

**GENEL**  
**VE**  
**TEKNIK**  
**İLETİŞİM**

## İÇİNDEKİLER

### I. BÖLÜM

1- İLETİŞİM KAVRAMI.....	6
2- İLETİŞİM OLGUSUNUN TANIMI.....	9
3- İLETİŞİM SÜRECİNİN ÖĞELERİ.....	11
A- KAYNAK .....	12
B- İLETİ.....	14
C- KODLAMA-KODAÇMA.....	16
D- OLUK (CHANNEL).....	17
E- ALICI ( HEDEF ) .....	18
F- İLETİŞİMİN ETKİLERİ.....	18
G- YANSIMA .....	19
H- İLETİŞİM SÜRECİNİN DİĞER ÖĞELERİ ....	20
a) toplayıcı yankı.....	20
b) gürültü.....	20
c) seçici algı .....	21

## II. BÖLÜM

### SÖZLÜ İLETİŞİM BECERİSİ

A- HAZIRLIKSIZ (PLANSIZ) KONUŞMA....22

B- HAZIRLIKLIL (PLANLI) KONUŞMA.....23

1- KONFERANS.....24

2- TARTIŞMA.....25

3- MÜNAZARA .....27

4- MÜLAKAT.....28

5- İNCELEME .....29

### YAZILI İLETİŞİM ( HABERLEŞME )

İŞ MEKTUPLARI .....30

1- SİPARİŞ MEKTUPLARI .....30

2- SORU MEKTUPLARI.....33

3- DİLEKÇELER.....33

DİLEKÇE ÖRNEĞİ .....34

ÖZGEÇMİŞ YAZMA .....35

ÖZGEÇMİŞ ÖRNEĞİ .....36

RESMİ MEKTUPLAR .....37

RAPORLAR .....39

Teknik Raporlar .....39

Teknik Şartname.....40

ARAŞTIRMA RAPORLARI .....41

LABORATUAR DENEY RAPORLARI.....43

### III. BÖLÜM

## UYGULAMA NOTLARI

### İLETİŞİM VE KÜLTÜR (MESS 21)

İLETİŞİM ÇAĞINA HOŞ GİRDİK.....45

HERKES İLETİŞİM İÇİNDEDİR.....46

KÜLTÜR SOĞAN GİBİDİR.....47

KÜLTÜREL FARKLILIKLAR .....48

**BİZ KENDİMİZİ SEVMELİYİZ .....51**

ÇEŞİTLİLİK ZENGİNLİĞİMİZDİR.....53

**Her Anlaşmazlık İletişim Sorunu Değildir .....53**

İLETİŞİMİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER .....55

**Korkular.....55**

**Önkabuller.....56**

**Duyarsızlık.....57**

**İsim takmak.....57**

**Kararsızlık.....58**

**Alınganlık.....58**

**Ben merkezilik.....59**

**KENDİNDEN EMİN KONUŞMAK (MESS 106).....59**

KENDİNDEN EMİNLİK TESTİ.....61

KENDİNDEN EMİNLİK ÖRNEĞİ .....64

KENDİNDEN EMİN İLETİŞİM ÖNERİLERİ .....65

## **İŞ BAŞVURULARINDA İLETİŞİM (MESS 243) .....**

### **ÖZGEÇMİŞ YAZMAK.....67**

Yazmaya başlamadan önce.....	68
Kendini değerlendirme araştırması.....	68
Yazarken dikkat edilecek noktalar.....	69
Özgeçmişin ana başlıkları.....	70
Özgeçmiş örneği.....	73-74
Özgeçmişle ilgili bazı önemli noktalar.....	75
Ön mektup yazmayı unutmayın.....	76

### **GÖRÜŞMEYE (MÜLAKATA) BEKLİYORUZ.....76**

Görüşme nedir? .....	77
Görüşmeye hazırlanmak .....	77
Görüşmeye hazırlanma alıştırmaları.....	78
Görüşmede en sık sorulan sorular.....	79
Görüşmenin zamanlaması .....	80
Görüşme arifesi .....	81
Görüşmenin aşamaları .....	81
Ücret ve ödemeler üzerinde konuşma .....	82
Görüşme sırasında dikkat edilecek noktalar ....	83
Görüşmeden çıktıktan sonra .....	84
En önemli reddedilme nedenleri .....	84

# I. BÖLÜM

## GENEL ve TEKNİK İLETİŞİM

### 1) İLETİŞİM KAVRAMI

Toplum içinde yaşayan insanın kendisini ve çevresini daha iyi tanımasına başkaları ile uyumlu ilişkiler gerçekleştirmek için etkileşime (karşılıklı etkilenme), yaşayan ve artık yaşamayan kişilerin miras olarak bıraktıkları bilgilerden yararlanmasına yardım eden özel bir becerisi vardır. Bu beceri insanın **iletişim gücü** olarak nitelendirilmektedir.

İnsanın toplumsal bir varlık olma özelliği, yaşam boyunca çevresiyle etkileşimde bulunurken öğrendiklerini, çevresindeki diğer insanlara ve kendisinden sonra gelen kuşaklara aktarabilmesinden kaynağını almaktadır. Toplumsal anlamda, kuşaktan kuşağa aktarılan bu bilgiler kültürün bir yönünü oluşturur. Aslında insan canlılar içinde kültürü olan tek varlıktır. Gruplar halinde yaşasalar bile, hayvanlar için belli bir kültür olgusundan söz etmek mümkün değildir. Çünkü, hayvanlar kendi aralarında en ilkel anlamıyla iletişimi gerçekleştirirler bile, yaşamları boyunca deneyim yoluyla öğrendiklerini, kendilerinden sonra gelecek kuşaklara aktarabilecek ve bağlı olarak da onların davranışlarını etkileyebilecek iletişim yeteneğine sahip değildirler. İşte bu bağlamda iletişimi bir anlatma ve anlaşma bilimi olarak görmek mümkündür.

Temelde insanlar, varoluşlarından bu yana çevrelerini etkilemeye çalışmışlardır. Ancak doğal olarak, insanlar çevreyi etkileme sürecinde kendileri de çevreden etkilenmişlerdir.

Etkilemenin etkenliği ve hedefine ulaşması, bu konuda kimin kim veya ne ile nasıl iletişimde bulunduğu açık ve kesin bir şekilde bilinmesini; karşılıklı güven, anlayış ve iyi niyetin sağlanmasını da gerektirir. Bu bağlamda, öncelikle kim veya kimlerle bir iletişim kurulduğunu bilmek gerekir. Kişileri belirtmekle

etkilemede önemli bir adım atılmış demektir. İletişimde bulunanlar arasında karşılıklı güven ve anlayış sağlanmış olmalıdır. Karşılıklı güven ve anlayış sağlanmamışsa, sorunlar çoğalacak ve iletişimdeki istenilen etkinlik olmayacaktır. Çünkü; iletişimin sağlıklı gerçekleşmesinin temel şartı, kaynağın güvenilir olması ve alıcının da iletişimde bulunma isteğinin olmasına bağlıdır. Kuşkusuz, iletişim bu şartların olmadığı durumlarda da gerçekleşebilir. Ancak bu durumda süreç olma özelliğini kaybeder ve istenen düzey ve yeterlilikte bir iletişim gerçekleşemez.

Aynı toplumsal yapı içinde bulunan insanlar bile değişik yapılara sahiptir. Belli bir sınıflama çalışması ile herkesin aynı anlayış yapısında olduğunu varsaymak bile mümkün değildir.

İşte bu farklılıkların varlığı istenilen şekilde bir iletişimin ne kadar zor gerçekleştiğini açık olarak ortaya koymaktadır.

**İletişimi etkileyen (olumlu-olumsuz ) faktörler şunlardır :**

- a) Çevresel faktörler
- b) Bireyler arası ilişkiler
- c) Özel iletişim biçimleri
- d) Kullanılan ortamlar ve oluklar

a) Çevresel faktörler : Kaynak ya da alıcının içinde bulunduğu çevresel faktörler iletişim sürecini olumlu ya da olumsuz bir şekilde etkileyebilir.

Örneğin : Kaynağın çok gürültülü bir ortamda kodladığı iletiler, alıcı tarafından tam olarak algılanamaz.

b) Bireyler arası ilişkiler : Bireysel ilişkilerin yapısı da iletişim sürecini olumlu ya da olumsuz etkiler.

Kaynak konusunda belli olumsuz düşüncelere sahip olan alıcı, kaynağın gönderdiği iletilerin kodaçımını istenilen bir şekilde yapmaz. Hatta kaynakla iletişim bile kurmayabilir.

### **Karşımızdakini Dinlemek (MESS S.44)**

İtiraf edelim ki, birbirimizi her zaman dinlemeyiz. Bunun sonucu, kimi zaman “Ben ne diyorum, sen ne diyorsun!” diye atışmaya kadar bile gidebilir

Etkin iletişim kurabilmek için birinci temel beceri karşımızdakini dinlemektir. Ve türlü türlü dinleme şekilleri vardır. Örneğin:

\* Görünüşte dinleme: dinlermiş gibi yapmak, ama aslında biraz sonra ne söyleyeceğimizi aklımızdan geçirmek gibi, başka şeyler düşünmek.

\* Savunmada dinleme: Dinlerken söylenenler içinde bize yönelik bir eleştiri ya da saldırı olup olmadığını araştırmak.

\* Seçerek dinleme: İlk önce görünüşte dinlemedeyken daha sonra ilgimizi çeken bir konudan söz edildiğinde kulak kesilmek.

\* Tuzakçı dinleme: Konuşanın sözlerine, bir açığı yakalayıp üzerine çullamak amacıyla kulak vermek.

\* Denetçi dinleme: Karşımızdakilerin bize nasıl tepki gösterdiğini ve istediğimiz sonucu alıp almadığımızı ölçmek için dikkat kesilmek.

\* Nezaketten dinleme: Dinlememek ayıp olduğu için dinlermiş gibi yapmak.

\* Ürkek dinlemek: Karşımızdakini dinlemek istemediğimizi açıkça söyleyemediğimiz için dinleme pozu takınmak.

\* Yaltaklanmacı dinleme: Karşımızdakinin hoşuna gitmek için dinliyormuş izlenimini yaratmak.

c) Özel iletişim biçimleri : Bireyler arası iletişimde, bazı durumlarda özel birtakım iletişim biçim ve yolları kullanılarak iletişim gerçekleştirilebilir.



Belli bir durumda, kaynak ve alıcı kodaçımını sadece ikisinin gerçekleştirebildikleri bir iletişim türünü kullanabilirler.

Bunun dışında; görme, işitme ve konuşma engellileri söz konusu olduğunda, özel birtakım yöntemler geliştirilmiştir. Böylelikle “iletimde bulunma hakkı” bu tür engellere sahip kişiler için de kullanılabilir bir yapıya kavuşmaktadır.

d) Kullanılan ortamlar ve oluklar (kanallar) : Kaynağın gürültülü bir ortamda kodladığı iletiler, alıcı tarafından tam olarak algılanamayabilir.

Gürültülü bir ortamda kodlanması zorunu iletiler olması durumunda kullanılacak oluk, gürültüden etkilenmeyen görsel nitelikli bir oluk olmalıdır.

Bu nedenle “uygun durumda uygun oluk” seçimi büyük önem taşımaktadır.

## **2) İLETİŞİM OLGUSUNUN TANIMI**

İletişim, herkesin farkında olduğu ancak tam olarak tanımlayamadığı bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır.

İletişim :

- Bir başkası ile konuşmaktır.
- Televizyondur.
- Bilgi yaymaktır.
- Giyiniş tarzıdır.
- Saç biçimidir.
- .....vb. bu liste sonsuza kadar uzatılabilir.

Kısacası iletişim insan hayatının her alanıdır. Bu anlamda iletişime iki değişik bakış açısı vardır.

Birinci yaklaşım, kaynak ve alıcının iletiyi nasıl kodladığı ve kodaçımının nasıl yapıldığı ile ilgilendir.

İkinci yaklaşım, iletişimi anlamların oluşturulması ve değişimi olarak görür.

Bu yaklaşım (ikinci yaklaşım) iletilerin anlam oluşturması için insanlarla nasıl iletişim kurulduğuna bakar. Bu da iletilerin insanların kültüründeki rolü dile getirmektedir. Yanlış anlaşılmalardan iletişim hatalarından olmadığını; bunların kaynak ve alıcının kültürel farklılıklardan doğduğu öne sürülmektedir. (MESS İLETİŞİM VE KÜLTÜR s.21)

Buraya kadar ele alınanlardan da anlaşılabilceği gibi, genel anlamıyla **iletişim kavramı**, birbirlerini etkilemek amacıyla olan iki öge arasında meydana gelen bir etkileme olgusunu ifade etmektedir.

Aslında bu yapısıyla, bu kavram bir davranış biçimidir. Davranış ise oldukça karmaşık olup, karşılıklı etkileşimde bulunan birçok değişkeni de kapsamaktadır.

### **İletişim kavramı;**

- insanlar arasında **duygu ve fikirlerin** akışıdır.
- Bir kimsenin düşüncelerini ve duygularını diğerlerine açık seçik olarak belirtmesi **sürecidir**.
- Bireyler arasında **anlamları** ortak kılma sürecidir.
- Bir kaynağın bir iletiyi bir **oluk** üzerinden bir alıcıya iletmesi sürecidir.
- Seçilmiş bir **haber**, bir haber kaynağından belli bir mesafeye iletilmesi sürecidir.

Özetlersek, **İletişim kavramı**; süreç, etki, düşünce, haber, duygu, ifade, anlam, mesafe, temel eğitim becerileri gibi birçok kavramı içeren karmaşık ve çok boyutlu bir süreci kapsamaktadır.

Aslında yukarıda ele alınan iletişim tanımları dikkatle incelendiğinde, aralarında büyük farklılıklar olmadığı görülebilir.

Ayrıca bu tanımlardan hangisinin doğru, hangisinin yanlış olduğunu ileri sürmek pek mümkün değildir. Çünkü, iletişim tanımları, o tanımları yapanın ilgi alanına ve tanımları yapma amacına göre farklılıklar gösterebilir. Kısacası iletişimi şu şekilde tanımlayabiliriz.

**İletişim : İnsanlar arası iletişim; bilgi, düşünce, duygu, tutum ve kanılarla, davranış biçimlerinin kaynak ve alıcı arasındaki bir ilişkiyleme yoluyla bir insandan diğerine bazı oluklar kullanarak aktarılması sürecidir.**

### **3) İLETİŞİM SÜRECİNİN ÖĞELERİ**

İletişim sürecinde yer alan, iletişimin temel öğeleri şunlardır:

- A. kaynak
- B. ileti
- C. kodlama-kodaçma
- D. oluk (kanal)
- E. alıcı
- F. iletişimin etkileri
- G. yansıma
- H. iletişim sürecinin diğer öğeleri
  - a. toplayıcı yankı
  - b. gürültü
  - c. seçici algı

## A. KAYNAK

En basit anlamda kaynak, iletişim sürecini başlatan, iletiyi gönderen ögedir.

Kaynak iletiyi hedefe gönderen kişi, gurup, kurum ya da toplum olabilir. Bu nedenle hangi iletişim süreci ele alınır sa alınsın mutlaka bir kaynak söz konusudur.

### a. (KAYNAĞIN) İLETİŞİM BECERİSİ

Kaynak iletiyi hedefe gönderdiğinde ve bu iletiyi sözle gerçekleştirdiğinde, iyi söyleyiş, sözcük zenginliği, iyi tümce kuruluşu, uyumlu söz dizimi,gerekli ve uygun sözcüklerin seçilişi hep iletişim becerisinde önemli öğeler olarak ortaya çıkmaktadır.

Beş adet iletişim becerisinden söz edebiliriz. Bu beş iletişim becerisinden 1. ve 2. si **kodlama becerisi**, 3.ve4.cüsü **kod açma becerisi**, 5.inci beceri ise kodlama ve kod açmada etkili olan (1.2.3.4. de) **düşünme ve nedensellik** tir.

Yani iletişim becerileri şunlardır.

1. Konuşma
2. Yazma
3. Okuma
4. Dinleme
5. Düşünme ve nedensellik

Olmak üzere beş tanedir.

### b. KAYNAĞIN TUTUMLARI

Kaynağın kişiliği onun iletişim biçimine etki eder. Örneğin; kişilik olarak çekingen yapı taşıyan kişi, daha çok “çekingen” birtakım önerilerde bulunur.

İletişimde bulunan kişiler, farklı konularda, farklı tutumları bulunabilir.

İnsanların kişiliklerinin biçimlenmesini sağlayan bu farklı tutumlar doğal olarak kişilerin gerçekleştirdikleri iletişime de yansiyacaktır.

Söz konusu edilen bu tutumlar (kaynağın tutumları) şöyledir:

- Kaynağın kendisine ilişkin tutumları
- İletişim konusuna ilişkin tutumları
- Alıcıya karşı olan tutumları

Şeklinde özetlemek mümkündür.

#### c. KAYNAĞIN DENEYİM ve BİLGİSİ

Herhangi bir kişinin denemediği, yaşamadığı bir konuda iletişimde bulunması son derece güçtür.

Bu nedenle kaynağın kodlayacağı iletinin alıcı tarafından anlaşılabilmesi için, kaynağın bilgi birikiminin ve deneyiminin yoğun olduğu konularda iletişimde bulunması daha yararlı olacaktır.

Çünkü, kaynak bilgi ve deneyim sahibi olduğu konuları daha iyi anlatacak ve alıcının da aynı konularda bilgi sahibi olmasını sağlayacaktır.

#### d. KAYNAĞIN ÇEVRESEL-TOPLUMSAL VE KÜLTÜREL ÖĞELERİ

Kişilerin iletişimleri ve iletişimi nasıl gerçekleştirdikleri bir anlamda kendilerinin çevresel, toplumsal ve kültürel durumlarını da yansıtan bir ölçüt olarak görülebilir.

Toplumsal yapı içinde bulunan kişilerin, üyesi oldukları toplum içinde belirli birtakım rolleri, konumları, saygınlıkları vardır. Kuşkusuz tüm bunlar kişilerin iletişimlerine de etki edecektir.

Bu etkilenme, iletişimde kullanılan oluk seçiminden kodlamaya ve yansıma ögesine kadar uzayacaktır.

## **B. İLETİ (MESSAGE)**

**İleti**, kaynaktan alıcıya gönderilen bir uyarı, düşünce, duygu ya da bilginin kaynak tarafından kodlanmış halidir.

Kısacası ileti işaretlerden kuruludur. Bir işaret ise kazanılmış deneyim ve bilgilerden herhangi birisinin yerine konulmuş bir belirticidir. Örneğin; “kedi” işareti, bizim genel olarak sahip olduğumuz kediler hakkındaki kazanılmış deneyim ve bilgilerimizin yerine konulmuş bir işarettir.

Yazı yazarken yazı, resim yaparken resim, bir harekette bulunurken ortaya çıkan el, kol, yüz hareketleri hep birer iletidirler.

İleti ögesinde üç nokta önem taşımaktadır:

- a- **ileti dili ve kodu**
- b- **ileti içeriği**
- c- **ileti geliştirmesi**

### **a- ileti dili ve kodu**

İletinin dili sözcüğü kuşkusuz konuşulan dil anlamında kullanılmamaktadır.

İletinin dili denildiğinde, bu kavramı iletinin ulaştırılmasında yararlanılan herhangi bir kod olarak ele almak gerekmektedir.

İletinin dili, herhangi bir ulusal dil olabileceği gibi, müzik, sanat ve hareketler ( jestler, mimikler gibi.) gibi konuşulan dil dışında da bazı kodlar olabilir.

Etkin bir iletişim için, **ileti dilinin** hem kaynak hem de alıcı tarafından net ve anlaşılır olması gerekir.

İleti kodu, insanlara anlamlı gelebilen bir biçimde yapılanabilen herhangi bir semboller gurubu olarak tanımlanabilir. Belli biçimde anlamlı olarak düzenlenebilen öğeleri olan (sesler,harfler, kelimeler) diller koddur.

### **b- ileti içeriği**

ileti içeriğini, kaynağın amacını ifade etmesinde seçilen iletinin malzemesidir diye tanımlayabiliriz.

İleti içeriği, koda benzer bir şekilde öğelere ve yapıya sahiptir. Örneğin; “kedi” kelimesi ele alınacak olursa, bu kelimedeki öğeler **k, e, d, i** harfleridir. Bu harfler çok değişik şekillerde bir araya getirilebilir (ekdi, dike gibi,). Öğelerin bu bileşimlerinin her biri bir yapıdır.

İletinin içeriğinde iki önemli nokta bulunmaktadır. Birincisi, iletişimde işlenecek düşünce, duygu ve bilgilerin **seçilmesidir**. İkincisi ise, bunların **işlenme** yöntemidir.

Gerçek anlamda, öncelikle kodlanacak ileti açık ve seçik bir biçimde **seçilir**.

Daha sonra, seçilen bu iletiler, alıcının özelliklerine göre (**işlenir**) en kolay anlaşılabilir hale getirilir.

### **c- ileti geliştirimi**

ileti geliştirimi: Kaynağın, kodları ve içeriği seçerken ve düzenlerken verdiği kararlar olarak tanımlanabilir. Başka bir deyişle ileti geliştirimi kaynağın iletilerini nasıl göndereceği; kod ve içerik konusundaki seçimleri ile kod ve içeriğin gönderilmesi metotlarıyla ilgili bir süreçtir.

İleti geliştirimini neler belirler ve iletişim kaynağının ileti geliştirim kararları hangi temellere dayanır?

**İlk olarak** iletiyi verecek olan kaynağın, kişiliği ve diğer bireysel özellikleri, ileti geliştirimini etkiler. Aslında her bir

kaynağın diğerlerinden bağımsız kodlama biçimleri söz konusudur. Her bir kaynak belli kodları, içeriği ve geliştirim öğelerini seçer ve diğerlerini reddeder.

**İkinci olarak** ileti gönderilecek olan alıcıdan tepki aramaktır. Herhangi bir iletişim kaynağı, alıcısının bir şey yapması, bir şey öğrenmesi veya kabul etmesi için iletişimde bulunur. Alıcının anlayabileceği kodların seçilmesi her zaman daha uygundur. Alıcının ilgisini çekecek içerik seçimi önemlidir.

### **C- KODLAMA - KODAÇMA**

**Kodlama;** bilginin, düşüncenin, duygunun iletme uygun, hazır bir ileti biçimine dönüştürülmesidir.

Kaynağın kafasında kalan ve diğer kişilere aktarılmayan düşünceler, doğal olarak iletişimin bir parçası olamazlar. Bu nedenle kaynağın düşüncesi başkalarının da anlayabileceği bir biçimde ifade edilmelidir.

Dil kodlama için bir basamaktır. Jestler, mimikler, hareketler gibi önemli kodlama yolları da dile dayanmaktadır. Çünkü, her tür kavram dil ile ifade edilmektedir. Kodlama, iletinin gönderileceği ortamın seçimiyle de ilgilidir.

**Kodaçma** ise, iletinin yorumlanarak anlamlı bir biçime sokulmasıdır.

İletiler ancak kodaçma yoluyla, kağıt üzerindeki “anlamsız” işaretler, ya da birtakım ses ve görüntü sinyalleri olmaktan çıkıp anlam kazanırlar.

Kodlama kaynak, kodaçımı ise alıcı tarafından yapılmaktadır.



## D- OLUK (CHANNEL)

Oluk : İletiyi kaynaktan alıcıya götüren araçtır.

Kaynağın iletisinin alıcıya ulaşabilmesi için mutlaka bir oluğa ihtiyaç vardır.

İletinin kaynaktan alıcıya ulaşmasını sağlayan bu oluklara “iletişim Araçları” adı da verilir.

İletişim oluklarını birkaç değişik biçimde sınıflamak mümkündür.

1) Oluk, ya bir kitle iletişimi ya da kişiler arası iletişim aracı olarak görülebilmektedir.

**Kişiler arası iletişim olukları**, kaynak ile alıcının yüzyüze gelmesi durumunda olur. Örneğin; söz, yazı, resim, fotoğraf ya da hareketler söz konusudur.

**Kitle iletişim olukları**, kaynak tarafından kodlanan bir iletinin; televizyon, İnternet, radyo, film, gazete, video gibi kitle iletişim araçlarıyla iletimi söz konusudur.

Kitle iletişiminde kullanılan oluklar, kaynağın gönderdiği iletileri, çok sayıdaki alıcı kümeye ulaştırmalarını sağlar.

2) iletişim oluklarını, beş duyu (görme, duyma, dokunma, tatma, koku alma) olarak düşünmek de bir başka sınıflama yoludur.

Alıcı, kod açmayı anılan beş duyusunu kullanarak gerçekleştirir. Bir ileti görülebilir, dokunulabilir, duyulabilir vb. yapıya sahiptir.

İletişim sürecinde bu oluklardan ne kadar çoğu kullanılırsa iletişim o denli etkili olur.

## E- ALICI (HEDEF)

İletişim sürecinde alıcı, kaynağın gönderdiği iletiye hedef olan kesimdir.

Alıcı, bir kişi, bir grup ya da toplum olabilir. Alıcı kullanılan iletişim oluklarına göre aktif ya da pasif olabilir.

Yüz yüze iletişimde; karşılıklı konuşma, konferans, seminer, kapalı salon toplantıları gibi iletişim ortamlarında alıcının iletişime katılma oranı yüksektir. Oysa kitle iletişim araçlarıyla gerçekleştirilen iletişimde, alıcının iletişime katılma oranı çok düşüktür.

Bu nedenle kitle iletişim araçları tek yönlü iletişim aracı olarak da tanımlanabilir. Çünkü, kitle iletişim araçlarında elde edilen yansımalar gecikmelidir.

## F- İLETİŞİMİN ETKİLERİ

İletişimin temel amacı, alıcının davranışlarında istenilen değişimin yaratılmasıdır.

İletişimin alıcıda oluşturduğu değişimler üç ana grupta toplanabilir.

- a. Alıcı kesimin **bilgi** düzeyindeki değişme
- b. Alıcının **tutumunda** görülen değişme
- c. Alıcının açık **davranışında** görülen değişme

Yukarıda sıralanan bu üç değişme ard-arda görülebilir. Başka bir deyişle önce alıcı bilgilendirilir. Sonra alıcının tutumunda bir değişiklik olur. Ondan sonra da davranışlarında değişiklik başlar.

Örneğin; Reklamcılık alanında gerçekleşen iletişim buna iyi bir örnektir. Hedef durumunda olan tüketicilerdir. Tüketiciler, hakkında bilgi sahibi olmadıkları bir ürünü almazlar. Reklamcılar önce ürün hakkında **bilgi** veren reklamlar hazırlarlar. Bu reklamlar

( iletiler ) söz konusu ürüne karşı tüketicinin **tutumunda** olumlu bir tavır oluşturur. Sonucunda da satınalma **davranışı** beklenir.

İletişimin etkilerini artırmak için de çoklu oluk kullanmak, yani alıcının birden fazla duyusuna ( görme, duyma, dokunma vb.) seslenmek gerekir.

## **G- YANSIMA**

İletişim sürecinde yansımaya; kaynağın alıcıdan aldığı tepkilerdir.

Bu tanımı açarsak; yansımaya alıcı kesimin kaynağın iletisine verdiği cevaptır.

Kaynak iletişimde bulunduğu konuda ne kadar bilgili olursa olsun, alıcıların kaynağa cevap vermek isteyeceği bir an gelir.

İletişim süreci içinde kaynak. Kendisine ulaşan bu cevabı algılar ve bu cevaptan aldığı uyarılara göre yeni iletilerini tekrar düzenleyip alıcıya gönderir.

Bu şekilde iletişimin etkinliğini arttırma yoluna gider.

Kaynak için **yansımaya**, “gerçekleştirdiği iletişimin etkisi hakkında bilgi” olarak düşünülebilir.

Birisiyle konuşurken, konuştuğumuz kişinin bizi dinlerken yüzündeki ifadeden bize kızgın olup olmadığını anlayabiliriz.

Konuştuğumuz kişinin neşeli yüz ifadesi, verilen iletiden memnun olduğunu, ya da asık yüz ifadesi iletiden memnun olmadığını gösteren ölçüttür.

Bu ölçütler, iletimizi yerine göre değişik biçimde kodlamamıza neden olur.

Kaynağın kendisini kontrol etme imkanını veren yansımaya; alıcının durumuna göre “olumlu yansımaya” ya da “olumsuz yansımaya” biçiminde ortaya çıkar. Ve kaynağa geri döner.

*Olumlu yansıma*, kaynağa bu iletişimde bulunmakla amaçladığı etkiye ulaştığını bildirir.

*Olumsuz yansıma ise*, kaynağa bu iletişimde bulunmakla amaçladığı etkiye ulaşamadığını bildirir.

Kaynak, olumsuz yansıma aldığı anda, amaçladığı etkiyi elde edebilmek için davranışlarını yeniden düzenlemelidir.

## **H- İLETİŞİM SÜRECİNİN DİĞER ÖĞELERİ**

a. Toplayıcı yankı

b. Gürültü

c. Seçici algı

### **a. Toplayıcı yankı**

Toplayıcı yankı, iletişim sürecini başlatmadan ve alıcıya iletilerini göndermeden önce, alıcı hakkındaki gerekli bilgileri toplaması olarak tanımlanabilir.

Kaynak tarafından, alıcı hakkında hiçbir bilgi sahibi olmadan kodlanan iletilerin alıcı tarafından kodaçımının yapılabilmesi mümkün olmayacak, ya da istedik şekilde kodaçımı yapılamayacaktır.

### **b. Gürültü**

Gürültü bir bakıma iletişime yapılan müdahaleler olarak ele alınabilir. Başka deyişle, iletişim sürecinde asıl ileti dışında var olan, asıl iletiye yapılan bilinçli ya da bilinçsiz müdahale biçiminde ortaya çıkan ve kodaçımı yapılamayan tali (ikinci derecede) iletilerdir.

Gürültü her iletişim sürecinde bulunabilir. Asıl olan, gürültü boyutlarının iletişimi engelleyecek ölçüde olmamasıdır.

İki kişinin konuşması sırasında radyodan duyulan müzik bile “gürültü” olarak ele alınabilir. Çünkü o ortamda asıl iletişim iki kişinin konuşmasıdır. Veya radyo dinlerken, iki kişinin konuşması “gürültü” olarak ele alınabilir.

Genel anlamda bakıldığında; içinde gizli de olsa hata payı taşımayan doğal ya da insan yapısı iletişim sistemi yoktur. Örneğin; konuşurken öksürmek, okunması güç bir el yazısı ya da mekanik sinyallerde oluşan parazitler anılan (sözü edilen) türden engellerdir. Bu tür müdahaleler gürültü olarak adlandırılır.

Gürültü ögesini şöyle tanımlayabiliriz: **Gürültü, iletişim sürecindeki gönderilen ileti ile algılanan ileti arasında bir farka neden olan, iletişim sembollerine olan eklenti veya bu sembollerin kodlanma hatasıdır.**

İletişim sürecine dıştan gelen “gürültü”ler söz konusu olabileceği gibi kodaçımı yapılamayan iletiler de “gürültü” olarak nitelendirilebilir.

### c. Seçici algı

İnsanların algılama konusundaki en önemli özellikleri, etraflarındaki nesnelere gelen birtakım uyaranları olduğu gibi algılamamalarıdır.

Belli bir ortamda belli bazı öğeler üzerine odaklanıp diğer öğeler ikinci, hatta üçüncü plana atılıyorsa, bu durumda şekil üzerine yoğunlaşıyor ve şekil öne çıkarılıyor demektir. Zemin ise, içinde şeklin de yer aldığı düzenleme olarak karşımıza çıkmaktadır.

Örneğin; biri çok aç öteki de tok ama susuz iki kişi bir tv programı seyrediyor. Tv programının kahramanları bir lokantada yemek yiyorlar. Daha sonra bu tv seyreden iki kişiye, lokantadaki sahnede ne gördükleri soruluyor. Aç olan kişi masaya gelen bifteği ve diğer yiyecekleri en ince ayrıntısına kadar anlatıyor içeceklerden hiç bahsetmiyor. Susuz olan kişi ise masaya gelen ve masada bulunan içecekleri her ayrıntısına kadar anlatıyor, yiyeceklerden hiç bahsetmiyor.

Burada kişilerin **seçici algı** mekanizmasının işlemiş olması nedeniyle aç olan yiyecekleri, tok fakat susuz olan içecekleri gördüğünü söylemiştir.

## II. BÖLÜM

### SÖZLÜ İLETİŞİM (HABERLEŞME)

İnsanlar arası iletişimde zorunlu durumlardan birisi de kaynak ve alıcı arasında karşılıklı, bağımlı ilişkiler kurmaktır. Kişiler arasında ilişkilerin kurulması da insanların sahip oldukları; duygu, düşünce, bilgi, ve tavırların paylaşılmasına bağlıdır. İstenilen etkilerin meydana getirilmesi ise, insanlar arasında oluşacak yazılı ve sözlü iletişim teknikleri ile mümkün olmaktadır.

Herhangi bir konunun, bir plana bağlanarak, orijinal bir şekilde başkalarına sözlü olarak anlatılmasına **sözlü iletişim** denir.

Sözlü iletişim, gelişigüzel bir konuşma değildir. Sözlü iletişimde, konunun dayanağının ele alınması, kişiye özgü görüş noktasının belirlenmesi ve planının yapılması esastır.

Bu bakımdan bir tartışma, bir açıkturum, bir münazara ya da bir konferansta iyi bir sözlü iletişimin gerçekleştirilmesi için ele alınan konu hakkında derinlemesine ve genişlemesine gözlem ve bilgi sahibi olunmalıdır. Ve konuşmacının sözcük haznesi geniş olmalıdır.

Sözlü iletişimde, düşüncenin kolay anlaşılmasını sağlayan bir anlatım yolu izlenmeli, bunun için de cümlelerin açık ve sağlam kurulmasına dikkat edilmelidir.

Sözlü iletişimi, hazırlıksız konuşma (plansız konuşma) ve hazırlıklı konuşma (planlı konuşma) olmak üzere iki bölüme ayırmak mümkündür.

#### **A – Hazırlıksız (plansız) konuşma:**

Hocası tarafından ansızın sözlü yoklamaya kaldırılan bir öğrencinin, istenilen ders konusunu anlatması, herhangi bir

topluluğa hitap etmek üzere aniden kürsüye çağrılan bir konuşmacının konuşma yapması gibi konuşmalar, plansız konuşma türlerindedir.

Bu tür konuşmalar daha önceden edinilmiş bilgi ve gözlemlerden destek alırlar. Eğer öğrencinin, anlatması istenilen konu üzerinde bir bilgisi yoksa, o konuya ilişkin tatmin edici bir konuşma yapması imkansızdır. Aynı şekilde aniden kürsüye çağrılan konuşmacının da konu hakkında yeterli bir bilgisi yoksa, etkili bir konuşma yapması düşünülemez.

Her insan günlük yaşantısında çevresindeki kimselerle değişik konular üzerinde konuşur. Bu konuşmalar genellikle hazırlıksızdır. Ancak bu konuşmaların çok çekici ve güzel olanları vardır. Bazı kişiler çok güzel konuşurlar.

Bu güzel konuşma;

- 1- çok geniş bir bilgiye sahip olmakla,
- 2- sözcük haznesini zenginleştirmekle
- 3- diksiyon eğitime ve bilgisine sahip olmakla mümkün olur.

### **B – Hazırlıklı (planlı) konuşma:**

Belli bir konu üzerinde önceden hazırlanarak yapılan konuşmalardır.

Önceden hazırlanmış bir nutuk, bilimsel bir konu üzerine hazırlanmış bir konferans, açık oturum konuşması gibi konuşmalar hazırlıklı konuşma türlerinden bazılarıdır.

Nutukta duyguların, bilimsel konuşmada fikir ve düşüncelerin, açıkoturum ve münazarada delillerin etki güçleri önceden belirlenir. Bu bilgilerin tümü bir plana bağlanır. Böylece hazırlanan konuşma, dinleyicinin ilgisini daha çok çeker ve etkili olur.

*Hazırlıklı ya da hazırlıksız konuşma yaparken, jest ve mimiklerde ölçülü olmak gerekir. Görgü ve nezaket kurallarına uygun, gereğinden fazla ses tonunu yükseltmeden ve başkalarının konuşmalarına fırsat verilerek yapılan konuşmalar ile istenilen şekilde "iletişim" kurulması çok daha kolay olur.*

Hazırlıklı (planlı) konuşmalardan bazıları şunlardır;

1-konferans, 2- tartışma, 3- münazara, 4- mülakat, 5- inceleme

### 1- KONFERANS

Konferans, ilim, sanat, fen vb. konularda bir gerçeği açıklamak veya ispatlamak amacıyla bir topluluk karşısında yapılan planlı konuşmadır. Bu tür konuşmalarda bilimsel düşünce, akademik görüş veya ilginç bir tez ortaya konulur.

Konferansta sözlerin; dilbilgisi kurallarına uygun, açık anlam ve kavramları en iyi şekilde yansıtacak nitelikte olmasına dikkat edilir. Konuşma tamamen yazıya geçirilmiş ve sadece plana bağlanmış olarak hazırlanabilir.

Konferans, yazılı hazırlanmış olsa bile konferansçı metni okumamalıdır. Okuma, dinleyicilerin konuşmacıya olan güvenlerini sarsar. Bu bakımdan konuşmacı, kitap dilinden uzaklaşıp, mümkün olduğu kadar **konuşma** dili ile hitapta bulunmalıdır.

İyi bir konferans metni şu şekilde planlanmalıdır.

1-Konunun tanımı,

2- konunun amacı,

3- Konferans verilirken nasıl bir yol izleneceğinin ve hangi metodun kullanılacağıının tespiti,

4- muhtemel sorulara cevap olabilecek fikirlerin sıralanması,

5- yararlanılan kaynakların belirtilmesi,

6- Sonuç ve toplu hükmün verilmesi gerekir.



Konferansın başarılı olması için şunlara dikkat etmek gerekir:

1-Giriş, gelişme ve sonuç bölümlerini yeterli bir seviyede belirlemek.

2- Anlatımı, dinleyenlerin kültür düzeylerine uygun şekilde yapmak.

3- Ses tonu ve vurgularını iyi ayarlamak.

4- Kısa ve anlaşılır cümleler seçmek.

5- Dinleyicilerin ilgisini çekebilecek örnekler vermek.

6- Dinleyicilere içten davranmak ve bu duyguyu karşısındakilere hissettirmek.

7- Ayrılan süreye tam olarak uymak ve sonucu anlaşılır bir dille, özet olarak sunmak.

## 2- TARTIŞMA

Tartışma, bir gurup içinde yer alan kişilerin, belirli bir konu üzerinde gerçeğe ulaşmak amacıyla yapmış oldukları karşılıklı konuşmalardır. Tartışmada amaç belirli bir sonuca varmaktır. Bu sebeple, konuşmalarda sonuca varmak esaslı bir mesele teşkil etmeli; gayeden uzaklaşmamaya dikkat edilmelidir.

Gerçeğin ortaya konulmasına bütün tartışmacıların az çok emekleri geçmiş olduğu için tartışmalar, eğitimin önemli bir cephesini teşkil eder. Fertler, fikir alışverişi sırasında yenerek ve yenilerek hoşgörülü olmayı, düşünmeyi, inandıkları fikirleri savunmayı öğrenirler. Bir toplulukta konuşmayı tekel altına almamaya ve kendilerine düşen konuşma süreleriyle yetinmeye alışır.

Tartışmada konu önceden verilir, konuşacak kişiler ve süre önceden belirlenebilir.

Bu durumda tartışmacılar şunları dikkate alarak hazırlık çalışmalarını sürdürürler:

- 1- konular tespit edilir,
- 2- konuya yaklaşım yönü belirlenir,
- 3- konunun savunması çeşitli, açık, sağlam ve yararlı örneklerle yapılması için hazırlanılır,
- 4- konunun savunma akışının belirlenmesi amacıyla fikirlerin sıraya konulması için hazırlanılır,

tartışmacılar, tartışma esnasında şu kurallara dikkat etmelidirler:

- 1- söylenenleri ilgiyle dinlemek,
- 2- Sert karşılık vermemek,
- 3- İkna edici tarzda konuşmak,
- 4- Yapıcı tenkitte bulunmak,
- 5- Konu dışına çıkmamak,
- 6- Telaş ve heyecana kapılmamak.

Tartışmalar bir başkan tarafından yönetilir. Başkanın başlıca görevleri şunlardır:

1- Tartışmayı başlatmak : Başkan tartışma konusunu, konunun nasıl ortaya çıktığını belirledikten sonra tartışılacak esas noktaları belirtir.

2- Konu dışına çıkılmamasını sağlamak: Konudan uzaklaşıldığında nezaketle konuyu hatırlatır.

3- Herkese aynı derecede konuşma imkanı vermek: Konuşma sürelerini ayarlamak.

4- Tartışmanın gelişmesini sağlamak: Bazen tartışma dar bir çerçevede içerisinde seyreder. Bu durumda başkan sorularla daha geniş kapsamlı bir tartışmanın oluşmasını sağlar.

5- Sonucu belirtmek: Tartışma süresinde sürülen önemli fikirleri özet olarak dinleyicilere hatırlatır.

6- Tartışmanın kişisel suçlamalara dönüşmesini engellemek: Tartışmacılara değişik sorular yönelterek konunun diğer yönleriyle ilgilenmelerini sağlar.

7- başkanın diğer görevleri :

- Gelişi güzel konuşmalara mani olmak,
- Birisi konuşurken sözünün kesilmesine meydan vermemek,
- Sert ve kırıcı cevaplar verdirtmemek,
- Herkesin konuşulanları dikkatle dinlemesini sağlamak

#### Tartışmaları Değerlendirme Esasları :

- 1- Konuşmacıların anlatım özellikleri ve yöntemleri
- 2- İnanırma ve savunma güçleri,
- 3- Konuşma cümleleri ve telaffuzları,
- 4- Mimik ve jestleri,
- 5- Diksiyonları, konuya bağlılıkları ve davranışları.

### 3- MÜNAZARA

Bir konu üzerine birbirine ters düşen görüşlerin savunulmasına münazara denilmektedir. Münazarada doğruyu bulmak değil, iyi savunma yapmak temel esastır. Münazarada bir konunun olumlu ve olumsuz yönlerinin tartışması yapılır. Bu sebeple münazaralar, ele alınan konuya gerçekten inanmış kişiler arasında düzenlenmelidir.

Münazaraya katılanlar konu ile ilgili gözlem, deney ve inceleme gibi ön hazırlıkları detaylı olarak yapmalıdırlar.

Münazaralarda, tartışmalardaki esaslara göre bir jüri huzurunda, tartışılarak sonuçların puan ile değerlendirilmesi ile sonuçlandırılır. İyi savunma yapan taraf tartışmayı kazanır.

#### 4-MÜLAKAT (GÖRÜŞME)

Herhangi bir konuda, herhangi bir kişinin belirli bir konu ile ilgili fikir ve görüşlerinin sorular sorularak belirlenmesine mülakat denir. Mülakat isteyenlerin genellikle haber alma, bilgi edinme, hikaye yazma ve **iş bulma** gibi bir hedefi vardır. Hemen her türlü mülakatın yapılabilmesi için belirli bir plana ihtiyaç vardır. Bu plana görüşmeye esas teşkil edecek her şey açık olarak kaydedilmelidir.

Mülakat yapanların nasıl hareket edecekleri, nelerden bahsedecekleri; konuşulan kimseye, üzerinde durulacak konuya göre değişebileceğinden, bu çeşit yazılar için belirli yöntemler tespit edilemez. Ancak, her şeye rağmen bu tür çalışmalarda da bütünlüğün sağlanabilmesi için aşağıda belirtilen hususlara uyulmalıdır.

1- görüşülecek kimseden, buluşmanın yeri ve zamanı hakkında önceden izin alınmalıdır,

2- ele alınacak konu üzerinde önceden hazırlık yapılmalı,

3- görüşmenin konusu ve amacı görüşülen kimseye önceden açıklanmalı,

4- Konu ile ilgili sorular önceden tasarlanmalı,

5- Görüşülecek kimsenin zamanını boş yere harcamamak maksadı ile söze görgü ve nezaket kurallarına uygun bir tavır ve konuşma biçimiyle başlamalı,

6- görüşülen kişinin sözleri, anlam ve maksadı değiştirilmeden yazıya geçirilmeli,

7- Mülakat, görüşülen kimseye teşekkür edilerek bitirilmelidir.

Başarılı bir mülakat yapabilmek için, **mülakatçının uyması gerekli kurullarıda** şöylece sıralayabiliriz.

1- bir kimse ile mülakattan önce, o kimse hakkında mümkün olduğunca çok bilgi toplanmalıdır.

2- mülâkat sorularını sonucu aydınlatacak tarzda tertiplemelidir. Sorularına “evet” , “hayır” gibi kısa cevaplar aldığıında, esas fikri tespit için farklı sorular sorulmalıdır.

3- konuşulan kimsenin tutulan notlardan çekinerek konuşması yada konuşmaması halinde, not tutulmamalıdır.

4- Mülakatı, esas konuların konuşulmasına mani olacak tarzdaki soru ve cevaplardan tertip etmekten sakınmalıdır.

5- Mülakat yazısındaki ifadenin sağlam ve inandırıcı olması için, bilhassa noktalama işaretlerini yerinde kullanmaya dikkat etmelidir.

## 5- İNCELEME

Bir eserin, bir meselenin ve bir olayın tüm özelliklerini araştırarak olumlu ve olumsuz yönlerini söz ya da yazı ile anlatmaya inceleme denir.

İnceleme gerek sözlü, gerekse yazılı olarak yapılsın bir tartışma niteliği taşır. Tartışmanın ise belirli kuralları vardır. Bu kuralları bilmek ve öncelikle makale, sohbet, fıkra, deneme gibi fikir alanlarında uygulamak gerekir.

### **İnceleme yapılmasında dikkat edilecek hususlar:**

- 1- Konu dışına çıkılmamalı,
- 2- Örnekler, ileri sürülen fikir ve görüşleri destekler nitelikte olmalı,
- 3- Belgeler doğru ve sağlam kaynaklardan toplanmalı,
- 4- Ele alınıp işlenen eser ve mesele hakkında incelemecinin görüşleri kabul ettirilmeye çalışılmamalıdır.
- 5- inceleme sonuçta bir yargıya bağlanmalıdır.

Bir metin incelenirken metnin konusunu, ana fikrini, dil ve anlatım özelliklerini kavrayacak soruları kendi kendimize sormak ve o soruları cevap olabilecek değerleri ortaya çıkarmak gerekir. gerek inceleme, gerekse açıklama yazılarında bir kolaylık olmak üzere şu soruları sırasıyla sorarak çalışmak, çok faydalı sonuçlar vermektedir.

- Ne ? Eser ve meselenin konusunu verir.
- Niçin ? Eserin amacını, ana fikrini buldurur.
- Nasıl ? İncelenen konunun metodunu kavratır.
- Nerede ? Yer ve dekoru belirtir.
- Ne zaman ? İşin süresini belirtir.
- Kim ? Kişileri verir.

## **YAZILI İLETİŞİM(HABERLEŞME)**

### **İŞ MEKTUPLARI**

Özel kişilerle iş kurumları, ya da bir iş kurumuyla diğer bir iş kurumu arasındaki işle ilgili olarak yazılan yazılara iş mektubu denir.

İş mektubu, şekil bakımından özel bir dikkat ve titizlik ister. Bu tür mektuplar, yazının uzunluk ve kısalığına göre ayrı ölçüdeki kağıtlara yazılırlar. Uzun mektuplar normal büyüklükte (210x297) olan beyaz ve çizgisiz kağıda ( A4), kısa mektuplar da bu kağıdın yarısı büyüklüğünde olan yarım kağıda (A5) yazılır. Büyük kağıt boylamasına, yarım kağıt enlemesine yazılır. İş mektupları bilgisayar, daktilo ile yazılır. Bunlar yoksa siyah mürekkepli kalemle yazılabilir.

Özel kişiler, iş mektuplarını beyaz çizgisiz kağıda yazarlar. Fakat bazı iş kurumları firma adlarını ve adreslerini belirten başlıklı ( Antetli ) özel basılmış kağıtları kullanarak , iş mektubu yazmaktadırlar.

İş mektuplarında yazıya, kendisine mektup yazılan kişinin ya da kurumun **adı ve adresi** ile başlanır. Bu isim ve adres ele alınan kağıdın sol kenarında **dosyalama payı** bırakılarak ve **satırbaşı** yapmadan yazılır. Kağıdın sağ tarafına, adresteki memleket adını gösteren satırın hizasına gelecek şekilde **tarih** atılır. Bundan sonra varsa (daha önce gelen bir yazıya cevapsa) **ilgi** bölümü yazılır. Sonra satırbaşı yapılarak doğrudan doğruya **istek** yazılır. Bu istek, yazının asıl metnini meydana getirir. İstek yazıldıktan sonra **saygı** belirten bir söz yazılır. Mektup metninin sağ alt tarafına mektubu yazanın **adı ve soyadı** yazılarak **imza** atılır.

#### İŞ MEKTUPLARINI BAŞLICA ÜÇ GURUPTA TOPLAYABİLİRİZ

- 1- Sipariş mektupları,
- 2- soru mektupları,
- 3- Dilekçeler (Resmi bir makama yazılan mektuplar),

#### 1- SİPARİŞ MEKTUPLARI

Bir şey ısmarlamak amacıyla yazılan mektuplardır. Sipariş mektuplarında ödemenin ne şekilde yapılacağı veya nasıl gönderileceği açıkça belirtilmelidir. Ayrıca mektubun esas metni dışında istenen eşyanın cinsi, kalitesi, miktarı, özellikleri düzenli bir satır halinde yazılmalıdır.

Örnek :

GÜRER KİTABEVİ

Tevfikbey Caddesi No: 1

BİLECİK

GENÇLİK KİTABEVİ

Ankara Caddesi No: 23

İSTANBUL

15.02.2003

Aşağıda isimleri ve miktarı yazılı eserler için adresinize XX Bankası havalesi ile 550 milyon tl. gönderilmiştir.

Siparişlerimizi faturası ile birlikte en kısa zamanda göndermenizi rica ederim. Saygılarımla.

Gürer Kitabevi Sahibi

( İMZA )

<u>Kitabın Adı</u>	<u>Yazarı</u>	<u>Miktarı</u>
- Teknoloji	Ahmet UYSAL	18
-İletişim	Rıza ÇELİK	28



## 2- SORU MEKTUPLARI

Genellikle bir kurum veya kuruluştan bilgi edinmek için yazılan mektuplardır. Soru mektupları kısa ve kesin olmalı ve ne istendiği açıkça belirtilmelidir.

Örnek :

Türk Dil Kurumu Başkanlığına

ANKARA

Kurumunuz yayınlarından olan “ Türkçe Sözlük “ ten almak istiyorum. Basımının tamamlanıp tamamlanmadığının bildirilmesini saygılarımla arz ederim.

ADRES: Atatürk bulvarı

BİLECİK

Adı Soyadı

( imza)

## 3- DİLEKÇELER

Devlet daireleriyle ilgili bir isteğin yerine getirilmesi için yada bir işi sormak amacıyla resmi dairelere yazılan mektuplara dilekçe adı verilir. Dilekçe, hangi daireye yazılıyorsa o dairenin adı kağıdın ortasına gelecek şekilde, yani kağıdın sağ ve solunda eşit açıklıklar kalacak şekilde yazılır. Sağ üst kenara yada sağ altta adı soyadı kısmının üstüne gelecek şekilde tarih atılır. Dilekçenin yazıldığı kurumun ismini oluşturan kelimelerin tümü ya büyük harflerle yazılır, ya da her kelime büyük harflerle başlanır.

Dilekçede amaç belirgin bir şekilde anlatıldıktan sonra yazının sağ alt köşesine dilekçeyi yazanın ismi yazılarak ilgili tarafından imzalanır. Sol alt köşeye de dilekçe sahibinin adresi yazılır. adresin alt tarafına varsa “ekler” yazılır.

Örnek

ANADOLU ÜNİVERSİTESİ

Bilecik Meslek Yüksekokulu Müdürlüğüne

BİLECİK

Okulunuz İnşaat programı 1. sınıf öğrencisiyim.  
Anadolu Üniversitesi tarafından öğrencilere verilen burstan  
yararlanmak istiyorum.

Burs alabilmem için gereğini arz ederim. Saygılarımla.

ADRES: Yenikent mahallesi

01.12.2002

ESKİŞEHİR

Adı-Soyadı

İmza

Eki: 1 Ad. Öğrenci belgesi

## ÖZGEÇMİŞ YAZMA

(Bir işe başvuran) kişinin kendini tanıtmak için yazdığı özgeçmiş yazısında, kendisini kısaca, özlü bir anlatımla, belli bir plan içerisinde tanıtmaları gerekir.

### ÖZGEÇMİŞ PLANI

- 1- Doğum tarihi ve yeri,
- 2- Mezuniyet yılları ve sırasıyla mezun olunan okulların adları,
- 3- Mezuniyet dereceleri (mezuniyet derecesi iyi değilse yazmak şart değildir.),
- 4- En son mezun olduğunuz okulun kolu (fen-edebiyat) veya programı (makine, endüstriyel elektronik. Elektrik, tekstil)
- 5- EDÖ (endüstriye dayalı öğrenim) yaptıysanız, konusunu, yerini ve süresini,
- 6- Varsa daha önce çalıştığınız kurumlar,
- 7- Bu çalışmanız asıl mesleğinizle ilgili değilse sadece çalışma sürenizi (sigortalı veya memur),
- 8- Bildiğiniz yabancı dil varsa, **nerede ve nasıl** öğrendiğinizden bahsetmeniz yerinde olur. (burada, çok iyi, iyi, orta gibi ifadelerden kaçınılması tavsiye ediliyor.)
- 9- Askerlik durumunuzu (erkekler için) belirtiniz,
- 10- medeni durumunuzu belirtiniz, (bekarsanız, bekar olmak özel aranan şart değilse belirtmenize gerek yoktur.)
- 11- sağ alt köşeye Adınızı ve Soyadınızı yazınız.

## ÖZGEÇMİŞ ÖRNEĞİ

1957 yılında Çorum ili Sungurlu ilçesinde doğdu. İlk ve ortaokulu Sungurlu'da, Liseyi Ankara'da tamamladıktan sonra Anadolu Üniversitesi İşletme Bölümünü bitirdi.

Ankara, Balıkesir, Muğla, Elazığ ve Şanlı Urfa'da görev yaptı. Halen Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu'nda Bilecik Yurt Müdürü olarak görev yapmaktadır.

Evli ve 1980 doğumlu bir erkek çocuk babasıdır. Sungurlu'nun Sesi, Yeni Ufuk Gazetesi, Muğla Damla Sanat Dergisinde, İstanbul'da yayınlanan Sessiz Batan Gemi'de, 1992 yılında Akademik hizmetler tarafından çıkarılan "Şiir Derlemeleri" kitabında ve Cumhuriyetin 75. yılında Muğla Şairler ve Yazarlar Antolojisi'nde şiirleri yayınlandı.

Abbas YALÇINKAYA

## RESMİ MEKTUPLAR

Devlet dairelerinin kendi aralarında ve kişilerle devlet daireleri arasında yazılan mektuplardır.

Resmi mektupların yazılışında dikkat edilecek kurallar şöyle sıralanabilir.

1, Kağıdın üst kısmından 2 cm. aşağıda ve ortada, mektubun çıktığı dairenin adresi bulunur.

2, Sağ üst köşeye tarih atılır.

3, Kağıdın üst orta kısmına gideceği makamın adı adresi yazılır.

4, makamın adından sonraki satırda, İlgili bölümü (varsa) yazılır.

5, Yazının ilk paragrafında konu ortaya konulur. Diğer paragraflarda konuyla ilgili görüşler belirtilir. İstenilen bilgiler verilir.

6, Sonuç bölümü, yazının gönderildiği makamın durumuna göre “arz” veya “rica” yada “arz/rica” şeklinde bitirilir.

7, Ek varsa “ekler” belirtilir.

8, birden fazla kuruma gönderilecekse “dağıtım” yazılır.

Bu dağıtım, “Gereği için” ve “Bilgi için” olabilir.

Resmi yazı fotokopisi

## RAPORLAR

Herhangi bir konu üzerinde inceleme yaparak o konu ile ilgili durumu belirtmek üzere yazılan yazılara rapor denir. İyi bir rapor hazırlamak için aşağıda belirtilen kaynaklardan geniş ölçüde faydalanmak gerekir.

1. Yazılı belgeler : Kitap, ansiklopedi, dergi vb.
2. Sözlü belgeler : Konu ile ilgili kişilerle konuşma.
3. Gözlemler : Konu ile ilgili yer ve durumları inceleme.

Toplanılan bilgi ve gözlem sonuçlarını planlaştırmak, raporu düzgün ve açık bir dille kaleme almak, faydalanılan kaynakların bir listesini hazırlamak yapılacak en önemli işlerdendir.

İyi bir rapor yazabilmek için konuyu iyice kavramak, önemli fikir ve durumları önemsizlerden ayırmak ve kaynakları iyi seçmek gerekir. raporların dili de önemlidir. Açık ve duru bir anlatım, planlı bir sunuş, belgelerin sağlam kaynaklara dayandırılması raporların değerini artıran belli başlı noktalardır.

## TEKNİK RAPORLAR

Teknik raporlar genel olarak ;

- 1- İşyerindeki imalatın fenni şartlara uygun olup olmadığını kontrol etmek,
- 2- Makine ve tezgahların revizyona tabi olup olmadığını tespit etmek,
- 3- Bir aksaklık meydana geldiği zaman gidermek,
- 4- satın alınacak her türlü malzemenin şartnamesine uygun olup olmadığını tespit etmek amacıyla hazırlanır.

Teknik raporlarda sözü edilen konuların süratle yerine getirilmesi gerektiğinden, raporlarda esas alınan noktaların aşağıda gösterilen sıraya göre açık ve kesin olarak belirtilmesi gerekir.

- a. Olayın tespiti,
- b. Olayın devamı halinde meydana gelebilecek olumsuz durumlar.
- c. Olaydaki sorunun çözüm yolları,
- d. Alınacak önlemlerin sağlayacağı faydalar.

## TEKNİK ŞARTNAMELER

Bir mal veya hizmetin üretim veya tedariki ile ilgili niteliklerini ayrıntıları ile belirten belgelere teknik şartname denilmektedir. İyi bir teknik şartname şu hususları kapsamalıdır:

1- Tarif : Tarif hiçbir yanlışlığa, kararsızlığa veya eksikliğe meydan vermeyecek şekilde açık, mümkün olduğu kadar basit ve tam olmalıdır. Ancak bazı hallerde eşyanın bu kadar açık ve basit tarifi yapılamaz. Bu taktirde eşyanın tarifi yanında başka özelliklerinin de açıklanması gerekir.

örnek : bir yazı masasının tarifi yapılmakla beraber, malzemesi, rengi, çekmeceleri vb. gibi ilave açıklamaların da yapılması gerekir.

2-Niteliklerin tespiti: Teknik Şartnamelerde genellikle şu nitelikler açıklanır;

- a. Şekil-Boyut-Tolerans(hata payı)
- b. Kimyasal bileşim
- c. Fiziksel nitelikler,
- d. Mekanik nitelikler, (kopma dayanıklılığı, esneklik sınırı, uzama oranı, sertlik derecesi, vuruş dayanıklılığı vb.)
- e. İyi işçilik nitelikleri
- f. Çalışma şartları



3- Denemeler : Teknik şartnamede belirtilen niteliklerin nasıl araştırılacağı şartnamenin denemeler bölümünde ele alınır. Denemelerin nasıl, nerede, ne zaman ve ne gibi alet ve cihazlarla yapılacağı şartnamede ayrıca belirtilir.

4- Özel istekler: Yukarıda bahsedilenlerin dışında özel isteklerin de bazen teknik şartnamelerde bulunduğu görülür. Bu gibi şartların teknik hüviyette olmasına bilhassa dikkat edilmelidir.

Hukuk, mali ve idari hususlar ana sözleşmede yer almaktadır.

Mal ve/veya hizmet tedariki, Teknik Şartnamedeki gibi hazırlandığında alıcı ile satıcı arasındaki ilişkilerde aksaklık olmaz. Malı alan istediği nitelikteki mala kavuşur, malı satan da istenilen malı teslim etmiş olur.

## **ARAŞTIRMA RAPORLARI**

Araştırma raporunun muhteviyatını oluşturan bilgi türleri çeşitli bölüm ve alt bölümler halinde kümelendirilir. Bu yönüyle araştırma raporu, roman ve benzeri eserlerden ayrılır. Etkili bir araştırma okuyucusunun, her raporu baştan sona (roman gibi) okuması her zaman mümkün olmaz. Bu bakımdan, bir araştırma raporu genellikle üç bölümde toplanabilir.

1. ön bölüm
2. Ana bölümler
3. Son bölüm

ön ve son bölümler, yardımcı nitelikte olup, ana bölümleri tanıtıcı ve tamamlayıcı bilgileri kapsar. Rapor metni ana bölümde verilir. Bu bölümlerde bulunması gereken bilgiler şunlardır :

1. ön bölüm
  - Başlık sayfası
  - Değerlendirme kurulu üyeleri (tezlerde)
  - Önsöz ya da teşekkür

- Yazar (tezlerde)
- İçindekiler
- izelgeler listesi
- Őekiller listesi

## 2. Ana bölümler

### I. GİRİŞ

- Problem
- Amaç
- nem
- Varsayımlar
- Sınırlılıklar
- Tarifler

### II. METOD

- Araştırma alanı ve guruplama
- Araştırma modeli
- Bilgiler ve toplanması
- Elde edilen sonuçlar ve yorum
- Sre ve maliyet

### III. BULUNAN SONUÇ VE YORUM

### IV. ÖZET YARGI ve TEKLİFLER (neriler)

## 3. Son bölüm

- Ekler
- Kaynaklar listesi

## **LABORATUAR DENEY RAPORLARI**

Bir teknik rapor çeşidi olan laboratuvar raporu şu hususları dikkate alınarak hazırlanmalıdır.

**1- Deneğin tarifi :** Deneğin amacı ve kapsamı hakkında bu bölümde geniş ve açıklayıcı bilgi verilir. Bu deneyde kullanılan malzeme, makine ile aletlerin neler olduğu ve tipleri belirtilir. Deneyde kullanılan metot ve deney sonucunda elde edilenler çok kısa olarak açıklanır.

**2- Kullanılan malzeme, aletler ve deney metotları :** Bu bölümde deneye tabi tutulan malzeme hakkında geniş bilgi verilecek, gerekiyorsa kullanılan alet ve parçalar hakkında açıklama yapılacaktır. Ayrıca deney metodunun ana hatları ile gerektiği takdirde deneyde kullanılan malzeme, deney metodu ve makinelerle ilgili krokiler ve standartlar ile bunların nereden bulunabileceği belirtilecektir.

**3- Deneğin sonuçları :** Tablolar, grafikler ve eğriler şeklinde elde edilen sonuçlar gösterilecektir. Bu tabloların grafikleri hazırlanması için yapılan hesaplamalar ve laboratuvar ölçmeleri bu bölümde gösterilmeyecek, bunlar raporun eki olarak ayrıca verilecektir.

**4- Sonuçların irdelenmesi :** Deneğin sonunda alınan sonuçlar, genel bir şekilde bu bölümde tekrarlanacak ve deney sonucunda ortaya çıkarılan noktalar belirtilecek, başka deneylerden elde edilen sonuçlarla karşılaştırma yapılacak ve sonuçta malzemenin kalitesi hakkında veya standartlara uygunluğu hakkında varılan hükümler verilecektir.

**5- Ekler :** Deney sırasında tutulmuş bütün notlar, tablolar, krokiler, deneyle ilgili sonradan yapılan hesaplar rapora ek olarak verilecektir. Bunlar ayrıca temize çekilmeden kurşun kalemle yazıldıkları halde rapora eklenebilirler. Ancak bu eklerin deney anında tertipli ve düzgün bir şekilde yazılması, krokilerin düzgün bir şekilde çizilmiş olması gereklidir.

**6- İçindekiler :** Deney raporuna içindekiler bölümü eklenmeli, burada sayfa numaraları da belirtilmelidir.

**7- Grafikler :** Grafiklerin nasıl çizildiği açıklıkla belirtilmeli, resmi raporlarda deney yapılan laboratuvarın mührü ile her sayfası mühürlenerek laboratuvar şefi tarafından imzalanmalıdır.

### III. BÖLÜM

## UYGULAMA NOTLARI

### İLETİŞİMİN SIRLARI

Yazan: Ayşe Bilge DİCLELİ

#### İLETİŞİM ve KÜLTÜR (MESS s. 21)

Her insan diğer insanlarla olan ilişkilerini içinde yetiştiği ve yaşadığı kültürün belirlediği bir çerçevede yürütür. İletişim tarzımızı kendi kültürümüz içinde oluştururuz. Bizden beklenenleri ve bizim başkalarından beklediklerimizi içinde yaşadığımız toplumun ya da topluluğun kültürü olağanüstü etkiler. Bunun tersi de doğrudur; bizim yaptıklarımız da içinde yaşadığımız kültürü etkiler ve geliştirir.

#### İLETİŞİM ÇAĞINA HOŞ GİRDİK!

Her gün hayatımıza daha akıllı çamaşır-bulaşık makineleri, yeni tip bilgisayarlar, çeşitli İnternet hizmetleri, bizi her yere ulaştıran cep telefonları gibi birçok yeni şey giriyor. Televizyon ekranlarımızdan bütün dünyadaki gelişmeleri anında izleyebiliyoruz. Bütün bunlar yaşama ve çalışma alışkanlıklarımızı alt üst ediyor; eğitim sistemimizi etkiliyor, ekonomik ve toplumsal yaşamı değişime uğrattıyor.

Bu durum sadece bizim ülkemize özel değil. Almanya'da, Fransa'da, ABD'de, Japonya'da, Kazakistan'da, ya da Fas'ta yaşayanlar da bizimle aynı durumda. Onların da kendilerine özgü yaşama ve çalışma alışkanlıkları alt üst oluyor; o ülkelerin de ekonomi ve politika alanlarında büyük değişiklikler gerçekleşiyor.

Bu tür araçlar muazzam miktarda veri ve bilginin korkunç hızlarla yayılmasını sağlıyorlar. Ne var ki, bunlar aracılığıyla gene insanlara ulaşıyoruz.

Bir başka ifadeyle, hangi modern iletişim aracını kullanırsak kullanalım, insan insana ilişkiler kuruyoruz. O nedenle mesajımızı doğru vermek, mesajları doğru anlamak, iletişim becerilerimizi daha da geliştirmek ihtiyacı şimdi eskisine kıyasla daha da önem kazanıyor.

## HERKES İLETİŞİM İÇİNDEDİR

İster öğrenci, ister öğretim görevlisi, ister bir yönetici, ister bir mağazada satıcı, bir şirkette ekip başı olalım: Kendimizi ifade edebilmek, sözümüzü söyleyebilmek, anlaşılacak, kabul görmek en büyük ihtiyacımızdır. Bu ihtiyacımızı diğer insanlarla iletişim kurarak gideririz.

İnsanlar toplum içinde yaşar ve içinde yaşadıkları toplumu birbirleriyle iletişim kurarak oluştururlar. Herkes bir toplum içinde yaşadığı için. O topluma özgü özellikler söz konusudur. Her toplumun kendine özgü ilişki kuralları, imalat yetenek ve teknikleri, yaşam tarzı, yiyecekleri, değerler sistemi, davranış kalıpları ve dili vardır. Bütün bunlara o toplumun kültürü diyebiliriz. Bir başka deyişle kültür, günlük iletişimlerin tekrar edilmesi ve biriktirilmesiyle tarih içinde oluşan insan yapısı bir şeydir ve insanların anlayışlarını ya da olay ve durumları yorumlayış tarzlarını yansıtır.

İletişim kurarken, ister istemez içinde yaşadığımız kültürün etkisinde kalırız.

İletişim kurarken, ister istemez içinde yaşadığımız kültürü oluşturur ve değiştiririz.

## KÜLTÜR SOĞAN GİBİDİR

Kültürün özü, insan guruplarının dünyayı anlama ve yorumlamadaki ortak tarzlarıdır. Kültür bir insan gurubunun problem çözme ve ikilemleri bağdaştırma tarzıdır. Yerçekimine benzer: Bir metre yukarı sıçramadan varlığının farkına varamazsınız. Kültür bir soğan gibi kat kattır, anlayabilmek için soymanız gerekir. en dış katmanında gözle görülebilen kısım, örneğin binalar ve mimari eserler vardır (evler,hükümet binaları, şirket gökdelenleri, yollar, köprüler). Değer ve normlar daha derinlerdedir. Bunları keşfetmek daha zordur. Bunlara soğanın cücüğü de diyebiliriz.

**Değerler:** Ait olduğumuz gurubun “iyi” ve “kötü” olarak nitelendirdiği şeylerdir. İdeallere bağlıdırlar. Arzu edilir olan hakkındaki anlayışımızdır. Davranmak istediğimiz ya da davranmayı arzu ettiğimiz tarzı simgelerler. Sözelimi aileye bağlılık, hayırseverlik, konukseverlik toplumumuzun değerleri arasında yer alır.

**Normlar:** Ait olduğumuz gurubun “doğru” ve “yanlış” hakkındaki anlayışlarıdır. Yazılı olanlarına kanun ya da yasa deriz. Yazılı olmayanlara ise sosyal kontrol adını veririz. Normlar bizden beklenen davranışları ve tarzı simgelerler. Sözelimi dürüstlük, sözünü tutmak, başkalarının vücut bütünlüğüne zarar vermemek belli normlardır.

Kültür, paylaşılan bir anlamlar sistemidir. Nelere dikkat etmemiz, nasıl davranmamız ve nelere değer biçmemiz ya da biçmememiz gerektiğini belirler. Örneğin, köylümüze, memleketimize, okul ya da askerlik arkadaşımıza, yakınlarımıza yardımcı olmak, onları kollamak ve onların da bizi kollamasını beklemek kültürümüzde çok önemlidir. Her birimiz toplum içinde edindiğimiz deneyimleri bir anlam ifade edecek şekilde örgütlemeye, bir araya getirmeye çocukluğumuzdan beri belli tarzlar öğrenmişizdir. Bunları kendi içimizde taşıyız ve gerektiği anda otomatik olarak kullanıma sokarız.

## KÜLTÜREL FARKLILIKLAR

Hepimiz kişi olarak Amerikalılardan, Almanlardan ya da Japonlardan farklı olduğumuzu biliyoruz. Kültürümüz de Amerikan kültüründen, Fransız kültüründen ya da Endonezya kültüründen farklıdır. Öyledir, çünkü hepimiz çok farklı tarihsel deneyimlerden geliyoruz. Farklı şeyler yaşamış, ekmeğimizi farklı yollardan kazanmış, farklı mücadeleler yürütmüşüzdür.

Kültür konusunu araştıran bilimciler bu farklılıkları belli başlıklar altında sınıflandırıyorlar. İletişimimizi nelerin belirlediğini incelemeye önce bu farkların neler olduğuna bakalım.

**Evrenselcilik ile Özelselcilik :** İsviçre ve Almanya’da evrenselci (her alanda geçerli) kültür egemendir; kurallar her şeyi belirler. Eşiniz, yakınınız, dostunuz da kurallara uymak zorundadır. Kurallara bir kere uyulmazsa, sistemin çökeceği inancı yaygındır.

Doğu toplumlarının önemli bir bölümünde ise özelselcilik egemendir. Kurallar her şeyi belirler ancak; “Ahmet bey benim ağabeyim, arkadaşım, oğlum, ya da akrabam ise, kurallar ne derse desin, ben Ahmet beye yardımcı olmalıyım, korumalıyım.” Anlayışı egemendir.

Evrenselci kültürdeki insanlar özelselciler hakkında şöyle konuşabilir: *“Bunlara güvenilmez; çünkü her zaman kendi*



*dostlarına yardım ederler.” Özelci kültüre sahip insanlar ise evrenselciler hakkında şöyle diyebilirler: “Bunlara güvenilmez; çünkü en yakın dostlarına bile yardım etmezler.”*

**Toplulukçuluk ile Bireycilik:** Toplulukçu kültür, gurubu amaç olarak görür ve bireylerin gelişmesini bu amaca ulaşmanın bir aracı olarak kabul eder.

Bireyci kültür, bireyi amaç olarak görür. Amaç bireydir; topluluk düzenindeki gelişmeler bireye hizmet eden araçlardır.

Bireycilik genelde modernleşen bir toplumun özelliği olarak kabul edilir.

**Yalın ile Duygusal:** Yalın kültürlerin üyeleri duygularını yansıtmaz, özenle kontrol altında tutarlar. Bu onların soğuk ya da duygusuz kişiler oldukları anlamına gelmez. Sadece, örneğin işyerinde, öfkelenmeyi, hoşlanma ya da hoşlanmamayı “profesyonel olmamak” olarak görürler. Bu kültürlerde soğukkanlılık ve kendine hâkim davranışlar hayranlık uyandırır.

Buna karşılık duyguları büyüten bir kültürün üyesi gülerek, gülümseyerek, yüzünü asarak, mimikler yaparak duygularını anında dışa vurur. Saydamlık ve duyguların ifade edilmesi gerilimleri azaltır. Bu kültürlerde sıcak, canlı ve canlandırıcı ifadeler hayranlık uyandırır.

**Ayrıntılı ile Özgül:** Ayrıntılı kültürlerde her şey her şeyle bağlıdır. Ancak insanlar arasında ilişki kurulurken dolaylı, dolambaçlı yollara başvurulur. Kişiye ve duruma göre değişen bir ahlak söz konusudur. Ayrıntılı kültürlerde insanların kamusal yaşam alanı ile özel yaşam alanı iç içe geçmiştir. Örneğin bir müdür kendisini tanıyan herkesten hayatın her alanında (sokakta, tatilde, markette) müdür muamelesi görmek ister.

Özgül kültürlerde insanların kamusal yaşam alanı ile özel yaşam alanı birbirinden ayrılmıştır. Örneğin bir müdür markette kasa kuyruğunda kendisinden önce gelmiş memurunun arkasında sıraya girer. Kişiler birbirini ancak sınırlı amaçlar için tanır.

Dolaysız, amaca yönelik ilişkiler kurulur. İkelere dayalı ve hitap edilen kişiden bağımsız bir ahlaki anlayış söz konusudur.

**Statüyü Kazanma ile Tanıma:** Bazı toplumlarda bazı üyelere ötekilere oranla daha yüksek bir statü biçilir. Ancak bazı toplumlarda insanlar sahip oldukları statüyü yaptıklarına, gösterdikleri çaba ve başarılarla dayanarak kazanırlar. Bazı toplumlarda ise statü kişilere yaş, aile, cinsiyet, eğitim gibi nedenlerle tanınır.

Kazanımcı kültürlerde ise ya topluma yaptığınız katkılar ölçüsünde unvan sahibi olursunuz. İnsanlar bilgi ve becerilerine göre değerlendirilir.

Tanımacı kültürlerde unvanlar statü belirtisidir ve yaygın olarak kullanılır. Yönetici, şef, ve reis durumundakilere gösterdiğiniz saygı, sizin gurup ya da örgüte olan bağlılığınızın ölçütü olarak görülür.

**Zamana Bakışa Göre:** Canlılar aleminde sadece insan zaman kavramına sahiptir. İnsanlar geçmiş zaman, şimdiki zaman ve gelecek zaman şeklinde düşünür.

Geçmiş zaman yönelimli kültürlerde tarih, aile, ulusal köken büyük önem taşır. Geçmişteki o altın çağ yeniden yaratılmak istenir. Atalara, eskilere saygı güçlüdür. Her şeye gelenek veya geçmiş açısından bakılır.

Şimdiki zaman yönelimli kültürlerde günün faaliyetleri ve tatları öne çıkar. Planlara karşı çıkılmaz, ama nadiren uygulanır. Her şeye güncel etkisi açısından bakılır.

Gelecek zaman yönelimli kültürlerde ise olanaklar ve potansiyeller üzerinde durulur. Coşkuyla planlama yapılır, stratejiler çizilir. Gençliğe ve gelecek potansiyellerine büyük ilgi vardır. Geçmiş ve şimdiki zaman, gelecek yararlar açısından değerlendirilir.

**Çevreye Yaklaşım Tarzına Göre:** Kùltürler arasında çevreye yaklaşım konusunda da fark vardır. Bazı kùltürlerde başarı dış koşullar üzerinde kontrol sahibi olmakla özdeşleşmiştir. İçsel yönelimlidirler; bir başka ifadeyle doğaya ve çevrelerine kendi iradelerini dayatabilecekleri inancı güçlüdür. Çevreye yönelik saldırganlık sınırına dayanan bir egemen olma tutumu ağır basar. Odak noktaları, kendi benlikleri, işlevleri ve örgütleridir. Çevre kontrolden çıkmış gibi görüldüğünde rahatsızlık duyarlar.

Bazı kùltürlerde ise insanın çevresinin bir parçası olduğu, kişinin onun yasalarına ve kuvvetlerine uyarlanması gerektiği inancı güçlüdür. Esnek tutum ve huzur esastır. Uyum, anlayış ve duyarlılığa değer verilir. Odak noktası ben değil, ötekidir. Dalgalar ve değişimler, doğal oldukları ölçüde rahat karşılanır.

## BİZ KENDİMİZİ SEVMELİYİZ

Kùltür farklılıklarının temel öğelerine bakarak kendimizi, mensup olduğumuz gurubu ya da toplumumuzu nereye koyabiliriz?

**Bizler daha çok özelciyiz.** Şimdilerde ekonomik gelişme, dışarıya açılma internet ve piyasa ekonomisiyle gelişen ilişkilerimiz geleneksel anlayışlarımızda sarsıntılara yol açıyor. Kurallarımız, yasalarımız var. Toplum olarak bunları daha çağdaş ve gelişkin hale getirmeye çalışıyoruz. Ama yakınlarımıza, hemşehrilerimize ve dostlarımıza gene de özel önem vermeyi sürdürüyoruz.

**Bizler daha çok toplulukçuyuz.** Ülkemiz, ailemiz, işyerimiz, üyesi olduğumuz kuruluşlar kimliğimizi belirlemeye devam ediyor. Ancak, ülkemizin sanayileşmesine ve yeni ekonomik ortamlara açılmasına, özel mülkiyetin ve girişimciliğin gelişmesine paralel olarak birey de giderek öne çıkmaya başlıyor.

**Bizler daha çok duygusalız.** Her ne kadar büyüklerin, resmi makamların ya da üstlerimizin yanında duygularımıza hâkim olmaya çalışsak da, genelde insanlarla ilişkilerimizde duygularımız ön plandadır. Buna bastırılmış duygusallık demek de mümkündür.

Bastırıldığı için de kimi zaman etkisi fena oluyor. Duygularımızı yerinde ve zamanında ifade etme alışkanlığımız pek gelişmediği için bu duyguları başka yerlerde, örneğin trafikte fora ediyoruz.

**Bizlerde ayrıntılı kültür ağır basıyor.** Amirimize markette ya da futbol maçında rastladığımızda kendisine yine amir muamelesi yapmaktayız. İşyerindeki arkadaşlarımız; memleketimizi, hangi okulda okuduğumuzu, ailemizdeki sorunları ya da başarıları, politik-ekonomik görüşlerimizi ve nerede oturduğumuzu yakından bilirler. Ancak ilkelere dayalı ve kişiden bağımsız özgül anlayışlar ve davranışlar son dönemlerde güç kazanmaya başladı.

**Bizler statüyü kazanma ile tanınmanın ortalarında bir yerdeyiz.** İşyerimizde ürettiğimize, gösterdiğimiz çabalara göre ödüllendiriliyoruz. Okullarımızda çalışmamıza göre iyi ya da kötü notlar alıyoruz. Ancak hâlâ unvanlara ve bunları kullanmaya olan merakımız; unvanlarımız nedeniyle ödüllendirilmemiz de sürüyor.

**Zamana bakış konusunda çeşitlilik gösteriyoruz.** Tarihimize övünüyoruz, ama bunu nasıl ele aldığımız konusunda bazı farklılıklar gösteriyoruz. Aramızda “Altın Çağ”a geri dönmek isteyenler olduğu gibi, tarihi yeni ve güçlü bir gelecek için değerlendirmek isteyenler de var. Şu anı idare etmek için kullanmaya çabalayanlar da az değil.

**Çevreye yaklaşım tarzı açısından da çeşitlilik gösteriyoruz.** Çevreye, onun yasalarına ve kuvvetlerine uymak; esnek tutum, uzlaşma ve huzur bizim için eskiden beri büyük önem taşıyor. Doğal olan değişimleri rahatlıkla kabul etmekte ve değerlendirmekteyiz. Ama, özellikle kent yaşamında “öteki” ne odaklı olmaktan “ben” e odaklanmaya doğru bir geçişi de inkâr edemeyiz.

Buradaki değerlendirmelerde ağırlıklar kayabilir. Siz kişi olarak belli özelliklerde farklılıklar gösterebilirsiniz. Ancak şurası kesin: Son derece çeşitli özellikler gösteren ve değişmekte olan bir toplumuz.

## **Evet biz işte buyuz ve bizi, kendimizi sevmeliyiz!**

### **ÇEŞİTLİLİK ZENGİNLİĞİMİZDİR**

Farklı kültürlerin farklı özellikleri bir kültürü ötekinin karşısında üstün kılar mı? Elbette hayır!

Bu soruya “evet” yanıtını verenleri, örneğin kendi kültürümüzü şu yada bu kültürden aşağı görenleri şu gibi tehlikeler bekler:

1. Kendilerinden, bizlerden bir türlü hoşnut olmazlar. Gözleri farklı olanlardadır ve hayatları onlara özenmekle, bizim neden onlara benzemediğimize yanmakla geçer.

2. Bu kültürün insanları oldukları halde farklı bir kültürün insanıymış gibi davranırlar. O farklı kültürün değerleriyle kendi değerlerinin çatıştığı durumlarda çifte standart uygulamaya yönelebilirler. Bu da tutarsızlıklar yaratır. Örneğin filanca ailenin oğludurlar; bununla övünmeyi pek severler. Başkaları benzer bir tutum sergilediğinde, “*Olmaz efendim; filancanın yakını diye müdür yapılır mı?*” diye konuşurlar.

3. Ülkelerine, ailelerine, iş hayatlarına ve sosyal faaliyetlerine getirmek istedikleri yenilikleri kültürel yapımıza uygun olmayan tarzlarda gerçekleştirmeye çalışırlar. Bunlar reddedildiğinde de hayal kırıklığı yaşarlar.

## **Her Anlaşmazlık İletişim Sorunu Değildir** (MESS 35)

İletişim kurma becerilerimizi geliştirebilmek için önce etkin iletişimin önündeki engellerin farkında olmalıyız. Hem özel hem de sosyal yaşantımızda başkalarıyla çatışmaya girdiğimiz veya anlaşmazlığa düştüğümüz zamanlar hiç de az değildir. Bir genelleme yapmak ve bunların tümüne “iletişim sorunu” demek doğru olmaz. Bazı anlaşmazlıkların kökleri çok daha derinlerde olabilir.

Recep ve ben birbirimizi gayet iyi anladığımız halde pek çok nedenle birlikte çalışmıyor ya da bir türlü geçinemiyor olabiliriz. Örneğin:

1. Aramızda **gücünü ispatlama mücadelesi** söz konusudur: Ben lider olmak istiyordum. Recep'i çok iyi anladığım, düşüncelerini bildiğim, duygularını kavradığım halde onu alt etmek, yenmek ve üste çıkmak için her fırsatta Recep'le kapışmaya bakıyorumdur.

2. Aramızda **kişisel çatışma** söz konusudur: Bilinmeyen bir nedenle, muhtemelen de Recep benim nefret ettiğim Hüseyin'e benzediği için, onunla bir türlü anlaşamam. Bütün söylediklerini anladığım, ihtiyaçlarını bildiğim ve duygularını saptadığım halde Recep'e sinir olurum. O ne derse ben tersini söylerim, onu dikkate almamaya, ezmeye veya rezil etmeye çalışırım.

3. Aramızda **amaç çatışması** söz konusudur: Ben ekip lideri olarak ekipte herkes üzerine düşeni en iyi şekilde yerine getirirse başarılı olacağımızı savunuyorum. Recep ise en çok çabayı ekip liderinin göstermesi gerektiği görüşündedir. Her ikimiz de birbirimizi anladığımız, düşünce ve duygularımızı bildiğimiz halde, sürekli kavga eder ve bir türlü uzlaşmaya varamayız.

Bu tür durumların iletişim kurmamakla ilgisi yoktur. İletişimin önündeki engeller farklıdır.

Eğer ben:

- korkularım,
- önkabullerim,
- duyarsızlığım,
- isim takma merakım,
- kendime güvensizliğim,
- alınganlığım ya da
- sürekli kendimi öne çıkarmam

gibi nedenlerle Recep'le bir türlü anlaşamıyorsam, o zaman iletişim sorunundan söz edilebilir. Tabi bu, karşılıklı olur. Karşımızdaki kişide de bu gibi yanlar varsa, doğru dürüst iletişim kuramayız.

### **İletişimin Önündeki Engeller**

1. Korkular
2. Önkabuller
3. Duyarsızlık
4. İsim Takma Merakı
5. Kendine Güvensizlik
6. Alınganlık
7. Sürekli Kendini Öne Çıkarma

### **Korkular**

Bazı korkular içgüdüselidir ve hayatta kalmakla ilgilidir. Yangından, depremden, trafik kazasından korkmak böyledir. Ne var ki iletişim sorunları yaşatan korkular çok farklıdır. Örneğin:

- yeni durum ve insanlardan,
- yanlış şeyler söylemekten,
- alaya alınmaktan,
- başkasının gözüne aptal görünmekten,
- duygularımızı ifade etmekten ya da duygularımızı kontrol edememekten korkmak, iletişim korkuları arasında sayılabilir.

Yanlış anlaşılmaktan korktuğumuz için hiçbir şey söylemeyiz. Duygularımızı kontrol etmekten korktuğumuz için duygularımızı bastırırız. Eleştirilmekten korktuğumuz için düşündüğümüzü söylemez, bulunduğumuz ortamdaki kişilerin görüşlerini benimsermiş gibi yaparız. Böylece bu korkular başka insanlarla iletişim kurmamızı zorlaştırır.

## Önkabuller

Bir şeyin nasıl olduğu ve nasıl olması gerektiği hakkındaki inançlarımız, değerlerimiz ve tutumlarımızın toplamına önkabul deniliyor. Önkabuller iletişim aksaklıklarında çok önemli bir rol oynarlar. Çünkü ister istemez karşımızdaki kişinin de bizimle aynı şekilde düşündüğünü, aynı tutumu alacağını ve aynı değerleri taşıdığını düşünürüz. Özellikle de bir müzakere ya da bir görüşme halindeyken, karşımızdakinin farklı bir kişi olduğunu ve bu nedenle de farklı bir yaklaşım taşıyabileceğini dikkate almayabiliriz. Bizim önkabullerimiz karşı tarafın onayını almadığında sinirleniriz. Bu da iletişim kazalarına yol açar.

### Önkabuller Nedeniyle Meydana Gelen Bir İletişim Kazası:

Feride üretim müdürünün yardımcısıdır. Çalışmasıyla, dikkatiyle, titizliğiyle, genel müdür Orhan Bey'in dikkatini çekmiştir. O sırada şirketin pazarlama bölümünde sorunlar yaşanmaktadır. Orhan Bey, Feride'yi üretim bölümünden alıp pazarlama bölümü müdürüne yardımcı olarak atarsa, buradaki aksaklıkların azalacağı inancındadır. Feride'yi çağırır ve kendisini daha yüksek bir ücretle pazarlama müdürü yardımcılığına atadığını söyler. Feride'nin bu teklifine çok sevineceğini sanır. Oysa Feride teklifi kabul etmez. Orhan Bey küplere biner.

Pazarlama bölümü firma içinde en sorunlu yer olarak tanınmaktadır. Tıkır tıkır işleyen üretim bölümünden pazarlamaya aktarılacak, Feride açısından bir anlamda sürülmek gibi bir şeydir. *"Benim kadar çalışkan özverili birisi nasıl olur da bu bölüme aktarılabilir?"* diye düşünmekte, kendisine yapılan teklifi, ücret artışına rağmen, aşağılanma olarak görmektedir. Tepesi atar ve istifayı basar.

**Eğer Orhan Bey Feride'nin yüksek ücret alacağı için pazarlama müdür yardımcılığına atanmasına sevineceğini farz edeceği yerde, ona kendisinden çok memnun olduğunu,**



**Feride'nin de bildiği gibi, pazarlama bölümünde sorunlar yaşandığı ve onun yeteneklerinden bu bölümü iyileştirmek amacıyla yararlanmak istendiğini anlatsaydı ve Feride'ye kaşlarını niçin çattığını sorsaydı, belkide sonuç böyle olmayacaktı.**

Eğer Feride Orhan Bey'e firma içinde pazarlama bölümünün kötü bir şöhrete sahip olduğunu, bu nedenle bu bölüme alınmasına içerlediğini söyleseydi; Orhan Bey kendisine niçin ihtiyaç duyduğunu, neden böyle bir görevlendirme yapmak istediğini açıklayacak ve Feride de istifa etmeyecekti.

## **Duyarsızlık**

Kimi zaman başkalarının duygularını dikkate almak bize fazla gelir. Akşam yorgun argın eve gelmiş, yemek hazırlamaktasınız. O hengamenin içinde, 12 yaşındaki kızınızın, "*Anne ben çirkin miyim?*" sorusunu yanıtız bırakırsınız. Benzer soruları birkaç kez daha yanıtız kalırsa, muhtemelen kızınız dertlerini bir daha sizinle paylaşmayacaktır.

Her şeye duyarlılık göstermek mümkün değildir. Günlük hayatın temposu içinde kimi zaman kendimizi etrafa kapatmamız gerekebilir. Oysa sürekli kendi yaptıklarımız, kendi durumumuz ya da kendi duygularımızla ilgilendiğimizde, insanlarla olan iletişimimiz aksamaya başlar. Cemal'in üzüntüsüne özen göstermezsem, Selim'in kızmasına aldırılmazsam, Ahmet'in sorularını yanıtız bırakırsam, aramızda iletişim kurulabilir mi?

## **İsim Takmak**

Zihnimiz farklı şeyleri birbirinden ayırt etmek için bunlara adlar verir, etiketler yapıştırır. Aslında bu etrafımızdaki karmaşıklığa düzen getiren bir alışkanlıktır.

Ne var ki, bir insana isim takmak yıkıcı sonuçlar getirebilir. Okullarda ve işyerlerinde insanlara isim takmak yaygın bir alışkanlıktır. İnsanlar hiç düşünmeden, “Şişko Necati”, “Delibozuk Hüsnü” diye nitelendiriliverir. Kendisine isim takılan kişi, görünüşte belli etmese de, bundan pek hoşlanmaz; için için üzülür.

Örneğin okulda sorunlar yaşayan oğluna sürekli “kuş beyinli” diyen bir baba, bir süre sonra oğlunu gerçekten akılsız gibi görmeye başlar. Onun okul sorunlarını aşmasına yardımcı olacağı yerde, “*Nasıl olsa bir şey anlamıyor*” diyerek oğluyla ilgilenmeyi bir kenara bırakır. Daha da kötüsü, babası kendisine böyle yaklaştığı için çok üzülen çocuğun aklına dersler bir türlü girmez; çocuk da giderek kendini böyle zannetmeye başlar.

## **Kararsızlık**

Konuşurken zaman zaman “Şey”, “Eee”, “Yani”, “Hımm, ne diyordum” gibi ifadeler kullanırız. Ama bu ifadeleri çok sık kullanan kişilerle sohbet etmeyi de hiç sevmeyiz. Bazen bu sözcüklere bir şeyi tam olarak bilmediğimizde başvururuz. Ama bunları kullanmayı alışkanlık haline getirmiş bir kişi ya karar vermekten ya da söylediklerinin dinlenmeyeceğinden korkuyor demektir veya düşünce tembelidir.

Bu nedenle iletişim kurarken, mesajımızı hazırlamak çok önemlidir. Hazırlanmış bir mesaj hem yeterli bir içeriğe hem de uygun bir sürece dayandığı için bizleri sık sık “Eee”, “Şey” demekten kurtarır.

## **Alınganlık**

Alınganlık ruhun kendi kendisini deşen yarasıdır. Alıngan kişi karşısındaki insanların her söylediğinde mutlaka kendisine yönelik bir olumsuzluk arar ve bulduğunu sanır. Kendisiyle öteki insanlar arasında duvarlar ördüğü için genelde kimseyle düzgün bir iletişim kuramaz. Başkaları da alıngan kişilerle konuşmak istemez.

## **Ben-merkezcilik**

Her konuda kendini öne çıkarma, sürekli kendinden söz etme, hep kendi hakkında konuşma ve öteki insanlardan daha önemli olduğuna inanma haline ben-merkezcilik deniliyor.

Sürekli kendinden söz eden bir kişi başka bir insanla iletişim kurabilir mi? Ben-merkezci kişi öteki insanlara değil, kendisine yöneliktir. Karşısında bir insan değil, âdeta bir ayna vardır. Bu nedenle de ben-merkezci biriyle konuşmakta olan kişi kendini önemsiz, hatta varlığı dikkate alınmıyormuş gibi hisseder. Böylece iletişim gerçekleşmez. İletişim iki tarafın karşılıklı yer aldığı bir süreçtir. Engelsiz gerçekleşebilmesi, tarafların düşünce ve duygularını ifade edebilmeleri ve birbirlerinin düşünce ve duygularını doğru anlayabilmeleri için iki tarafın da yukarıda sayılan türden engellerin aşılması için çaba göstermesi gerekir.

## **KENDİNDEN EMİN KONUŞMAK (MESS 106)**

Evde, işte, okulda, yolda, alışverişte, hastanede ve hatta tatilde diğer insanlarla ilişkilerimizde gerçek duygularımızı ve kişisel haklarımızı açıkça ifade edebiliyor muyuz? Ediyorsak nasıl? Bu soruların yanıtları hem etkin iletişim hem de ruh sağlığımız açısından önem taşıyor.

İnsanlar birbirleriyle iletişim kurarken üç farklı tutum içindedirler.

- Saldırgan
- Pasif
- Kendinden emin

Elbette saldırgan bir ifadeyle konuşmamız gereken anlar vardır. Pasif veya kendinden emin iletişimle yaptığımız denemeler sonuç vermemiş ve öfkemiz kabarmıştır. Ellerimizi belimize koyar, yüksek sesle bağırır, hatta işaret parmağımızla karşımızdakini

tehdit ederiz. Bu durumda karşımızdakini dinlemez, sadece kendi duygu ve düşüncelerimizi haykırırız. Ancak her zaman böyle konuşursak, iletişim kurmuş sayılmayız, çünkü karşımızdaki kişiler ya karşı saldırıya geçer ya da savunma mekanizmalarını işletirler. Biz ise daha sonra kendimizi suçlu ve endişeli hissederiz. Böylece açık ve etkin iletişim gerçekleşemez.

Susmamız ve görüşlerimizi kendimize saklamamız gereken durumlar da az sayılmaz. Hayatta böyle yapılmasını zorunlu kılan durumlar hiç de az değildir. Gülümser, onaylıyormuş gibi yapar, hatta “*ben bu işin uzmanı değilim*” – “*tam olarak bilmiyorum*” gibi ifadeler kullanırız. Alçak bir ses tonuyla ve titrek bir sesle konuşuruz. Ellerimiz terler, göz temasından kaçınırız; yere ya da başka bir yere bakarız. Ne var ki, bu tutum sürekli iletişim tarzımız haline gelirse, kendinden emin olmayan biri olarak nitelendiriliriz ayrıca her zaman susmak, düşündüklerimizi ve isteklerimizi söylememek istenmeyen sonuçlara da yol açabilir. Örneğin; bir tehlikeyi önlememiş, bir olanağa işaret etmemiş ya da bir insanın olumsuz bir adım atmasına çanak tutmuş oluruz. Dahası kendimizi daha kızgın, mağdur, kullanılmış hissederiz; umutsuzluğa düşer ve kendimizi daha az sevmeye başlarız. Bu durumda iletişim kurma sorunumuz var demektir.

**Kendinden eminlik**, kişinin kendi meşru haklardan yola çıkarak düşünce, ihtiyaç ve gözlemlerini başkalarının onurunu ve haklarını zedelemekten ifade etmesidir.

Karşınızdakini dikkatle dinler, geri bildirimde bulunur ve kaçamak tutumlarını fark ettiğinizi belirtirsiniz.

Müzakereye ve uzlaşmaya açık olursunuz, ama haklarınızı da gözettiğiniz için rahatsızsınız.

Vücut duruşunuz dik, sesiniz güçlü ve yumuşak, gözleriniz karşınızdakinin gözlerindedir.

Başkalarını rahatlıkla övebilir, size yöneltilen güzel sözleri kabul edebilirsiniz.

Eleştirileri, savunma mekanizmalarını işletmeden değerlendirir, “özür dilerim” diyebilir ya da doğru değilse, bunu açıkça söyleyebilirsiniz. Yapıcı eleştiri yapacak durumdasınız.

İletişim açısından en elverişli tutum budur.

Demek ki, kendinden eminlik defolu bir malı geri vermekten veya lokantada iyi pişmemiş bir yemeği geri göndermekten öte bir şeydir.

### KENDİNDEN EMİNLİK TESTİ

Aşağıdaki cümleleri dikkatle okuduktan sonra yanlarına şu işaretleri koyun: (1) bana uymuyor, (2) bana biraz uyuyor, (3) tam benim gibi.

\* \* \*

- İhtiyaçlarımı ve isteklerimi ifade etmekten son derece rahatsız olurum.
- Yüzleşmelerden ve münakaşalardan nefret ederim.
- Başkalarından yardım istemek ya da bir şey rica etmek benim için çok zordur.
- Benden ödünç alınan şeyleri geri istemekte zorlanırım.
- Övüldüğümde kendimi çok rahatsız hissederim.
- Sosyal ortamlarda konuşmayı başkalarına bırakırım.
- Duygusal ifadeler beni rahatsız eder.
- Beni rahatsız eden bir kişiye davranışını söylemekte zorluk çekerim.
- Satın aldığım bir şeyi mağazaya iade etmek beni çok rahatsız eder.
- Gurup içinde veya toplantıda konuşmaktan çekinirim.
- Gurup içinde veya toplantıda en çok konuşan kişi olmaya bakarım.
- Yeteri kadar kendimden emin olmadığımı düşünüyorum.
- Beni tanıyanlar, benim kendimden emin olmadığımı söylüyor.

\* \* \*

#### **Değerlendirme:**

Değerlendirmenizde kaç tane (3), tam benim gibi çıktı? Eğer bir-ikinin üzerindeyse, bu bölümü dikkatle okumanızı öneririz.

## Yanlış Önkabuller

1. Kendi ihtiyaçlarımı belirtmem bencilliktir.

2. Hata yapmak ayıptır. Her durumda üste çıkmam gerekir.

3. Eğer başkaları duygularımı anlamıyorsa, bunlar kötü ya da yanlış duygulardır.

4. Başkalarının, özellikle de üstlerin görüşlerine her zaman saygı gösterilmelidir. Farklı düşünüyorsam, bunu kendime saklamalıyım.

5. Her zaman karşımdakileri memnun etmem gerekir. Yoksa benimle ilişki kurmazlar.

6. Her zaman çevreye uyum göstermeliyim. Sorgulama ayıptır.

7. Her zaman mantıklı ve tutarlı olmalıyım.

8. Yaptıklarımın ve duygularımın gerekçesini her zaman açıklamalıyım.

## Mesru Haklar

1. Bazen kendi ihtiyaçlarımı öne almam gerekir.

2. Herkes gibi ben de ara sıra hata yapma hakkına sahibim.

3. Duygularımla ilgili en önemli karar merkezi benim ve bunları meşru kabul etmeliyim.

4. Kendime ait inanç ve görüşlerimin olması meşru bir haktır.

5. Hayır deme hakkına sahibim.

6. Hoşuma gitmeyen, doğru bulmadığım her türlü hareket ve eleştiriye karşı çıkmak hakkımdır.

7. Fikir değiştirip farklı karar verme hakkına sahibim.

8. Yaptıklarım hakkında başkalarına gerekçeler bildirmek durumunda değilim.

fotokopi

Kendinden emin ifadenin, örneklerde görüldüğü gibi, üç ögesi vardır :

- 1- Durumun sizin açınızdan ortaya konması,
- 2- Durumun sizde açtığı duyguların dillendirilmesi,
- 3- Durumla ilgili kendi isteklerinizin belirtilmesi.

Bu üç ögeyi karşımızdakini incitmeden, aşağılamadan belirtmişsinizdir. (Sağır mısın diye oğlunuza hakaret etmemiş, “ben” dilini kullanmışsınızdır. Ya da başkalarının –komşuların- ardına sığınmamış ve durumun devam etmesine yol açmamışsınızdır.)<sup>1</sup>

Delikanlı da annesini kendinden emin bir şekilde dinlemiştir:

- 1- Kendi ihtiyaç ve duygularını (müzik dinlemek) bilmektedir.
- 2- karşısındakinin duygularını ve ihtiyaçlarını (baş ağrısı, sesin kısılması) dinlemiştir. Eğer annesi sesin kısılmasını talep etmemişse, “*rahatsız mı oluyorsun*” diye sormak aklına gelir.
- 3- mesajı dinlediği için, kendi ihtiyacı (müzik dinleme) ile annesinin ihtiyacını (sesin kısılması) bağdaştırabilmiştir.

Etkin iletişim, kendinden ifade ve emin ve kendinden emin dinleme üzerine kuruludur. Yoksa iletişimde tartışmalar, çatışmalar ve sorunlar kaçınılmaz hale gelir.

### KENDİNDEN EMİNLİK ÖRNEĞİ

Biri pasif, biri saldırgan ve biri de kendinden emin üç aç kişi masanın etrafında oturup gözlerini tabağın içindeki tek bisküviye dikmiştir. Bu üç aç kişi bisküviyle ilgili ne yapar?

\*\*\*

**Pasif** olan, taktir kazanmak ve diğer ikisini memnun etmek adına açlığını bastırır ve bisküvi hakkından vazgeçer.

**Saldırgan** olan, bisküviyi yemenin kendi hakkı olduğu düşüncesindedir ve pervasızca uzanıp bisküviyi ağzına atar.

**Kendinden emin** kişi diğerlerine, “*Benimle bisküviyi paylaşır mısınız?*” dedikten sonra, bisküviyi üçe böler. Hem kendi hakkını korumuş hem de diğer insanları düşünmüştür.

<sup>1</sup> MESS sh. 109



## Kendinden Emin İletişim Önerileri

**Karşınızdaki kişiyle fikir ayrılığınızı yumuşak bir dille ifade edin.** Karşınızdaki kişinin görüşlerine katılmadığınızda, sürekli olarak huzuru bozmamak için katılıyormuş gibi yapmanız gerekmez: Eğer durum açıkça konuşmanıza elverişli değilse, başınızı başka tarafa yönelterek, yüzünüzü biraz buruşturarak, başınızı sallayarak, kaşlarınızı kaldırarak ya da konuyu değiştirerek de farklı düşündüğünüzü ifade edebilirsiniz.

**Fikir ayrılığını açıkça belirtin.** Kendi fikrinizin doğruluğundan emin olduğunuzda, bunu belirtirseniz, hem kendinizi daha rahat hissedersiniz hem de karşınızdaki insanlara sizi daha iyi tanıma fırsatını verirsiniz. Bunun için bağıırıp çağırmanız ya da karşınızdakini aşağılamanız gerekmez. *“Bu konuda farklı düşünüyorum.”* – *“Kanımca, bu şöyle”* – *“Bence sizin söyledikleriniz şunları göz ardı ediyor”* diye başlayıp düşüncelerinizi açıkça ifade edebilirsiniz.

**Karşınızdakinden kendisini daha açık ifade etmesini talep edin.** Karşınızdaki insan size karmaşık, dağınık açıklamalar yaptığında veya üstü kapalı emirler verdiğinde ondan tam olarak ne istediğini açıklamasını istemek hakkınızdır. Konuşmadan kafası karışmış olarak ayrılmak ya da tam ne istendiği anlaşılmadığı için yanlış yapmak daha mı iyidir? Soru sorarak konuya açıklık getirebilirsiniz.

**Neden sorunuz.** Size pek anlamlı ya da uygun gelmeyen bir şey istendiğinde, bunu hemen yapmanın sizin açınızdan yol açtığı ruhsal ve sosyal durumları akıldan çıkarmayın. *“bunu yapmamı neden istiyorsunuz?”* diye sormak hakkınızdır.

**Haklarınızı koruyun.** Başka insanların sizi kullanmalarına izin vermeyin. Kendinizi suçlu hissetmeden *“hayır”* diyebilmeyi öğrenin. Haklarınızı nazik bir dille ifade edip buna göre davranılmasını talep edebilmelisiniz. Örneğin, *“ Affedersiniz, sıra benim. – “ Özür dilerim, görüşmemizi burada kesmemiz gerekiyor,*

*saat 11: de bir başka randevum var.”* Diyebilmelisiniz. Bu sizi çok rahatlatacaktır.

**Fikirlerinizi aşırı derecede savunmaktan kaçının.** Fikirlerimiz her zaman kabul görmeyebilir. Özellikle de karşımızda farklılıkları kabul etmeyi bilmeyen birisi varsa, sürekli bizimle tartışır, “Neden?” diye sorar veya kendi görüşünü benimsememiz için ısrar eder. Böylesi durumlarda konuşmayı sürdürmeyi kibarca reddedebilmelisiniz. Örneğin şunları söyleyebilmelisiniz: *“Bu konuda benim fikrim bu.” – “sizi dinledim ve benim değer yargılarım farklı olduğu için görüşlerinize katılmıyorum.” – “Görüşünüzün onaylanmasını istiyorsunuz; ben de görüşlerimin onaylanması ihtiyacını hissediyorum; bu konuyu tartışmayı bırakmak yerinde olacak.”*

**Tekrardan kaçınmamayı öğrenin.** Geçerli bir şikâyetiniz olduğunda, diğer kişi karşı koysa da, şikâyetinizi tatminkâr bir cevap alıncaya kadar tekrarlamaktan korkmayın. Bir iki “Hayır” sizi durdurmasın.

**Duygu ve düşüncelerinizi ifade etme yeteneği kazanın.** Zevklerinizi, isteklerinizi rahatça ve genellemelere başvurmadan ifade edebilmelisiniz. Örneğin, *“bu çorba çok güzelmiş”* yerine, *“bu çorbayı çok beğendim”* diyerek işe başlayabilirsiniz. Gerektiğinde *“Ben.....düşünüyorum.” – “Ben.....hissediyorum”* diyebilmelisiniz.

**Kendiniz hakkında konuşabilin.** İlginç ve kayda değer bir şeyler yaptığınızda, bunu başka insanlarla paylaşmak güzeldir. Ben merkezci (bak.s.39) davranmadıkça, bu karşınızdakiler açısından ilginç bir deneyimi öğrenmek anlamına gelir.

**Konuşma başlatın.** Daha yakından tanımak istediğiniz insanlara daha dışa dönük ve yakın olabilmelisiniz. Yüzünüzü yere eğerek hafif bir sesle, “Merhaba” yerine, içten bir gülümsemeyle *“Sizi gördüğüme ne kadar sevindim”* diyerek söze başlayabilmelisiniz.

**Uyumlu iletişim içinde olun.** Ses tonunuz, yüz ifadeniz, el kol hareketleriniz ve sözleriniz aynı duyguları ifade edebilmelidir. Konuştuğunuz kişinin gözlerinin içine bakabilmelisiniz.

## **İŞ BAŞVURULARINDA İLETİŞİM (MES 243)**

Yazan: Ayşe Bilge DİCLELİ

İletişim günümüzde iş arama ve (bir tanıdık vasıtasıyla olsa bile) iş bulmada önemli bir rol oynuyor. Burada iki aşama söz konusudur.

- \* Özgeçmiş yazıyor ve iletiyorsunuz;
- \* Görüşmeye çağrılıyorsunuz.

Gece bekçiliği, üretim hattı operatörlüğü, temizlikçilik, satış elemanlığı, makine teknikerliği, elektrik teknikerliği ya da yöneticilik .....vb. işin özellikleri ne olursa olsun, bu aşamaların her ikisinden veya en az birinden (görüşme) geçiliyor.

### **ÖZGEÇMİŞ YAZMAK (İŞ BAŞVURUSUNDA)**

Özgeçmiş; becerileriniz, deneyimleriniz, eğitiminiz ve şimdiye kadar yaptıklarınızla ilgili olarak yazdığınız kısa bir özettir. Hayat hikayeniz değildir. Bir sayfayı geçmemelidir; uzmanlığınız veya deneyimleriniz çok fazlaysa, en fazla birbuçuk – iki sayfa olmalıdır.

Özgeçmişinizi otoyoldaki bir işaret levhası gibi düşünebilirsiniz. İlk bakışta neyin önemli olduğunu göstermeli, kolay okunmalı ve okuyana, *“işte aradığım kişi bu olabilir”* dedirtmelidir.

Özgeçmişinizi aynı zamanda kendi reklamınız gibi de düşünebilirsiniz. Her gün televizyonlarda pek çok reklam izliyoruz. Bazılarını unutup gidiyoruz; bazılarının skeçleri hoşumuza gidiyor; oysa bazıları bizde o ürünü deneme isteği uyandırıyor. Uzmanlar eleman seçen kişilerin okumak için ellerine aldıkları özgeçmişlerde

en önemli izlenimleri ilk 30 saniye içinde edindiklerini belirtiyorlar. Ve bu ilk izlenim olumlu olursa, o kişiyi görüşmeye çağırıyorlar.

Özgeçmişin amacı başvurduğunuz işle ilgili olarak görüşmeye çağrılmanızı sağlamaktır.

## Yazmaya Başlamadan Önce

Yazmaya başlamadan önce iki konuda ön çalışma yapılması yararlıdır:

1- Kendimizi değerlendirmek,

2- Başvurduğumuz işle ilgili olarak hangi beceri ve özelliklerin arandığını belirlemek.

### 1- Kendimizi değerlendirmek

Oturup düşünün: İş konusundaki ihtiyaçlarınız ve beklentileriniz neler? Nasıl bir ortamda nasıl kişilerle çalışmak istiyorsunuz? Ne kadar ücret talep edeceksiniz? Hangi becerilere sahipsiniz? İnsan olarak üstün yanlarınız hangileri? Bunu yaparsanız sadece özgeçmişinize neleri yazabileceğinizi belirlemekle kalmayacak, aynı zamanda iş hayatından ne beklediğinizi de belirlemiş olacaksınız.

### KENDİNİ DEĞERLENDİRME ARAŞTIRMASI

**Birinci Adım:** Eğitim, çalışma hayatı, katıldığınız kurslar gibi başlıklar atın. Her birinin altına bu konularda geliştirdiğiniz becerileri alt alta yazın.

.....

**İkinci Adım:** Yukarıda sıraladığınız becerilerinizin içinden iş hayatında kullanmak istediklerinizi daire içine alın. En çok tercih ettiğinize (1) diyerek bunları sıraya koyun.

.....

**Üçüncü Adım:** bu güne kadar hayatınızın tüm alanlarında (aile, dost ve arkadaş çevresi de dahil) gerçekleştirdiğiniz en önemli başarıları yazın. Bunların her birinde hangi kişisel özellikleriniz (sabır, ataklık, insanseverlik, adillik gibi) önemli bir rol oynadıysa, bunları da mutlaka ekleyin.

.....

## 2- Başvurduğumuz işle ilgili olarak hangi beceri ve özelliklerin arandığını belirlemek

Genelde iş ilanlarında bir iş için ne gibi özellikler arandığı belirtilir. Başvurmak istediğiniz bir işle ilgili bu tür bilgilere sahip değilseniz, bunları edinmenin yollarını arayın. Çünkü başka türlü o işe uygun olup olmadığınıza karar veremezsiniz.

### **Yazarken Dikkat Edilecek Noktalar**

- **Reklamınızı yapın.** O işle ilgili beceri ve yeteneklerinizi öne çıkartın.
- **Etkin filler kullanın.** Kullandı, iki katına çıkardı, planladı, kurdu, değiştirdi, bitirdi, başardı gibi. Bu tür fillerin özelliği açıklayıcı ve etkileyici olmalarıdır.
- **Bütünsel bir biçim seçin.** Satır aralıkları, başlıklar, öne çıkartılmak istenen bölümler; bunların tümü belirli bir biçim taşınmalı ve bu biçim baştan sona uygulanmalıdır.
- **Tarih sıralamasını tersten yapın.** Her bölüm altında yer alan bilgileri en son durumundan daha eski tarihteki durumuna göre sıralayın.
- **Cümle yapısının düzgün olmasına, imla hatalarının bulunmamasına özen gösterin.** Yazı yazma konusunda zorluklarımız olabilir; bu durumda Türkçe'si düzgün bir tanıdık, komşu ya da akrabamızdan yardım talep edebiliriz.
- **Temiz bir dosya kağıdı kullanmaya ve görsel açıdan çirkinlikler olmamasına dikkat edin.** Başlıkların bir hizada, iki nokta üst üstelerin alt alta gelmesi gibi. Kötü bir el yazısıyla yazılmış veya üzerine çay dökülmüş bir kağıdı kimse eline almak istemez. Bu konuda bir yakınınızdan destek isteyebilirsiniz. Şimdilerde herkes çevresinde bilgisayarlı olan bir dosta sahip. Gerçek bir dost, böyle insanca bir yardımı esirgemeyecektir.

- **Özgeçmişiniz sizi tanıtsın, özel olsun.** Bu belli kalıplar kullanılmayacak anlamına gelmez. Örneğin bir makine operatörlüğüne talip oluyorsanız, çocukluğunuzda araba tamircisi yanında çalıştığınızı belirtmelisiniz. Veya bir yuva öğretmenliğine başvuruyorsanız, eğitim konusundaki bilgilerinizin yanı sıra üç kardeşinize ya da komşu çocuklarına bakmış olduğunuzu eklemeyi unutmayın.

## **ÖZGEÇMİŞİN ANA BAŞLIKLARI**

Her özgeçmişte mutlaka bulunması gerekli ana başlıklar vardır. Bunlar:

- Ad, soyad, adres ve telefon,
- Eğitim,
- İş tecrübesi,
- Yabancı dil,
- Hobiler ve iş hayatı dışındaki faaliyetler,
- İş ve kariyer hedefi,
- Kişisel bilgilerdir.

**Ad, soyad, adres ve telefonun temiz bir dosya (A4) kağıdının en üstüne ortalanarak yazılması tavsiye edilir.** Bu bölüme başlık koymak iyi olmaz. (Örneğin, Adı: Ahmet, Soyadı: Temizkan diye yazmayın; Ahmet Temizkan demek yeterli olur.) Verdiğiniz telefon numarasının iş saatleri içinde ulaşılabilir olması gerekir. adresinizi yazarken posta kodunu unutmayın. E-posta adresiniz varsa eklemeyi ihmal etmeyin.

**Yeni mezunlar açısından eğitim bölümünün başa alınması yararlı olur.** Burada da bütün okulların sıralanması gerekmez, ama başvurduğunuz işle ilgili önemli gördüğünüz bir eğitim almışsanız

veya (proje, doktora tezi gibi) çalışmalarınız varsa, bunları mutlaka belirtmelisiniz.

Yeni mezun değilseniz, özgeçmişinizin en önemli bölümü iş tecrübesi bölümüdür. Buraya da o güne kadar çalışmış olduğunuz bütün işleri (tam zamanlı veya yarım zamanlı) mutlaka ard arda sıralamak gerekmez. Ancak size başvurduğunuz işle ilgili becerileri kazandırmış olanları mutlaka yazınız. “Ben” dilinden uzak durun. Sakın *“yeni tornayı ilk ben kullandım.”* – *“En yüksek satış gelirini ben sağladım”* demeyin. Bunun yerine. *“CNC tornayı öğrendi ve kullandı.”* – *“Diğer satış elemanlarına oranla ayda yüzde 20 daha fazla satış yaptı.”* gibi ifadeler yerinde olur.

**Genelde en son işe en çok yer ayırmak yerinde olur.** İlk işlerden daha az,sonrakilerden daha fazla söz edin. İşverenler genellikle iş hayatınızın gelişimini merak ederler, en çok da en son çalıştığınız yerle ilgilenirler. Amirlerinizin ya da patronlarınızın adlarını belirtmek gerekmez. Ne var ki, o kişi sektörde çok tanınmış biriye, sizin açınızdan bir artı puan getireceği için adını verin.

**Hobi ve iş hayatı dışındaki faaliyetleri sakın önemsiz görmeyin.** Bunlar sizi değişik alanlardaki insani ilişkileriniz ve becerileriniz açısından desteklerler. Ancak “sinamaya gitmek”, “kitap okumak”, “hareketli ortamlarda bulunmak” ya da “seyahat etmek” gibi genel şeyler hakkınızda hiçbir ipucu vermediği için bir anlam taşımaz. “üç yıl semt futbol takımının kaptanlığını yaptı”, “tahtadan oyuncak yapar”, “gitar çalar”, “selçuklu eserlerinin bulunduğu illeri gezer” gibi daha somut ve sizi gerçekten anlatan faaliyetlerinizi belirtin.

Eğer başvurduğunuz iş yabancı dil bilmenizi gerektiriyorsa, özgeçmişinizde mutlaka bir “yabancı dil” bölümü bulunmalıdır. Burada “çok iyi”, “iyi”, “orta” gibi sıfatlardan kaçınılması tavsiye ediliyor. Bunun yerine o dili **nerede ve nasıl** öğrendiğinizden bahsetmeniz yerinde olur. “Makine kullanma talimatlarını anlayıp

uygulayacak düzeyde ingilizce”, “Alman Kültür’de üç yıl kursa gitti” ya da “iki yıl İngiltere’de çalıştı” diyebilirsiniz.

**Kişisel bilgiler bölümüne de yine o işle ilgili önemli görülen Şeyler yazılmalıdır.** rneđin bir satış elemanı, sürücü ehliyetine sahip olduğunu; bir özel koruma adayı boyunu kilosunu ve yaptığı sporu; erkekler de askerlik durumunu mutlaka yazmalıdır.



Fotokopi s.248

Fotokopi s.250

## ÖZGEÇMİŞLE İLGİLİ BAZI ÖNEMLİ NOKTALAR

- Özgeçmişinizde gerçek olmayan hiçbir şey bulunmamalıdır. Örneğin yabancı diliniz yeterli değil, ama siz “okuduğunu anlayıp cevap yazabilecek düzeyde İngilizce” demişsiniz; sizi görüşmeye çağırdıklarında elinize bir İngilizce mektup verip cevap yazmanızı isteyebilirler.
- Yazdıklarınızı herkes anlayabilmelidir. Teknik terimler, özel bilgi gerektiren sözcükleri sadece ve sadece iş ilanında yer alıyorsa kullanın.
- Ücret talebinizden söz etmeyin. Bazen fazla kaçabilir, bazen de çok az istemiş olabilirsiniz. Sadece “Şu kadardan aza çalışmam” gibi kararınız varsa, bunukısaca belirtebilirsiniz.
- Daha önceki işlerden niçin ayrıldığınızdan söz etmeyin. Bütün işverenler en çok bu konuyu bilmek ister. Görüşmeye çağrılırsanız, bunları elbette açıklamalısınız. (Görüşme bölümünde bu konu ayrıca ele alınacaktır.)
- Her iş başvurusuna özel bir özgeçmiş hazırlayın. Aynı sektörde aynı dalda faaliyet gösteren iki ayrı yere başvururken bile farklar gerekebilir. Örneğin A şirketi verdiği iş ilanında kalite çemberlerinden söz ediyorsa, önceki çalıştığınız iş yerlerinde bu konudaki deneyimlerinizi belirtmelisiniz; B şirketi iş ilanında “ekip çalışmasına yatkın” ibaresini kullanmışsa, önceki iş yerinde hangi ekiplerde hangi rolleri üstlendiğinizi ve ekibinizin neler başardığını yazmalısınız.

## ÖN MEKTUP YAZMAYI SAKIN UNUTMAYIN

Her durumda özgeçmişler bir ön mektupla birlikte gönderilmelidir. Bu ön mektup iki açıdan önemlidir.

- 1- İlişikteki özgeçmiş yazısına dikkat çekmek
- 2- Görüşmeye çağrılmayı sağlamak

Bu mektup özgeçmişinizle aynı ebatlardaki bir kağıda yazılmış olmalıdır. Özen ve titizlik burada da önem taşır. İmla hatası olmamasına, harflerin aşırı küçük veya satır aralarının iç içe girmemesine özellikle dikkat etmek gerekir.

Ön mektuplar en fazla 5-6 satırdan oluşan üç paragraftan meydana gelir:

**1- Giriş bölümü:** Bir iş ilanı üzerine başvuruyorsanız, bunu belirtin. Kendinizi geliştirebilmek için o firmada çalışmak istiyorsanız, bunu ifade edin.

**2- kendinizi tanıma bölümü:** Söz konusu işe talip olmak için ne gibi yetenek, beceri ve özelliklere sahip olduğunuzun belirtildiği kısımdır. Burada sıradan olmayan, ilgi çekici ve kendinden emin ifadeler kullanmaya özen gösterin.

**3- sonuç bölümü:** Kısaca ve açık bir ifadeyle göreve talip olduğunuzu belirterek teşekkür edin.

## GÖRÜŞMEYE BEKLİYORUZ

Beklediğiniz telefon geldi. *“Salı günü sizi saat on buçukta bekliyoruz”* dediler. *“Yaşasın!”* diyorsunuz. Evet, görüşmeye çağrılmak önemli bir başarı sayılabilir. Ama bu, işe alınacağınız anlamına gelmiyor. Bu nedenle de, *“Eyvah! Ne yapacağım?”* diye endişeleniyorsunuz.

Endişelenmeyin. Görüşmeye hazırlanın. Bir de şunu unutmayın: Her görüşme işe alınmasanız bile, size bir şeyler

öğretir. Hem kendinizi daha iyi tanıma, hem de bundan sonraki görüşmeleriniz için dersler çıkarma fırsatını elde edersiniz. Hem iyi hazırlanır, hem de görüşmeye bir öğrenme fırsatı olarak bakarsanız işi alma şansınız yükselir.

## **Görüşme Nedir?**

İşyeri açısından görüşme:

1- Sizin söz konusu işi yapabilecek vasıflara sahip olup olmadığınızı,

2- Karşılıklı yarar sağlayacak bir iş ilişkisinin oluşup oluşmayacağını gösteren bir araçtır.

Sizin açıınızdan görüşme:

1- Söz konusu işte başarılı olup olamayacağınızı,

2- Söz konusu firmanın size yükselme ve gelişme fırsatı tanıyıp tanımayacağını tartma(inceleme) fırsatıdır.

Görüşmeyi yapan kişi sizin işe uygun olup olmadığınızı yoklar. Bu arada iletişim kurma, liderlik, ekip üyeliği, yeniliklere açık olup olmama, kendi kendinizi yönetme ve geliştirme gibi yeteneklere sahip olup olmadığınızı sınar. Siz de kendinizi tanıtmak için soruları yanıtlarken o iş ve o işyeri hakkında fikir edinmeye çalışırsınız. Bu bir tür karşılıklı sohbete benzetilebilir. Eğer görüşmeyi sıradan bir karşılıklı birbirini sınamanın ötesine geçirip dinamik bir görüş alış-verişine dönüştürebilirsanız, işe alınma şansınızı artırmış olursunuz.

Bu nedenle görüşmeye iki yönlü bir iletişim mekanizması da denilebilir.

## **Görüşmeye Hazırlanmak**

Görüşmede hiç tanımadığınız bir insana kendinizi anlatıp o kişiyi söz konusu işe en uygun kişi olduğunuza ikna etmeye

çalışırsınız. Açıkçası bu kolay bir şey değildir. Kendinizden söz etmeye hiç alışık değilseniz, utangaçlığınızı yenebilmeniz gerekir. yaptıklarınızı ballandıra ballandıra anlatan biriyseniz. “kendini beğenmiş” izlenimini vermemek için çaba sarf etmelisiniz. Aşırı alçak gönüllüyseniz, size “aşağılık kompleksine sahip bir kişi” yakıştırmaları yapılmasını önlemelisiniz. Her durumda görüşmeye hazırlanmayı asla ihmal etmeyin.

### GÖRÜŞMEYE HAZIRLANMA ALIŞTIRMASI

Elinize kağıt kalem alıp oturun. Yan tarafa o işyerine göndermiş olduğunuz özgeçmişinizi koyun. Ve aşağıdaki konularda neler düşündüğünüzü yazın:

- 1- Eski ve yeni ilgi alanlarınız ve hobileriniz neler? .....
- 2- Sahip olduğunuz yetenekler ve becerilerden hangilerini bu işte kullanmayı düşünüyorsunuz? .....
- 3- geliştirmek ya da yeni öğrenmek istediğiniz beceriler neler? ....
- 4- Söz konusu işte yapmak veya maruz kalmak istemediğiniz davranışlar hangileridir? .....
- 5- İşle ilgili özel durumlar: yaşamınızı etkileme derecesi, ücret ve ikramiyeler, yan ödemeler, işyerinin evinize uzaklığı ya da yakınlığı. ....
- 6- Nasıl kişilerle nasıl bir ortamda birlikte olmak istiyorsunuz? .....
- 7- İş hayatınızda veya eğitiminizle ilgili planlarınız neler? .....
- 8- Geçmiş tecrübeleriniz içersinden hangilerini öne çıkarmak istiyorsunuz ve bu tecrübeler size neler öğretti? .....

Hazırlık iki yönde yapılmalıdır:

1. kendinizle ilgili
2. firma ya da kurumla ilgili (iş başvurusunda bulunduğunuz)

“Görüşmeye Hazırlanma Alıştırması”nda yer alan soruları yanıtladığınızda, kendinizi değerlendirme hazırlığı yapmış olursunuz. Böylece görüşmedeki beklenmedik sorulara da bir miktar hazırlanmış olursunuz.

Görüşmeye çağrıldığınız şirket ya da kurumla ilgili bilgi toplama da hazırlık aşamasının önemli bir ögesidir. Sizinle görüşme yapan kişiyi;

- Ben bu işi yapabilirim,
- Ben bu işi istiyorum ve
- Ben bu işe ve firmaya (kuruma) uyum sağlarım

diye ikna etmek durumundasınız. Bu nedenle de o firma ve söz konusu işle ilgili bilgilenmenin yollarını arayın.

Bunun çeşitli yolları vardır. Belki bir tanıdığınız veya tanıdığınızın dostu orada çalışıyordur. Gazetelerde, dergilerde ve televizyonlarda o firmayla ilgili haberler vardır. Reklamları izleyin. Günümüzde büyük firmalar kendilerini internette tanıtıyorlar. Bilgisayarınız yoksa bile internet kafelerden yararlanabilir ya da internete bağlı bir yakınınızdan yardım isteyebilirsiniz.

## **Görüşmelerde En Sık Sorulan Sorular**

Kendiniz ve görüşmeye gideceğiniz firma hakkında bilgilendiniz. Şimdi sıra görüşmelerde oldukça sık sorulan soruları gözden geçirmeye geldi. Bu sorular; sizin hakkınızda bilgilenmeyi, sizi şaşırtarak daha iyi tanımaya çalışmayı, sorunların üstesinden gelip gelemeyeceğinizi ve işe olan yaklaşımınızı anlamak için hazırlanmıştır. İşte bunlardan bazıları:

- Bana kendinizden söz edin.
- Arkadaşlarınız sizi nasıl tarif eder?
- Çok sayıda aday arasından sizi neden tercih edelim?

- En güçlü ve en zayıf olduğunuz yanlarınızı anlatır mısınız?
- Sizin açınızdan ideal bir iş nasıl olmalıdır?
- Eğitiminizle ya da meslek hayatınızla ilgili planlarınız neler?
- Amiriniz haksız bir eleştiri yaptığında tepkiniz ne olur?
- Hayatınızda sizi en çok etkileyen kişi kimdir?
- Sizi en çok zorlayan bir olay ya da durumu anlatın.
- Neden bizimle çalışmak istiyorsunuz?
- İş hayatınızdaki en büyük başarısızlığınızı aktarın.
- Hiç işten çıkarıldınız mı?
- Yalnız mı yoksa ekip içinde mi çalışmayı tercih edersiniz.
- Mesleğinizin en sevdiğiniz ve en sevmediğiniz yanları hangileri?
- Boş zamanlarınızda ne yaparsınız?
- Daha önceki işleriniz size neler öğretti?
- Alanınızla ilgili ne gibi deneylere sahipsiniz?

Bu gibi soruların cevaplarına hazırlanın. Ama bu cevaplar hem söz konusu işle hem de o firmaya vermiş olduğunuz özgeçmişinizle uyumlu olmalıdır.

### **GÖRÜŞMENİN ZAMANLAMASI**

Deneyim, pazartesi sabahları erken bir saatteki görüşmeler ile Cuma öğlenden sonra geç saatteki görüşmelerin verimli geçmediğini gösteriyor.

Pazartesi erken saatlerde sizinle görüşme yapacak olan kişi hafta sonu ruh halini üzerinden atamamış ve çalışma haftası havasına girememiş olabilir.

Cuma günü geç saatlerde ise görüşmeciniz hafta sonu tatili ruh haline girmiş veya o haftanın işlerini istediği şekilde bitirememiş olmanın stresi içinde olabilir.

Mümkünse, pazartesi erken ve Cuma geç saatlerde verilen randevuları değiştirmeye çalışın.



## **Görüşme Arifesi**

Özgeçmişinizi birkaç kere okuyun. Özgeçmişinizin bir kopyasını yanınıza almak üzere hazırlayın. Küçük bir kağıda görüşmede vurgulamak istediğiniz noktaları yazın. Bu kağıdı yanınıza alın.

Kıyafetinizi doğru seçin. Giydikleriniz sade, temiz ve ütülü olmalıdır (düğmeler sallanmamalıdır). Rengarenk giysilerden, kot pantolonlardan, boyasız ayakkabılardan, aşırı makyajdan ve ağır kokulardan uzak durmak yararlı olur.

Hava durumunu izleyin ve yağmura karşı hazırlıklı olun.

Erken yatın. Görüşmeye uykunuzu almış ve dinlenmiş olarak gidin. Bu hem görüşmede “enerjik bir insan” izlenimini verebilmek hem de dikkatinizi toplayabilmek için çok önemlidir.

Randevu saatinden beş on dakika önce orda olun. Kapıdan girdikten sizinle görüşme yapacak olan kişinin karşısına geçinceye kadar rastladığınız herkese kibar davranın. Beklemek zorunda kalırsanız huzursuz olmayın.

## **Görüşmenin Aşamaları**

**İlk izlenimler:** Araştırmalar görüşmede adayla ilgili en önemli izlenimlerin ilk beş dakikada oluştuğunu ortaya koyuyor. Bu ilk izlenimi olumlu kılan tutum ve davranışlar da şöyle sayılıyor. Görüşmeden beş-on dakika önce orada olmak, canlı bir tavırla içeriye girmek, görüşmeyi yürütecek kişinin elini sıkmak, “oturun” demeden oturmamak, gülümsemek, görüşmeciye bakmak, dik oturmak, dinlerken herhangi bir şeyle oynamamak, aktif ve inisiyatifli olmak, ancak gereksiz konulara girmemek.

Bu aşamada görüşmeyi yapan kişi genel bir giriş yapar. Güncel olaylardan, biraz önce ilgilenmekte olduğu konudan söz

eder. Onun söylediklerine dikkat edin. Nasıl bir görüşme ortamı istediğini anlarsınız. Çok kısa yanıtlar vermeyin. Diyaloga hazır olduğunuzu anlasın.

**Esas Görüşme Aşaması:** Bazı kişiler eleman adayına önce firmayı ve yapılacak olan işi tanıtır; bazıları ise önce müstakbel elemanı tanımak için sorular sormaya başlar. Görüşmeyi yapan kişi ve işle ilgili bilgiler verirken iyi bir dinleyici olun ve kısa sorular sorun. Böylece görüşmeyi iki yönlü hale getirir, firma ve söz konusu iş hakkında bilgilenmiş ve ilginizi göstermiş olursunuz. Hakkınızda bilgi almak için soru yağmuru başladığında ise en önemli nokta kendiniz olmaktır. Başka biriymiş gibi davranır, kendinizi olduğunuzdan farklı göstermeye çalışırsanız, kesinlikle açık verirsiniz. Sakın yalan söylemeyin. Bir başka tuzak soruyla yalanınız açığa çıkar.

**Görüşmenin Sona Erdirilmesi:** Burada görüşmeci size sonucu ya da bundan sonra ne olacağını söyler. Hemen işe alınacağınızı sanmayın. Muhtemelen, *“sizi sonra ararız”* diyebilirler. Belki ikinci bir görüşmeye daha çağrılırsınız. Kapıdan çıkmadan önce görüşmeyi yapan kişiye size zaman ayırdığı için teşekkür etmeyi unutmayın.

## **Ücret ve Ödemeler Üzerine Konuşma**

Görüşmenin belki de en kritik noktasıdır. En iyi yöntem önceden saptadığınız ücret beklentisini hemen açığa vurmamak, ücret önerisinin karşı taraftan gelmesini beklemektir. *“Ne kadar ücret talep ediyorsunuz?”* sorusu görüşmenin başlarında karşınıza çıkarsa, *“Firmanın durumu, olanakları ve söz konusu iş hakkında biraz daha bilgilenmek istiyorum”* diyerek ertelemeye çalışın.

Çoğu durumda, *“şu anda ne kadar ücret alıyorsunuz?”* gibi bir soru gelebilir. Bu soruya doğru cevap verin. Son aldığınız maaşı söyledikten sonra daha azını talep etmeyin.

İhtiyaçlarınızı sıralayarak bir talepte bulunmayın. Karşı taraf yakınınız olmadığı için bu onu ilgilendirmez.

Talebinizi çok kesin ifade etmeyin. Eğer işi tanıyorsanız ve istediğiniz ücret firmanın olanakları dışındaysa, “*Kusura bakmayın, bu kadar veremeyiz*” derler ve görüşme kesilir.

#### GÖRÜŞME SIRASINDA DİKKAT EDİLECEK NOKTALAR

1. Ne olursa olsun olaya olumlu açıdan bakın. Canlı ve tane tane konuşmaya özen gösterin. Argo kelimeler ve hafif sözcüklerden uzak durun.
2. Görüşmecinin yüzüne bakın. (sakın tepeden tırnağa süzmeye kalkışmayın.) Birden fazla görüşmeci varsa, konuşurken her birine ayrı ayrı hitap etmeye özen gösterin.
3. Soruları yanıtlamadan önce, gelen soruya nasıl kendi beceri ve özelliklerinizi öne çıkartarak cevap vereceğinizi düşünmeyi ihmal etmeyin.
4. Şaşırtıcı ve ürkütücü sorular gelebilir. Gülümseyin ve özgeçmişinize dayanarak telaşlanmadan yanıtlayın. Asıl tehlikeli olan rahat görüşmelerdir. Görüşmeci rahat bir ortam yaratarak olur olmaz her şeyi anlatmanızı sağlar.
5. Bir başarısızlığınız ya da eksiğiniz sorulduğunda, cevabınızı olumlu bir şekilde bitirin. Örneğin çıkardığınız derslerden, eksikliğinizi gidermek için neler yaptığınızdan söz edin.
6. eski patronlarınız ve amirlerinizle ilişkileriniz sorulduğunda, sakın olumsuz sözler sarf etmeyin. Aksi taktirde geçimsiz bir insan izlenimi verebilirsiniz.
7. İş için istenilen vasıflar konusunda eksikleriniz olduğu kanaatine varırsanız, özgeçmişiniz ve deneylerinizden yola çıkarak öğrenmeye açık olma, uyumluluk, inisiyatif kullanma, yaratıcılık, sorumluluk almaya hazır olma, ekip çalışmasına yatkınlık gibi özelliklerinizi öne çıkarın. Günümüz iş hayatında bu özelliklere büyük önem veriliyor.
8. Görüşmenin pek iyi gitmediği kanaatine varırsanız, telaşlanmayın. Görüşmeci pekâlâ sizin stres altında nasıl davranacağınızı sınıyor olabilir.
9. Telefon bağlandığında veya acil bir durumla ilgili olarak biri içeriye girdiğinde sıkıntı, telaş ya da kızgınlık göstermemeye dikkat edin.
10. Sunulan ikramları kabul edin. Çay söyleyip sonra da bir yudum bile almamak doğru olmaz.
11. Sigara kullanıyorsanız bile, sakın sigara içmeyin.

## Görüşmeden Çıktıktan Sonra

Görüşmeden hemen sonra oturup görüşmeyle ilgili kendi izlenimlerinizi, sorulan soruları, verdiğiniz yanıtları, kendi açınızdan doğru bulmadığınız tutumları not edin.

İşe alınmayabilirsiniz, ama böylece başınızdan geçen bir görüşme deneyimini inceleme, üzerinde düşünme ve bundan sonraki görüşmelerinizle ilgili daha iyi hazırlık yapma olanağı elde edersiniz.

Bazen ikinci bir görüşmeye çağırılırsınız. Bu durumda, ikinci görüşme gününden önce bu notları inceleyerek, aynı ya da benzer sorulara aynı cevapları vermeniz mümkün olur.

### EN ÖNEMLİ REDDEDİLME NEDENLERİ

1. kaçamak yanıtlar vermek
2. kendinden emin olmamak
3. özensiz hazırlanmış bir özgeçmiş
4. görüşmeye gidilen firma hakkında hiçbir şey bilmemek
5. saygısızlık ve kabalık
6. ücret, ikramiye ve tatillere aşırı ilgi göstermek
7. söz konusu işe ilgi göstermemek
8. kötü ve pasaklı bir dış görünüş
9. kişisel amaç ve hedefler konusunda net bir görüşe sahip olmama
10. **düşündüğünü açıkça ifade edememek (iletişim bozukluğu)**

