	<b>Perakende Kasiyeri</b>	Bir perakende kasiyer, müşteri ve perakende mağaza arasındaki nakit işlemleri ele alır
118	<b>Tesisatçı</b>	Bir tesisatçı boruları, drenaj sistemlerini ve diğer sıhhi tesisat malzemelerini bina şartnamelerini göz önüne alarak kurar veya tamir eder.
119	<b>Bar Çalışanı</b>	Bar personeli, barlara uygun, kaliteli ve etkin bir hizmet sunarken, yasal düzenlemelere göre gereken standartlara uygun olarak siparişleri doğru bir şekilde dağıtır.

120	<b>Otomotiv Teknisyeni</b>	Otomotiv teknisyenleri, ekipmanı muayene etmek ve test etmek suretiyle kullanıma hazır bulundururlar; Motor ayarlamaları vb. gibi önleyici bakımları tamamlar.
-----	----------------------------	--

## Bölüm 3 - Seçilen Meslekler için Sosyal Beceriler

Mavi / pembe yakalı mesleklere sahip yetişkinlerin sosyal beceri ihtiyaçlarının belirlenmesi sırasında, ortaklar üç yöntem kullanmışlardır; masa araştırmaları, odak toplantıları ve anketler. En önemli sosyal becerileri masa başı araştırması ile bulduktan sonra, Tablo 2.1'deki listeden meslekler ile anketler hazırlanmış ve 243 yetişkine ulaştırılmıştır. Bu becerilerin yanı sıra, katılımcılara cinsiyetleri, power point gibi eğitim türlerine olan yatkınlıkları, yaşları ve çevrimiçi eğitim hakkındaki görüşleri de soruldu. Katılımcıların çoğu erkek olmakla beraber yaşları 18 ile 62 arasında ve ortalama 34'dür. Neredeyse yarısı mesleki eğitimlerini yüz yüze eğitim şeklinde almıştır. Katılımcıların % 71'i, çevrimiçi eğitimi yararlı bir eğitim yöntemi olarak görmektedir. Aşağıdaki grafik katılımcıların eğitimleri sunmak için yararlı bir araç olarak çevrimiçi etkileşimli sunumu (SCORM) bulduklarını göstermektedir, ancak çevrimiçi kitapçık diğer seçenekler arasında en az etkili yöntem olarak kabul edilmektedir.



Odak toplantısının amacı yetişkin öğretmenlerinin uzmanlıklarından faydalanarak onlara mavi yakalı mesleklerin ihtiyacı olan becerileri sormaktır. Ortak ülkelerde odak toplantılarına Halk Eğitim Merkezleri, İş Kurumları, Mesleki Eğitim ve İstihdam Bürolarından 42 kişi davet edildi. Katılımcıların çoğu yetişkin öğretmenleri ve kariyer uzmanlarıydı. Katılımcılar, projemizin tematik bilgisini memnuniyetle karşıladılar ve ürünleri seçilen hedef için çok yararlı olacağını belirttiler. Mavi-pembe yakalı yetişkinlerin sahip oldukları mevcut sosyal becerilerin yeterli olup olmadığı da katılımcılara soruldu, odak toplantılarına katılan uzmanların çoğu çalışanların mevcut sosyal becerilerini çok düşük buldu. Ayrıca uzmanlar, yetişkinlerin bu becerilerin çalışma hayatındaki önemini bilmediklerini belirtmiştir. İnsanlara sunulan sosyal beceri eğitimleri ya iyi gelişmemiş ya da mevcut değildir ve ortak ülkelerde işçilerin mevcut ihtiyaçlarını karşılamamaktadır. Ayrıca odak grup katılımcıları yetişkin eğitim merkezlerinin en önemli problemini insan kaynakları (eğitmen) eksikliği olarak belirtmişlerdir.

## 1- Seçilen Meslekler İçin Gerekli Sosyal Beceriler

Masa başı araştırması sonuçları, odak toplantıları ve anketler bir araya getirildiğinde, her meslek için gerekli olan sosyal beceriler elde edilmiştir. Aşağıdaki tablolarda projedeki 120 mavi-pembe yakalı meslek için en gerekli sosyal beceriler gösterilmektedir.

Tablo 3.1.1 En Yaygın Sosyal Beceriler - Türkiye

Kasiyer	Sürücü (İnsan Taşımacılığı)	Araba Tamircisi	Makinist (Tekstil)	Mobilya Ressamı	Kurye	Operatör – Çağrı Merkezi	Terzi	Güvenlik Görevlisi	Anketör
Müşterilerle Sözlü İletişim	Sosyal Farkındalık	Talimat Vermek	Takım Çalışması	Talimat Vermek	Zaman Yönetimi	Müşterilerle Telefonda İletişim	Müşterilerle Sözlü İletişim	Müşterilerle Sözlü İletişim	Müşterilerle Sözlü İletişim
Uyuşmazlık Çözümü	Engellilik Bilinci	Takım Çalışması	Aktif Dinleme	Takım Çalışması	Müşterilerle Sözlü İletişim	Uyuşmazlık Çözümü	Talimat Verme	Yazılı Raporlama	Takım Çalışması
Başkalarını İkna Etmek	Uyuşmazlık Çözümü	Aktif Dinleme	Yazılı Raporlama	Aktif Dinleme	Takım Çalışması	Empati	Empati	Başkalarını İkna Etme	Başkaları ile Görüşme / Mülakat
Sözsüz İletişim	Müşterilerle Sözlü İletişim	Müşterilerle Sözlü İletişim	Zaman Yönetimi	Müşterilerle Sözlü İletişim	Müşterilerle Telefonda İletişim	Aktif Dinleme	Aktif Dinleme	Engellilik Farkındalığı	Dikkat Çekme
Topluluk Önünde Konuşma	Zaman Yönetimi	Olumlu Geribildirim Verme		Talimat Almak	Duygularınızı Anlamak	Takım Çalışması	Eleştiri Alma	Duygularınızı Yönetme	Topluluk Önünde Konuşma
Kibarlık, İncelik	Çatışma Yönetimi	Talimat Almak				Sosyal Farkındalık	Müşterilerle Planlama	Sosyal Farkındalık	Hoşgörü
	Hoşgörü	Yeni Müşteri Kazanmak				Müşterilerle Sözlü İletişim		Topluluk Önünde Konuşma	
						Başkaları ile Görüşme / Mülakat			
						Müşteri Yönetimi			

Tablo 3.1.2 En Yaygın Sosyal Beceriler - Türkiye

Resepsiyonist	Aşçı	Ütücü	Overlokçu	Sıvacı	Laborant	Metal İşçisi	Kasap	Kazancı	Kapıdan Kapiya Satıcı
Müşterilerle Sözlü İletişim	Takım Çalışması	Zaman Yönetimi	Takım Çalışması	Empati	Takım Çalışması	Takım Çalışması	Aktif Dinleme	Takım Çalışması	Yazılı Raporlama
Müşterilerle Telefonda İletişim	Meslektaşlarınızla Sözlü İletişim	Takım Çalışması	Talimat Alma	Aktif Dinleme	Aktif Dinleme	Zaman Yönetimi	Müşterilerle Sözlü İletişim	Yazılı İletişim	Müşterilerle Sözlü İletişim
Yazıyla İletişim	Zaman Yönetimi	Meslektaşları ile Sözlü İletişim	Eleştiri Alma	Müşterilerle Sözlü İletişim	Zaman Yönetimi	Meslektaşları ile Sözlü İletişim	Yazılı Raporlama	Yazılı Raporlama	Yeni Müşteri Kazanmak
Müşteri Yönetimi	Meslektaşlar ve çalışanlar ile planlama		Meslektaşları ile Sözlü İletişim	Talimat Verme	Empati	Meslektaşlar ve çalışanlar ile planlama	Ağ İnşa Etme	Meslektaşları ile Sözlü İletişim	Beden Dili
Beden dili	Stres Yönetimi		Talimat Alma	Talimat Alma	Yazılı Raporlama	Yazılı Raporlama	Talimat Verme		Zaman Yönetimi
Başkalarını İkna Etme	Talimat Verme						Geribildirim Yapma (Olumlu)		Başkalarını İkna Etme
Müşterilerle Birlikte Planlama	Takım Organizasyonu								
Çatışma Yöntemi									
Çok Kültürlülük Farkındalığı									
Online İletişim Kurma									

Tablo 3.1.3 En Yaygın Sosyal Beceriler - Türkiye

Dikişçi	Sekreter	Ev & Ofis Temizlikçisi	Asansör Montajcısı ve Tamircisi	İtfaiyeci	Döşemeci	Çaycı	Bulaşıkçı	Depo Görevlisi	Benzin istasyonu çalışanı (Pompacı)
Zaman Yönetimi	Başkalarını İkna Etme	Sosyal Farkındalık	Müşterilerle Problem Çözme	Başkalarını İkna Etme	Müşterilerle Problem Çözme	Sosyal Farkındalık	Zaman Yönetimi	Sosyal Farkındalık	Zaman Yönetimi
Sosyal Farkındalık	Müşterilerle Sözlü İletişim	Duygularınızı Yönetmek (Desteklemek)	Çatışma Çözümü	Meslektaşları ile Sözlü İletişim	Uyuşmazlık Çözümü	Kibarlık/İncelik	Sosyal Farkındalık	Müşterilerle Problem Çözme	Sosyal Farkındalık
Çalışanlarla ve Meslektaşlarla Problem Çözme	Çalışanlar ve ortaklarla iletişim	Müşteri Odaklı Çalışma Becerileri	Talimat Verme	Takım Çalışması	Müşteri Odaklı Çalışma Becerileri	Müşteri Odaklı Çalışma Becerileri	Çalışanlarla ve Meslektaşlarla Problem Çözme	Müşterilerle Sözlü İletişim	Müşterilerle Sözlü İletişim
Meslektaşları ile Sözlü İletişim	Başkalarının Duygularını Yönetme (Destekleme)	İşverenler ve Ortaklar ile Sözlü İletişim	Talimat Alma	Çalışanlarla ve Meslektaşlarla Problem Çözme	Başkalarını İkna Etme	Müşterilerle Sözlü İletişim			Müşterilerle Problem Çözme
	İşverenler ve Ortaklar ile Sözlü İletişim	Başkalarını İkna Etme	Takım Çalışması	Stres Yönetimi	Talimat Alma	Zaman Yönetimi			Yeni Müşteri Kazanma
	İşverenler, meslektaşlar ve Ortaklar ile Telefon İletişimi	Çalışanlar ve ortaklarla iletişim			Müşterilerle Sözlü İletişim				Müşteri Odaklı Çalışma Becerileri
	Zaman Yönetimi	Zaman Yönetimi			Zaman Yönetimi				Takım Çalışması
	Online İletişim Kurmak								
	Toplantılar Görüşmeler için kayıt tutma								
	İnsanlarla Tanışmak								



Tablo 3.1.4 En Yaygın Sosyal Beceriler - Türkiye

Sürücü (Yük & Gönderi)	PVC pencere montajcısı	Perde Üreticisi	Bebek Bakıcısı	Tur Rehberi Asistanı	Kişisel Asistan	Bilet Satıcısı	Okul Servisi Asistanı	Büro Memuru	Metro Operatörü
Zaman Yönetimi	Zaman Yönetimi	Zaman Yönetimi	Zaman Yönetimi	Sosyal Farkındalık	Sosyal Farkındalık	Sosyal Farkındalık	Sosyal Farkındalık	Zaman Yönetimi	Zaman Yönetimi
Müşteri Odaklı Çalışma Becerileri	Müşteri Odaklı Çalışma Becerileri	Müşteri Odaklı Çalışma Becerileri	Sosyal Farkındalık	Müşteri Odaklı Çalışma Becerileri	Zaman Yönetimi	Müşterilerle Sözlü İletişim	Zaman Yönetimi	Müşteri Odaklı Çalışma Becerileri	Sosyal Farkındalık
Sosyal Farkındalık	Sosyal Farkındalık	Müşterilerle Problem Çözme	Empati	Başkalarını İkna Etme	Problem Çözme	Başkalarını İkna Etme	Talimat Verme	Sosyal Farkındalık	
Stres Yönetimi	Başkalarını İkna Etme	Başkalarını İkna Etmek	Talimat Verme	Müşterilerle Problem Çözme	Aktif Dinleme	Empati	Başkalarını İkna Etme	Meslektaşları ile Problem Çözme	
Başkalarını İkna Etmek	Müşterilerle Problem Çözme	Sosyal Farkındalık	Başkalarını İkna Etme	Zaman Yönetimi	Stres Yönetimi	Aktif Dinleme	Müşterilerle Sözlü İletişim	Meslektaşları ile iletişim	
Müşterilerle Sözlü İletişim		Müşterilerle İletişim	Aktif Dinleme	Müşterilerle İletişim	Başkalarına İlham Verme	Zaman Yönetimi	Aktif Dinleme	Çalışanlar ve Ortaklar ile İletişim	
		Bir Fikir Sunmak	Başkalarını Motive Etme	Başkalarını Motive Etme	Başkalarını Motive Etme	Bir Fikir Sunmak		Aktif Dinleme	

Tablo 3.1.5 En Yaygın Sosyal Beceriler - Yunanistan

Seramik Teknisyeni	HVAC bakımı	Tersane İşçileri	Fırıncı	Üretim İşçisi	Liman işçisi	Elektrikçi	Otomotiv Teknisyeni	Tesisatçı	Bahçıvan
Aktif Dinleme	Aktif Dinleme	Aktif Dinleme	Aktif Dinleme	Aktif Dinleme	Çok Kültürlülük Farkındalığı	Aktif Dinleme	Aktif Dinleme	Müşterilerle Problem Çözme	Aktif Dinleme
Müşterilerle Problem Çözme	Müşterilerle Problem Çözme	Meslektaşlarımızla, İşverenlerle Sorun Çözme	Bir fikir sunmak	Meslektaşlarımızla, İşverenlerle Sorun Çözme	Aktif Dinleme	Müşterilerle Problem Çözme	Zaman Yönetimi	Zaman Yönetimi	Takım Çalışması
Müşterilerle Sözlü İletişim	Takım Organizasyonu	Takım Organizasyonu	Başkalarını Motive Etme	Talimat Alma	Zaman Yönetimi	Takım Çalışması	Takım Çalışması	Başkalarını İkna Etme	Başkalarını İkna Etme
Esneklik	Esneklik	Esneklik	Esneklik		Meslektaşları ve çalışanları ile planlama	Zaman Yönetimi	Müşterilerle Sözlü İletişim	Takım Organizasyonu	Bir fikir sunmak
Bir Fikir Sunmak		Sorumluluk Anlayışı			Talimat Alma	Talimat Verme	Müşterilerle Problem Çözme	Ağ Kurma	Kibarlık, İncelik
		İşverenler ve Ortaklar ile Sözlü İletişim			İşverenler ve Ortaklar ile Sözlü İletişim	Uyuşmazlık Çözümü	Müşterilerle Birlikte Planlama	Müşterilerle Sözlü İletişim	Başkalarını Motive Etme
								Aktif Dinleme	

Tablo 3.1.6 En Yaygın Sosyal Beceriler - Yunanistan

Gaz Tesisi Operatörleri	Elektrikçi Yardımcısı	Pencere Temizleyici	Cam Teknikeri	Hidrolik Asistanı	Moda Tasarım Teknisyeni	Teknik Ressam	Plastik Makine Ayarlayıcıları	Telekomünikasyon Ekipman Kurucusu	Araba Kaporta Tamircisi
Uyuşmazlık Çözümü	Aktif Dinleme	Aktif Dinleme	Müşterilerle Birlikte Planlama	Meslektaşları ve çalışanları ile planlama	Aktif Dinleme	Kibarlık, İncelik	Takım Çalışması	Müşterilerle Problem Çözme	Sorumluluk Anlayışı
Takım Çalışması	Müşterilerle Sözlü İletişim	Zaman Yönetimi	Uyuşmazlık Çözümü	Adaptasyon	Dikkat Çekme	Topluluk Önünde Konuşma		Müşterilerle Sözlü İletişim	Müşterilerle Problem Çözme
	Takım Organizasyonu	Müşterilerle Sözlü İletişim	Zaman Yönetimi	Zaman Yönetimi	Bir fikir sunmak	Bir fikir sunmak			Müşterilerle Sözlü İletişim
		Takım Organizasyonu	Takım Çalışması						Takım Organizasyonu
									Müşterilerle Problem Çözme

Tablo 3.1.7 En Yaygın Sosyal Beceriler - Portekiz

Metal Sanatları Ustası	Maden İşletmecisi	Tekstil   El Sanatçısı	Fayans Ustası	Rüzgâr Sistemleri Teknisyeni	Cam Sanatçısı	Teknik Ressam	Otomobil Elektrikçisi	Ayakkabı Üreticisi	İş Makinaları Tamircisi
Adaptasyon	Çalışanlarla, Meslektaşlarla Problem Çözme	Başkalarının Duygularını Yönetme (Destekleme)	Çalışanlarla, Meslektaşlarla Problem Çözme	Başkalarının Duygularını Yönetme (Destekleme)	Çok Kültürlülük Farkındalığı	Adaptasyon	Başkalarının Duygularını Yönetme (Destekleme)	Meslektaşları ile iletişim	Başkalarının Duygularını Yönetme (Destekleme)
Çok Kültürlülük Farkındalığı	Sorumluluk Anlayışı	Zaman Yönetimi	Takım Çalışması	Takım Çalışması	Adaptasyon	Takım Çalışması	Talimat Almak	Takım Çalışması	Meslektaşlarınızla ile iletişim
Stres Yönetimi	Zaman Yönetimi	Çok Kültürlülük Farkındalığı	Adaptasyon	Talimat Verme	Takım Çalışması	Aktif Dinleme	Sorumluluk Anlayışı	Adaptasyon	Sorumluluk Anlayışı
Çalışanlarla, Meslektaşlarla Problem Çözme	Sorumluluk Anlayışı	Meslektaşları ve çalışanları ile planlama	Çok Kültürlülük Farkındalığı	Çalışanlarla, Meslektaşlarla Problem Çözme	Çalışanlarla, Meslektaşlarla Problem Çözme	Başkalarının Duygularını Yönetme (Destekleme)	Meslektaşları ve çalışanları ile planlama	Başkalarının Duygularını Yönetme (Destekleme)	Adaptasyon
Takım Organizasyonu	Stres Yönetimi	Çalışanlarla, Meslektaşlarla Problem Çözme	Sosyal Sorumluluk	Aktif Dinleme	Stres Yönetimi	Meslektaşları ve çalışanları ile planlama	Adaptasyon	Sorumluluk Anlayışı	Aktif Dinleme
Aktif Dinleme		Sosyal Sorumluluk	Aktif Dinleme				Aktif Dinleme	Özerklik	Esneklik
		Meslektaşları ile iletişim	Başkalarına İlham Verme						
		Adaptasyon							
		Aktif Dinleme							

Tablo 3.1.8 En Yaygın Sosyal Beceriler - Portekiz

Araç Boyacısı	Motosiklet Tamircisi	Motorlu Taşıtlar İçin Parça Tedarikçisi	Ağ (Network) Elektrikçi	Ev Aletleri Elektroniği Tamirci ve Bakımcısı	Enerji Yönetimi ve Kontrolü Teknisyeni	Kumaş Boyacısı	Kaynakçı Teknisyeni	İnşaat Demircisi	Topoğrafya Teknisyeni
Sorumluluk Anlayışı	Takım Çalışması	Meslektaşları ile iletişim	Başkalarının Duygularını Yönetme (Destekleme)	Müşterilerle İletişim	Takım Yönetimi	Çok Kültürlülük Farkındalığı	Takım Çalışması	Takım Çalışması	Takım Yönetimi
Takım Çalışması	Talimat Almak	Başkalarının Duygularını Yönetme (Destekleme)	Takım Çalışması	Çalışanlarla, Meslektaşlarla Problem Çözme	Talimat Verme	Çalışanlarla, Meslektaşlarla Problem Çözme	Başkalarının Duygularını Yönetme (Destekleme)	Talimat Almak	Çalışanlarla, Meslektaşlarla Problem Çözme
Talimat Almak	Sorumluluk Anlayışı	Empati	Adaptasyon	Başkalarının Duygularını Yönetme (Destekleme)	Meslektaşları ile iletişim	Sosyal Sorumluluk	Meslektaşları ile iletişim	Aktif Dinleme	Başkalarının Duygularını Yönetme (Destekleme)
Adaptasyon	Meslektaşları ve çalışanları ile planlama	Adaptasyon	Talimatları Almak	Aktif Dinleme	Başkalarının Duygularını Yönetme (Destekleme)	Zaman Yönetimi	Adaptasyon	Sorumluluk Anlayışı	Takım Çalışması
Zaman Yönetimi	Başkalarına İlham Verme	Takım Yönetimi	Sorumluluk Anlayışı	Sosyal Sorumluluk	Çalışanlarla, Meslektaşlarla Problem Çözme	Takım Çalışması	Çalışanlarla, Meslektaşlarla Problem Çözme	Başkalarının Duygularını Yönetme (Destekleme)	Zaman Yönetimi
	Başkalarının Duygularını Yönetme (Destekleme)	Çalışanlarla, Meslektaşlarla Problem Çözme		Zaman Yönetimi	Sorumluluk Anlayışı		Sorumluluk Anlayışı		
	Aktif Dinleme	Başkalarına İlham Verme			Adaptasyon		Özerklik		
							Zaman Yönetimi		

Tablo 3.1.9 En Yaygın Sosyal Beceriler – Birleşik Krallık

Satış ve Perakende Asistanı	Bakım Çalışanı / Evde Bakımı	Mutfak Asistanı	Temizlikçi	Yardımcı Hemşire	Öğretmen Yardımcısı	Ağır Yük Araç Sürücüsü	Şef	Şef Garson	Bina Elektrikçisi
Müşterilerle Sözlü İletişim	Müşterilerle Sözlü İletişim	Meslektaşları ile Sözlü İletişim	Zaman Yönetimi	Müşterilerle Sözlü İletişim	Aktif Dinleme	Zaman Yönetimi	Meslektaşları ile Sözlü İletişim	Aktif Dinleme	Müşterilerle Problem Çözme
Müşteri Odaklı Çalışma Becerileri	Aktif Dinleme	Zaman Yönetimi	İş Ahlakı	Kibarlık, İncelik	Başkalarına İlham Verme	Meslektaşları ve çalışanları ile planlama	Takım Çalışması	Müşteri Odaklı Çalışma Becerileri	Zaman Yönetimi
Kibarlık, İncelik	Talimatları Almak			Çalışanlarla Problem Çözme	Müşterilerle Sözlü İletişim	Takım Yönetimi		Kibarlık, İncelik	

Tablo 3.1.10 En Yaygın Sosyal Beceriler – Birleşik Krallık

İnşaat İşçisi	Kreş Hemşiresi	Üretim İşçisi	Taksi Sürücüsü	Resepsiyonist / Kişisel Asistan	Metal İşçisi	Perakende Kasiyeri	Tesisatçı	Bar Çalışanı	Otomotiv Teknisyeni
Meslektaşları ile Sözlü İletişim	Aktif Dinleme	Aktif Dinleme	Zaman Yönetimi	Müşteri Odaklı Çalışma Becerileri	Takım Organizasyonu	Müşterilerle Sözlü İletişim	Müşterilerle Problem Çözme	Aktif Dinleme	Müşterilerle Problem Çözme
Aktif Dinleme	Müşterilerle Sözlü İletişim	Meslektaşlarla Problem Çözme	Müşterilerle Sözlü İletişim	Meslektaşları ile Sözlü İletişim	Müşteri Odaklı Çalışma Becerileri İşbirliği	Müşteri Odaklı Çalışma Becerileri	Zaman Yönetimi	Müşteri Odaklı Çalışma Becerileri	Aktif Dinleme
		İş Ahlakı / Tutumu	Kibarlık, İncelik	Aktif Dinleme		Zaman Yönetimi	Aktif Dinleme	Müşterilerle Sözlü İletişim	Zaman Yönetimi
				Takım Çalışması		Müşteri Yönetimi		İncelik	
						Kibarlık, İncelik			

Tablo 3.1.11 En Yaygın Sosyal Beceriler – Avusturya

Havaalanı Çalışanı	Hayvan Bakıcısı	Asfalt Dökücü	Banyo Görevlisi	Kanal Çalışanı	Kantinci	Kapıcı	Orman Bakımcısı	Forklift sürücüsü	Çöp Temizleyicisi
Zaman Yönetimi	Meslektaşlarla, çalışanlarla Problem Çözme	Takım Çalışması	Müşterilerle Sözlü İletişim	Meslektaşları ile Sözlü İletişim	Müşterilerle Sözlü İletişim	Müşterilerle Sözlü İletişim	Çatışma Yönetimi	Takım Çalışması	Meslektaşlarla Problem Çözme
Meslektaşlarla Problem Çözme		Zaman Yönetimi	Müşterilerle Problem Çözme		Takım Çalışması	Çok Kültürlülük Farkındalığı	Meslektaşlarla Problem Çözme		
		Meslektaşları ile Sözlü İletişim				Müşterilerle Problem Çözme	Takım Çalışması		
							Meslektaşları ile Sözlü İletişim		
							Stres Yönetimi		

Tablo 3.1.12 En Yaygın Sosyal Beceriler – Avusturya

Bahçıvan	Golf Sahası Sorumlusu	Gazete Dağıtım Personeli	Hemşirelik	Kapıcı	Yol işçisi	İskeleci	İkinci el bayi	Sokak Temizleyicisi	Tütüncü
Meslektaşlarla Problem Çözme	Zaman Yönetimi	Zaman Yönetimi	Zaman Yönetimi	Müşteri Odaklı Çalışma Becerisi	Takım Çalışması	Zaman Yönetimi	Müşterilerle Problem Çözme	Zaman Yönetimi	Müşteri Odaklı Çalışma Becerisi
Takım Çalışması	Takım Çalışması	Müşterilerle Sözlü İletişim	Çok Kültürlülük Farkındalığı	Çatışma Yönetimi	Zaman Yönetimi			Problem Çözme	
	Meslektaşlarla Çalışanlarla Problem Çözme		Müşteri Odaklı Çalışma Becerisi		Temel İletişim			Temel İletişim	

## 2- Projedeki Tüm Sosyal Becerilerin Listesi ve Tanımları

**Meslektaşlarınızla iletişim:** İletişim genellikle bilgi, duygu ve fikirlerin paylaşımı olarak tanımlanır. İş dünyasında, bilgi alışverişi şirketinizin başarısı için önemlidir ve meslektaşlarınızla iletişim kurabileceğiniz birçok farklı yol vardır. Meslektaşlarınızla etkili bir şekilde iletişim kurduğunuzda, takım bağınız daha çok güçlenir ve tüm şirketin verimliliği artar.

**Beden dili:** Beden dili, sözcüklerin aksine fiziksel davranışların bilgiyi ifade etmek veya iletmek için kullanıldığı sözsüz iletişimin bir türüdür. Bu tür davranış, yüz ifadeleri, vücut duruşu, jestler, göz hareketi, dokunma ve alan kullanımını içerir.

**Engellilik bilinci:** Bir beceri olarak engellilik bilinci, insanların engelliliklerine dikkat etmek ve onlarla etkili bir şekilde iletişim kurmayı ve onlarla çalışmayı ifade eder.

**Duygularınızı yönetmek (desteklemek):** Bu, öncelikle kendi duygularınızı anlayabileceğiniz ve daha sonra bunları günlük yaşamınızda ve iş yaşamınızda etkili bir şekilde yönetebileceğiniz anlamına gelir.

**Başkalarının duygularını yönetme (Destekleme):** Bu, başkalarının ne hissettiğini anlayabileceğiniz ve kendinizi onların yerine koymaya çalışacağınız anlamına gelir. Onları anlayabildiğiniz zaman, diğer insanlar bunu yapamadığında onları kontrol etme yeteneğini geliştirirsiniz. Bazen başkalarının duygularını yönetebilen insanların da kendilerini anlamalarına yardım edebilir.

**İnsanlarla tanışmak:** Tanımadığınız kişilerle etkili iletişim kurma ve etkili davranma yeteneğidir. Geliştirmeniz gereken bazı gerekli beceriler, beden dili, sözlü iletişim vb.dir.

**Takım yönetimi:** Takım yönetimi, bir bireyin veya bir örgütün bir görevi gerçekleştirmek için bir grup kişiyi yönetme ve koordine etme yeteneğidir. Takım yönetimi, takım çalışması, iletişim, amaç belirleme ve performans değerlendirmelerini içerir.

**Sosyal farkındalık:** Sosyal olarak farkında olmak, farklı sosyal durumlara nasıl tepki verdiğinizi anladığınız ve diğer insanlarla olan etkileşimlerinizi etkili bir şekilde değiştirerek en iyi sonuçları almanız anlamına gelir.

**Sözsüz iletişim:** İnsanlar arasında sözsüz iletişim, sözsüz ipuçları gönderip alarak iletişim kurma türüdür. Beden dili (kinesik), uzaklık (proksemikler) ve fiziksel ortamlar / görünüm, ses (paralanjaj) ile dokunuş (haptik) gibi görsel ipuçlarının kullanımını içerir. Ayrıca zamanın (kronemiklerin) ve göz temasının yanı sıra konuşma ve dinleme sırasında bakışma, bakışların sıklığı, fiksasyon kalıpları, göz bebeği dilatasyonu ve göz kırpma hızı kullanımını içerebilir.

**Başkalarına ilham vermek:** İlham vererek, örnek teşkil etmek ve başkalarının ellerinden gelenin en iyisini yapmalarını sağlamaya çalışmak ve yapılacak işin yapılmaya değer bir şey olduğunu hissetmeye teşvik etmektir.

**Empati:** Başkalarının duygularını anlama ve paylaşma yeteneği

**Talimat Alma:** Bir şeyin nasıl yapılması veya işletilmesi gerektiği hakkında ayrıntılı bilgi kabul edebilme yeteneği.



**Meslektaşlarınızla, çalışanlarla Sorun Çözme:** Meslektaşlar ve / veya çalışanlar ile bir çözüme ulaşmak için sorunun ayrıntılarını kullanarak çalışma süreci. Problem çözme matematiksel veya sistematik işlemleri içerebilir ve bireyin eleştirel düşünme becerilerinin göstergesi olabilir

**Takım Çalışması:** Bir hedefe ulaşmak için bir grup insanla işbirliği içinde çalışma süreci. Takım çalışması, genellikle meslektaşların birlikte çalışması, her koşulda ellerinden gelenin en iyisini yapmak için gerekli olması nedeniyle bir işletmenin çok önemli bir parçasıdır. Takım çalışması, bireyler arasındaki kişisel ihtilaflara rağmen, insanların kişisel becerilerini kullanarak ve yapıcı geribildirimde bulunmaya çalışacakları anlamına gelir

**Meslektaşlarınızla Sözlü İletişim:** Meslektaşlar arasında bilgilerin konuşarak paylaşılması. Bir işletme içinde çalışan bireyler, işçilerin konuşulan kelimeleri kolayca anlamasının yanı sıra, sözcüklerin ifade edildiği sesin duyurulması, vurgulanması ve ses tonunun uygun olmasını sağlamak için sözlü iletişimi etkin bir şekilde kullanmak zorundadır.

**Adaptasyon:** Farklı koşullara uyması için değişme yeteneği ya da isteği.

**Özerklik:** Bir çalışanın işi ile ilgili yapmasına izin verilen bir derece serbestlik veya takdir derecesi. Genel bir kural olarak, yüksek düzeyde özerkliğe sahip işler, çalışanlarda Sorumluluk Anlayışı ve daha fazla iş tatmini sağlar. Bununla birlikte, her çalışan, yüksek derecede sorumluluk sahibi bir işi tercih etmemektedir

**Sorumluluk Anlayışı:** Verilen bir görevi eksiksiz yerine getirme isteği yada Başarısızlık nedeniyle verilen ceza sonucu tamamlanmak zorunda olunan bir işi (biri tarafından verilen ya da birinin kendi durum ya da şartlarında yarattığı) tatmin edici şekilde yapmak.

**Çok kültürlülük Farkındalığı:** Irk, etnik köken, cinsiyet, cinsel yönelim, dini bağlılık, sosyo-ekonomik statü, zihinsel veya fiziksel yetenekler yönünden sınırlı olmayan grupların duyarlılığının, tarihi değerlerinin, tecrübelerinin ve hayat tarzlarının daha fazla anlaşılmasını içerir.

**Ağ Kurmak:** Kişilerarası bir ilişki ya da iş ilişkisi olsun, başkasıyla bağlı bir ilişki kurma yeteneği.

**Müşteri Odaklı Çalışma Becerileri:** Olumlu bir tutum sergileme ile birlikte müşterinin gereksinimlerine ve beklentilerine cevap vermeye istekli olduğunu gösterme yeteneği.

**Duygularınızı Anlamak:** Duygularınızın bilincinde olma ve onların sizi ve etkileşime girdiklerinizi nasıl etkilediğini ifade etme yeteneği.

**Takım Organizasyonu:** Bir görevi gerçekleştirmek için bir grup kişiyi yönetme ve koordine etme yeteneği.

**Başkalarını İkna Etme:** Başkalarını bir hareket tarzını izlemeye, bazı anlaşma türlerini kabul etmeye veya bir hizmet veya ürün satın almaya ikna etme yeteneği.

**Topluluk Önünde Konuşma:** Bir kitlenin önünde konuşma ortamı yoluyla dinleyicilerinizi güvenle ve açıkça bilgilendirme, ikna etme veya ders verme yeteneği.

**Sosyal Farkındalık:** Toplumun sorunlarını anlama ve bu sorunlara göre nasıl uygun davranacağını anlama yeteneği.

**Eleştiri Almak:** Olumsuz geri bildirimlere karşı koymak ve bunu motivasyon olarak kullanırken bir de performansı geliştirmek için yapıcı eleştiriye olumlu olarak yorumlama yeteneği.

**Takım çalışması:** Bir gruptaki bireysel yetenekleri belirli bir hedefe ulaşmak için kullanırken aynı zamanda çeşitli kişilikler, çalışma tarzları ve beceri düzeyleri ile işbirliği yapma yeteneği.

**Sorumluluk Anlayışı:** Her yönüyle kişisel görevlerinizi yerine getirme ve davranışlarınızın sonucu için kabul edilebilir olduğunuzu anlama yeteneği.

**Başkalarını Motive Etme:** İstenen bir davranışı ortaya çıkaracak şekilde davranma ve etkileşimde bulunma veya birisini performansı geliştirmek veya arttırmak için teşvik etmek.

**Uyuşmazlık (Dispute) Çözümü:** İki veya daha fazla taraf veya grup arasındaki farkları çözme süreci. İş uygulamalarında, çözüm tüm katılımcılar için adaleti gerçekleştirmeye çalışır ve çözüm süreci genellikle üçüncü taraflarca yönetilir.

**Kibarlık/İncelik:** Davranışta, konuşmada vs. diğerlerine karşı terbiyeli ve nazik olmak.

**Online(çevrimiçi) iletişim kurma:** E-postalar, telefon görüşmeleri, sosyal medya, anında mesajlaşma vb. gibi online iletişim araçlarını kullanarak mesajınızı iletmek ve müşterilerinizle dostluk kurmak için kişilerle etkileşim içinde bulunma ve yakın ilişki kurma yeteneği.

**Yazılı Raporlama:** Belirli bir amaç ve izleyici için yazılmış kısa, net, özlü, gerçek ve iyi yapılandırılmış bir belge olan ve genellikle gelecek faaliyet için önerilerde bulunan, bir durumu veya sorunu ortaya koyan ve analiz eden bir rapor yazma yeteneği.

**İş Ahlakı:** Ahlaki bir amaç için işe olan inanç: İş yapmanın önemine odaklanan ve özellikle çok çalışmayı arzu veya kararlılıkla yansıtan bir değerler bütünüdür.

**Yazılı iletişim:** Herhangi bir iş iletişimi tarzının en önemli ve en etkili olan yazılı sözcükten yararlanan herhangi bir mesaj türünü içeren bir iletişim türüdür.

**Esneklik:** Duruma göre kolayca değiştirilmek veya değişime açık olabilme niteliği.

**Mizah:** Komik şeyler bulma yeteneği, insanların bazı şeylerin komik olduğunu görme yolu ya da komik olma durumu.

**Başkalarını motive etmek:** Diğer ekip üyelerini yaptıkları işten memnun olmaları ve zorluklar ile başedebilmeleri için güçlendirmek.

**Çatışma (Conflict) çözümü:** Çatışmanın ve cezanın barışçıl bir şekilde sona ermesini kolaylaştıracak yöntemler ve işlemler.

**Müşterilerle İletişim:** Sözlü ve yazılı metinleri anlama, kavramları, düşünceleri, duyguları, olguları ve görüşleri sözlü ve yazılı olarak ifade edebilme ve müşterileri ile sosyal ve kültürel bağlamlarda uygun ve yaratıcı bir şekilde etkileşime girebilme.

**Çalışanlar ve Ortaklarla İletişim:** Sözlü ve yazılı metinleri anlama, kavramları, düşünceleri, duyguları, olguları ve görüşleri sözlü ve yazılı olarak ifade edebilme ve çalışanlarla ve ortaklarla sosyal ve kültürel bağlamlarda uygun ve yaratıcı bir şekilde etkileşime girebilme.

**Çatışma (Conflict) Yönetimi:** Meydan okumayı kabul etmek, onları yapıcı tarzda ele almak yada mümkün olabildiğince önceden sorunlardan kaçınabilme becerisi.

**Müşterilerle Planlama:** Hizmeti müşterilerin isteğine göre planlama ve müşterilerin endişelerini göz önünde bulundurma yeteneği.

**Meslektaşlarla, çalışanlarla planlama:** Başarı yönelimi ve analitik düşünmeye bağlı olarak (kendi) işi, zamanı ve (yeniden) kaynakları planlayabilme.

**Problem Çözme:** Sorunları, engelleri ve fırsatları belirleme ve daha sonra etkili çözümler geliştirme ve uygulama yeteneği.

**Stres Yönetimi:** Bir kişinin stres düzeyini, özellikle de kronik stresi, genellikle günlük işleyişini iyileştirmek amacıyla kontrol etmeyi amaçlayan çok çeşitli teknikler ve psikoterapiler anlamına gelir.

**Zaman Yönetimi:** Özellikle etkinliği, verimliliği veya üretkenliği artırmak için belirli faaliyetlere harcanan zamanı planlayabilme. Zaman Yönetimi, çalışmadaki çeşitli taleplerin, sosyal yaşamın, istihdamın, ailenin ve kişisel çıkarların ve zamanın doğruluğu ile ilgili taahhütlerin bir hokkabazlık eylemidir. Zamanı etkili kullanmak, kişiye harcamaları yapma / yönetme konusunda kendi zamanına ve uygunluğuna "seçenek" verir.

**Müşterilerle Sözlü İletişim:** Müşteriler gerçekleşen iletişimlerde sözlü metinleri anlama, kavramları, düşünceleri, duyguları, gerçekleri ve görüşleri sözlü biçimde (dinleme ve konuşma) ifade edebilme ve dilsel olarak sosyal ve kültürel anlamda uygun ve yaratıcı bir şekilde etkileşime girebilme becerisi.

**Çalışanlar, Ortaklar ile Sözlü İletişim:** Sözlü metinleri anlama, kavramları, düşünceleri, duyguları, gerçekleri ve görüşleri sözlü biçimde (dinleme ve konuşma) ifade edebilme ve dilsel olarak uygun ve yaratıcı bir şekilde bütün bir toplumsal dil yelpazesinde etkileşim kurabilme yeteneği.

**Olumlu Geribildirim Verebilme:** İnsanlardan çok daha fazlasını elde etmek için durumu veya kişinin performansını iyileştirme yolları hakkındaki düşüncelerinizi ve önerilerinizi iletme yeteneği.

**Talimat Verme:** Ne yapılması gerektiğini, niçin, nasıl, ne zaman yapılması gerektiğini ifade edebilme

**Başkalarıyla görüşme/mülakat:** Müzakere sürecinde avantaj sağlamak için doğru bilgileri kullanma yeteneği

**Yeni Müşteri Kazanma:** Müşteri etkileşimlerini artırmak için müşterilerinizle ilişkilerinizi geliştirme yeteneği

**Takım organizasyonu:** Bir takımı bir araya getirme ve şaşırmadan veya kaybolmadan işlerini düzenli tutma becerisi

**Müşterilerle Telefon İletişimi:** Müşterilerin işinizi aradıklarında yaşadıkları deneyimi geliştirmek için verimli bir ilişki kurabilme.

**Toplantılar ve Görüşmeler İçin Kayıt Tutma:** Toplantılar ve görüşmeler için bilgi toplama ve toplantılar sırasında not alma veya kayıt yapma yeteneği.

**Müşteri Yönetimi:** Müşterilerle görüşmeyi geliştirmek için müşteri siparişleri, sorunları ve taleplerini yerine getirme yeteneği

**Bir Fikir Sunmak:** Başkalarının dikkatini çekme, onları meşgul tutma, fikrinizi sağlama veya empatik bir izleyici oluşturma yeteneği.

**Hoşgörü:** Kabul etmemenize rağmen, kendinizden farklı davranış ve inançları kabullenebilme

**Aktif Dinleme:** Konuşmacının mesajını sadece pasif bir şekilde duymak yerine, ne söylendiğine yoğunlaşma becerisidir. Aktif dinleme, tüm duyularla dinlemeyi ve konuşmacıları sözlü ve sözsüz olarak yanıtlamayı içerir.

**Dikkat Çekme:** Birinin kendinize bakmasını ve sizi dinlemesini veya sunduğunuz bir nesneye bakmasını sağlamak olarak tanımlanır.

## Sonuç

Move Up projesi, mavi/pembe yakalı mesleğe sahip yetişkinler için sosyal becerilerin gelişimine katkıda bulunmayı amaçlayan ve onlara mesleklere özgü sosyal beceri eğitimlerini çevrimiçi eğitim portalı ile sunan bir projedir. Proje hedefleri doğrultusunda mümkün olduğunca çok sayıda yetişkine ulaşabilmek ve ortak ülkelerdeki en yaygın mavi yakalı meslekleri belirleyebilmek için uzmanlar tarafından masa başı araştırmaları ve kariyer uzmanları ile toplantılar gerçekleştirilmiştir. (Ek-I). Projenin en önemli özelliklerinden biri, kullanıcılara tüm sosyal becerileri genel bir düzeyde sunmak yerine, mesleklere özgü eğitim içeriği sunmaktır. Her meslek için gerekli becerileri edinme sürecinde, ortaklar 43 kariyer uzmanı, yetişkin eğitmeni ve iş bulma kurumlarından uzman kişilerle odak toplantıları gerçekleştirmiştir. Proje ortakları ayrıca sosyal beceri ihtiyaçlarını sormak için 243 mavi yakalı işçiye anket uygulamıştır. Ayrıca, proje ortakları sosyal beceriler ve mesleklerle ilgili önceki çalışmaları bulmak için özenli masa araştırmaları gerçekleştirmişlerdir. Proje ortaklarınınca gerçekleştirilen çalışmalardan sonra, ortaklar listelerindeki her bir meslek için sosyal beceri ihtiyaçlarının listesini hazırladılar. Her meslek için sosyal becerileri tanımlamak amacı ile üç kaynak kullanıldı. Bir sosyal beceri, kaynaklardan en az ikisinde ise (odak toplantısı ve masa başı araştırması gibi), bu beceri meslek için ihtiyaç olarak belirlendi. Problem çözme gibi beceriler için, ikinci proje toplantısı sırasında farklı meslekler için daha spesifik içeriğe sahip olmaları gerektiğine karar verilerek bu beceriler mesleklere özgün olarak bölündüler. Örneğin bilet satıcıları gibi bazı meslekler, müşterilerle daha fazla etkileşime ihtiyaç duyarken, metro operatörü müşterileriyle olan etkileşimler gibi meslekler de o kadar sık değildir. Bu nedenle problem çözme becerisi ihtiyaçları farklıdır.

Move Up projesinin bu ilk fikri çıktısı, proje ortaklarına, yetişkinlerin eğitim merkezlerinin belirli mesleklerinin ve seçilen özel mavi yakalı mesleklerin sosyal beceri ihtiyaçlarını anlama şansı verdi. Bu rapor, proje ortağı ülkelerdeki yetişkin eğitim merkezlerinin eğitim kapasiteleri ve ihtiyaçlarının yanı sıra, mavi yakalı mesleklerdeki yetişkinlerin sosyal becerilerinin ihtiyaçları ile ilgili mevcut durum hakkında derin bilgiler sunmaktadır. Rapor, bu ortak ülkelerdeki en yaygın mavi yakalı mesleklerin tanımlanmasında da benzersizdir ve gelecek proje çalışması / daha sonraki proje sonuçları için temel olarak kullanılacaktır.

## Kaynakça

- <http://www.dunyabulteni.net/genel/152106/calisanlarin-yuzde-75i-mavi-yakali>
- <http://www.girisimhaber.com/post/2016/08/06/Turkiyede-En-Fazla-Istihdam-Saglayan-Ilk-25-Sirket.aspx>
- <http://www.kariyer.net/is-ilanlari/isci-2#&lpst=7&cp=2>
- [https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com\\_meslek\\_std\\_taslak&view=taslak\\_listesi\\_yeni&msd=2&Itemid=432](https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_listesi_yeni&msd=2&Itemid=432)
- **İşkur- İstanbul işgücü piyasası araştırma raporu – 2016**
- <http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/istatistik>
- <http://www.teskomb.org.tr/index.asp?p=70>
- <http://www.mesleklisesi.net/meslekbolumleri/index.php?board=7.0>
- <https://coverlettersandresume.com/>
- <https://www.thebalance.com/>
- <http://work.chron.com>
- <https://www.topresume.com/>
- <https://www.monster.com>
- <https://resumegenius.com>
- <https://portal.myk.gov.tr>
- <https://hbogm.meb.gov.tr/>
- <https://job-descriptions.careerplanner.com/>
- <https://www.kompetansenorge.no/English/Basic-skills/basic-job-skills-profiles/>
- <https://nationalcareersservice.direct.gov.uk>
- <http://www.visabureau.com/australia/anzsco/jobs/category-skilled-trades-services.aspx>
- <https://www.mymajors.com/career-list/>
- <https://www.onetonline.org>
- <https://job-descriptions.careerplanner.com>
- [http://www.ismek.ist/tr/haber\\_detay.aspx?RegID=6873](http://www.ismek.ist/tr/haber_detay.aspx?RegID=6873)
- [http://hbogm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/programlar/yiyecek\\_icecek\\_hizmetleri](http://hbogm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/programlar/yiyecek_icecek_hizmetleri)
- <http://www.anqep.gov.pt/default.aspx>
- <https://www.iefp.pt/>
- <https://www.dgert.gov.pt/>
- <http://www.catalogo.anqep.gov.pt/PDF/QualificacaoPerfilPDF>
- [https://erwachsenenbildung.at/themen/eb\\_in\\_oesterreich/organisation/organisation\\_ueberblick.php](https://erwachsenenbildung.at/themen/eb_in_oesterreich/organisation/organisation_ueberblick.php)
- <http://www.wifiwien.at/eshop/bildungsbausteine.aspx?zg=blk3>
- <http://www.ams.at>
- <https://www.beruflexikon.at/>
- <https://www.edubloxtutor.com/logical-thinking/>
- <https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork/employmentandemployeetypes/datasets/employmentbyoccupationemp04>
- <https://www.workitdaily.com/nursing-skills-practitioner/>
- <https://www.caterer.com/careers-advice/job-profiles/kitchen-attendant>
- <https://nationalcareersservice.direct.gov.uk/job-profiles/nursery-worker>

# Ekler

## Ek- I:

### EN YAYGIN MAVİ-PEMBE YAKALI MESLEKLERİN SEÇİM KRİTERLERİ

**Bölüm A: Seçim Kriterleri Tanımı:** Meslek seçimine ilişkin seçim kriterleri, bir ortağın herhangi bir mesleği seçerken o meslek hakkında bilmesi gerekli özelliklerinin bir listesidir.

### Bölüm B: Seçim Kriterleri Neden Kullanılır?

Proje çerçevesinde geliştirilen seçim kriterleri, sosyal ilişkilerin merkezde olduğu en yaygın mavi-pembe yakalı işgücünün seçilmesine yardımcı olmak için kullanılmaktadır. Mavi yakalı işçi terimi, tarım dışı işçilikle çalışan işçi sınıfını tanımlamak için kullanılır ve teknik beceri gerektiren imalat, madencilik, sanitasyon, güvenlik, petrol sahası işleri, inşaat, mekanik, bakım, depolama, yangın söndürme, teknik montaj konularında uzman kişiler mavi yakalı mesleğe sahip olarak kabul edilebilir. Bu noktada sadece en yaygın mavi yakalı meslekleri projenin odağı haline getirmek projenin sosyal ilişkilerin gerekli olduğu mesleklerin çoğunu içermemesine neden olacaktır. Ayrıca, pembe yakalı işçi de hizmet sektöründe çalışan işçi sınıfının bir üyesidir. Hizmet sektörü; garsonlar, perakende satış memurları, satış görevlisi ve insanlarla ilişkileri içeren diğer birçok pozisyonu içermektedir. Terim, 1990'ların sonunda tipik olarak kadınlar tarafından tutulan işleri tanımlamak için bir ifade olarak ele alınmıştı ancak şimdi anlam tüm servis işlerini kapsayacak şekilde değişmiştir. Bu nedenle, en yaygın mavi-pembe yakalı mesleklerin seçilmesinde içerisinde sosyal ilişkilerin daha çok gerektiği meslekler ile birlikte seçilmesi proje bütünlüğü için gereklidir.

### Bölüm C: Meslekleri listeye almak için gerekli kriterler nelerdir.

1. **Birçok işçiye hitap etmek:** Mesleğin ülkede yaygın olması ve mümkün olduğunca iş arama web sitelerinde yer alması gerekmektedir
2. **Ortak ülkelerde büyük sektörlerde olmak:** Mesleğin, otomotiv, inşaat, tekstil veya hizmet sektörleri gibi büyük sektörler olarak listelenen sektörlerden olması gerekir.
3. **Yüksek eğitim gerektirmemek:** Proje düşük beceriye sahip yetişkinlere yönelik olduğundan, meslekler üniversite eğitimi gerektirmemelidir
4. **Ortak ülkelerde kolayca tanımlanabilen ve her ülkede aynı şekilde anlaşılabilen meslek olmak:** Bazı mesleklerin tanımı ülkeden ülkeye farklı olduğundan iş tanımı ortak ülkelerde aynı veya çok yakın olmalıdır
5. **İnsan ilişkilerini gerektirmek:** Proje, yetişkinlerin sosyal ve yumuşak becerilerini geliştirmeyi amaçlamaktadır. Dolayısıyla, insanlarla herhangi bir temas gerektirmeyen bir mesleğe sahip olmak, sosyal becerilerin gerekliliğini ortadan kaldıracaktır. Bunu önlemek için meslekler, müşteriler, faydalanıcılar veya denetçiler ile ilişkileri içermelidir.

**Bölüm D: Puanlama:**

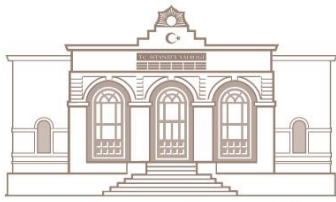
<b>Kriterler</b>	<b>Puan</b>
<b>Birçok kişiye hitap etmek</b>	<b>20</b>
<b>Tüm ortak ülkelerde büyük olan sektörde olmak</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gelişmekte olan sektörlerde olmak (15 p)</li><li>- Sadece bir ortak ülkede büyük olan sektörde olmak (15 p)</li></ul>	<b>20</b>
<b>Yüksek eğitim gerektirmeyen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 2 Yıllık üniversite derecesi (10 p)</li><li>- Lise veya Eşdeğer veya daha düşük (20 p)</li><li>- Mesleki Okul (15 p)</li></ul>	<b>20</b>
<b>Ortak ülkelerde kolayca tanımlanabilen ve her ülkede aynı şekilde anlaşılabilen meslek olmak:</b>	<b>20</b>
<b>İnsan ilişkileri gerektiren mesleklerde olmak:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Müşterilerle dolaylı ilişkiler kurmak (15 p)</li><li>- Denetçiler veya yöneticilerle iletişim kurmak (15 p)</li><li>- Müşterilerle ve danışmanlarla doğrudan ilişkiler kurmak (20 p)</li></ul>	<b>20</b>
<b>GENEL TOPLAM</b>	<b>100</b>





İstanbul  
İl Milli Eğitim Müdürlüğü

## BRIDGING TO THE FUTURE



T.C. İSTANBUL VALİLİĞİ

" Erasmus+ Programı kapsamında Avrupa Komisyonu tarafından desteklenmektedir. Ancak burada yer alan görüşlerden Avrupa Komisyonu ve Türkiye Ulusal Ajansı sorumlu tutulamaz."