

ETKİLİ İLETİŞİM

İLETİŞİM TÜRLERİ

Kişi içi iletişim
Kişiler arası iletişim
Örgüt içi iletişim
Kitle iletişimi

KİTLE İLETİŞİMİNİN DÖRT TEMEL İŞLEVİ

Haber işlevi,
Yönetime katılma işlevi
Öğretici olma işlevi
Eğlendirme işlevidir

KİTLE İLETİŞİMİNİN ORTAYA ÇIKARDIĞI BAZI SORUNLAR

İletişim kaynaklarının etkisinde kalma
Propaganda etkisi
Topluma yabancılaşma

EMPATİ : Bir insanın kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine empati denir. Bir kişinin karşısındaki kişi ile empati kurabilmesi için onun rolüne, onun kişisel alanına girmesi, olaylara onun bakış açısıyla bakması gerekir.

MOTİVASYON : İnsanları etki altına almak, teşvik etmek ve belirli bir amacı gerçekleştirmeleri için harekete geçirmektir.

İLETİŞİMİN PÜF NOKTALARI

Mekan Kullanımı : İnsanın, uzak yada yakın durarak etrafında oluşturduğu boş mekanlar yoluyla da başka insanlara birtakım mesajlar iletmesidir.

1. Mahrem alan; 0-35 cm.

Sadece aile, eş ve sevgili gibi çok yakınlar girebilir.

2. Kişisel alan; 40-80 cm.

Kişinin çok yakınlarının girmesine izin verdiği şahsi mesafedir.

3. Sosyal alan; 80 cm – 2 m.

Resmi ilişkilerin sürdürüldüğü bölge

4. Genel alan; 2 m. ve daha fazlası

Paylaşımın zorunlu olduğu, tanımadığımız kişilerle olan mesafedir.

STRESİN (PSİKOLOJİK – DAVRANIŞSAL – BEDENSEL) BELİRTİLERİ

1. Psikolojik Sorunlar:

Öfke
Kaygı
Depresyon
Sinirlilik
Aşırı duyarlılık
Gerginlik
Can sıkıntısı
Korku

2. Davranışsal Sorunlar :

İştah artması ya da azalması
Kekeleme veya benzeri konuşma güçlükleri
Ağlama

Uykusuzluk
Dişleri sıkma
Aşırı sigara-içki tüketimi, madde kullanımı

3. Bedensel Sorunlar :

Kalp rahatsızlığı
Yüksek tansiyon
Çarpıntı
Mide rahatsızlıkları
Titreme
Yorgunluk hissi
Baş ağrısı
Sırt ya da boyun problemleri
Sık hastalanma

İLETİŞİMİN DÖRT TEMEL AMACI

1. Var olmak
2. Haberleşmek
3. Paylaşmak
4. Etkilemek ve yönlendirmek

İLETİŞİM SÜRECİNİN ÖGELERİ

1. **Kaynak (Verici)** : İletişimi başlatan kişi ya da kurum
2. **Alıcı (Hedef)** : Mesajın ulaşması istenen kişi – kurum veya topluluk
3. **Mesaj (İleti-Haber)** : İletilmek istenen konu
4. **Kanal** : Kaynağın mesajını, alıcıya ilettiği araç veya yol, yani gönderici ile alıcı arasındaki bağ
5. **Geri Bildirim (Feed Back)** : Göndericinin kendi mesajının alınıp alınmadığını ve doğru bir şekilde yorumlanıp yorumlanmadığını öğrenmesini sağlar.

PROBLEM ÇÖZÜMÜNDE KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER

İşleve takılma
Zihinsel kurgu
Zeka
Deneyim
Güdülenme

İLETİŞİMİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER

Korkular
Ön kabuller
Duyarsızlık
İsim takmak, alay etmek
Kararsızlık
Alınganlık
Ben merkezcilik
Kutuplaştırma
Değiştirme gayreti
Aşırı fedakarlık
Keşkecilik

79. SINAV SORULARI

79-66. “Kişilerin, bilinçli veya bilinçsiz olarak, duygu, düşünce ve bilgilerini aktardıkları, aktarılanları da anlamaya ve yorumlamaya çalıştıkları süreç denir.”

Yukarıda boşluk olan yere aşağıdaki ifadelerden hangisi gelmelidir?

- A) İletişim
B) Beden dili

- C) Mimik
- D) Etkileşim
- E) Mesaj

79-67. Aşağıdakilerden hangisi iletişimi etkileyen kişisel özelliklerden değildir?

- A) Yaş
- B) Cinsiyet
- C) Resmîyet
- D) Eğitim
- E) Kültür

79-68. “Bireyin sahip olduğu duygulara, düşüncelere, yaklaşımlara aynen sahip olmaya, benimsemeye denir.”

Yukarıda boşluk olan yere aşağıdaki ifadelerden hangisi gelmelidir?

- A) Beden dili
- B) Sempatî
- C) Etkileşim
- D) Jest
- E) Mimik

79-69. “Belirlenmiş bir amaca giden yolda, insanı harekete geçirici, harekete geçtikten sonra da sonuca ulaşınca kadar aynı heyecanı duymaya.....denir.”

Yukarıda boşluk olan yere aşağıdaki ifadelerden hangisi gelmelidir?

- A) Stres
- B) Endişe
- C) Etkileşim
- D) Motivasyon
- E) Kaygı

79-70. Bir insanın düşünmesi, uygulanması, ihtiyaçlarının farkına varması hangi iletişim tekniğidir?

- A) Kişi içi iletişim
- B) Kişiler arası iletişim
- C) Örgüt içi iletişim
- D) Kitle iletişimi
- E) Grup iletişimi

79-71. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin temel becerilerinden değildir?

- A) Kendini tanımak
- B) Kendini açmak
- C) Alınganlık
- D) Karşımızdakini dinlemek
- E) Kendini doğru ifade etmek

79-72. Aşağıdakilerden hangisi problem çözmek için uygulanan aşamalardan değildir?

- A) Genel yaklaşım
- B) Problemin tanımlanması
- C) Seçeneklerin yaratılması
- D) Karar verme
- E) Probleme problemle yaklaşmak

79-73. “Karşılaşılan engeller ve zorlanmalar karşısında duyulan ruhsal gerginlik, huzursuzluk halinedenir.”

Yukarıda boşluk olan yere aşağıdaki ifadelerden hangisi gelmelidir?

- A) Heyecan

- B) Korku
- C) Endişe
- D) Utanma
- E) Stres

79-74. Aşağıdakilerden hangisi/hangileri stresin kaynaklarından?

- I) Rol belirsizliği
- II) Rol çatışması
- III) Engelleme
- IV) Çalışma koşulları

- A) I
- B) I-II
- C) I-III
- D) II-IV
- E) I-II-III-IV

79-75. İletişimde bir mesajı iletmek için kanallar kullanılır. Bu kanallar aşağıdakilerden hangisi/hangileridir?

- I) Söz
- II) Ses
- III) Beden Dili
- IV) Gürültü

- A) I
- B) I-II
- C) I-II-III
- D) I-II-IV
- E) I-II-III-IV

79-76. Aşağıdakilerden hangisi beden dilinde dikkate alınmaz?

- A) Düşünceler
- B) Bedenin duruşu
- C) Bakışlar
- D) Başın hareketleri
- E) Jestler

79-77. Bireysel iletişimde mesaj veren kişinin mesajının anlaşıldığını göstermek için değişik cümlelerle yansıtmaya ne ad verilir?

- A) Mesaj tekrarı
- B) Yansıtma
- C) Görev tekrarı
- D) Geri bildirim
- E) Kodlama

78. SINAV SORULARI

78-66. Aşağıdakilerden hangisi stres kaynaklarından değildir?

- A) Kişiler arası çatışma
- B) Rol belirsizliği
- C) Motivasyon
- D) Aşırı sorumluluk yüklemesi
- E) Yoğun iş gücü

78-67. “Duygu, düşünce ve bilgilerin her türlü yolla başkaları ile paylaşılması” ifadesi aşağıdakilerden hangisinin tanımıdır?

- A) İletim
- B) İletişim
- C) Öğrenim
- D) Öğretim
- E) Etkileşim

78-68. Aşağıdakilerden hangisi beden dilinde dikkate alınmaz?

- A) Bedenin duruşu
- B) Düşünceler
- C) Bakışlar
- D) Başın hareketleri
- E) Jestler

78-69. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin temel becerilerindendir?

- A) İsim takmak
- B) Alınganlık
- C) Karşımızdakini dinlemek
- D) Kararsızlık
- E) Korkular

78-70. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin temel özelliklerinden değildir?

- A) İletişimde bir kaynak, bir mesaj bir de alıcı bulunur
- B) İletişim insan davranışlarının bir ürünüdür
- C) İletişim, dinamik bir olgudur
- D) İletişim tek başına yaşanan bir süreçtir
- E) İletişim belirli kalıplara bağlıdır

78-71. Aşağıdakilerden hangisi bir problem çözme yolu değildir?

- A) Yenilikçi çözümler üretmek
- B) Kendi çözüm yöntemini öne çıkarmak
- C) Kararı hızlı ve etkin bir şekilde almak
- D) Farklı alternatifler içinde en doğru ve en etkin seçimi yapmak
- E) Problemin nedenini anlamaya çalışmak

78-72. Günlük yaşamda karşılaşılan engeller ve zorlamalar karşısında duyulan ruhsal gerginlik, huzursuzluk hali aşağıdakilerden hangisinin tanımıdır?

- A) Empati
- B) İletişim
- C) Gürültü
- D) Stres
- E) Motivasyon

78-73. Kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak onun duygu ve düşüncelerini anlaması, bunu da karşısındaki kişiye iletmesine ne ad verilir?

- A) Empati
- B) Dinleme
- C) Sağduyu
- D) Sempatı
- E) Motivasyon

78-74. Bireysel iletişimde mesaj veren kişinin mesajının anlaşıldığını göstermek için değişik cümlelerle yansıtmaya ne ad verilir?

- A) Mesaj tekrarı
- B) Geri bildirim
- C) Yansıtma

- D) Görev tekrarı
- E) Kodlama

78-75. Bir insanın düşünmesi, duygulanması, ihtiyaçlarının farkına varması hangi iletişim tekniğidir?

- A) Kişiler arası iletişim
- B) Kişi içi iletişim
- C) Örgüt içi iletişim
- D) Kitle iletişimi
- E) Grup iletişimi

78-76. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin engellerinden değildir?

- A) Korku
- B) Önkabul
- C) Kararlılık
- D) Kararsızlık
- E) Alınganlık

78-77. Düşünce, duygu ya da bilginin kaynak tarafından kodlanmış (hazırlanmış) biçimine ne denir?

- A) Kaynak
- B) Kanal
- C) Mesaj
- D) Gürültü
- E) Geri bildirim

77. SINAV SORULARI

77-65. Bireysel iletişimde mesaj veren kişinin mesajının anlaşıldığını göstermek için değişik cümlelerle yansıtmaya ne ad verilir?

- A) Mesaj tekrarı
- B) Geri bildirim
- C) Yansıtma
- D) Görev tekrarı
- E) Kodlama

77-67. İletişim esnasında karşı tarafa gönderilen ses, yazı, söz ya da davranışa ne ad verilir?

- A) İleti
- B) Gösterge
- C) Gönderici
- D) Kanal
- E) Kaynak

77-68. Aşağıdakilerden hangisi etkili dinleme becerisi geliştirmenin yollarından biri değildir?

- A) Göz teması kurma
- B) Soru sorma
- C) Hemen sonuç çıkarma
- D) Dinlediğinizi belli etme
- E) Not alma

77-69. Empati ile sempati arasındaki fark aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Empatide anlama, sempatide hak verme vardır
- B) Empatide duygular önemli değildir
- C) Sempatide düşünceler önemlidir
- D) Empati yandaş olmaktır
- E) Aralarında hiçbir fark yoktur

77-70. Bir insanın düşünmesi, duygulanması, ihtiyaçlarının farkına varması hangi iletişim tekniğidir?

- A) Kişiler arası iletişim
- B) Kişi içi iletişim
- C) Örgüt içi iletişim
- D) Kitle iletişimi
- E) Grup iletişimi

77-71. Çalıştığı iş yerine kişinin arkasından konuşulması, kendini gösterme olanaklarının kısıtlanması, iş arkadaşlarının kişiyle konuşmaması neyin göstergesidir?

- A) Kişiyi aşırı sorumluluk verilmesinin
- B) Bireyin işini iyi yapamamasının
- C) Performans değerlendirmesinin
- D) Psikolojik şiddetin
- E) Adil olmayan görev dağılımının

77-78. Örgüt içinde en sık görülen çatışma biçimi hangisidir?

- A) Kişi içi çatışmalar
- B) Rol çatışmaları
- C) Ben merkezilik
- D) Empati yoksunluğu
- E) Önyargılar

77-79. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin temel amaçlarından birisi değildir?

- A) Var olmak
- B) Bilgi edinmek
- C) Ayırtırmak
- D) Paylaşmak
- E) Etkilemek

77-80. “Özel güvenlik görevlisi Oya, karşısındaki kişiye uygulaması gereken güvenlik tedbirlerini anlatırken şahsın onu dinlemediğini ve başka bir şeyle ilgilendiğini görüyor.” Anlatılan olayda iletişimin temel ilkelerinden hangisi yerine getirilmemiştir?

- A) İletişim iki tarafında aktif olduğu bir alışveriş sürecidir
- B) İletişim her zaman her yerdedir
- C) İletişim anlamların paylaşımıdır
- D) İletişim değişik katmanlarda gerçekleşir
- E) İletişimde amaç çevre üzerinde etkin olmaktır

77-81. Genel olarak iki öge arasında birbiriyle ilişkili bir dizi mesaj alışverişine ne ad verilir?

- A) İletişim
- B) Beceri
- C) Algı
- D) İlişki
- E) Empati

77-82. kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak onun duygu ve düşüncelerini anlaması, bunu da karşısındaki kişiye iletmesidir.

Boş bırakılan yere aşağıdaki kavramlardan hangisi gelmelidir?

- A) Empati
- B) Sağduyu
- C) Etkili dinleme
- D) Açık iletişim
- E) Sen dili

77-83. Birine önemli bir konuyu ya da bir problemimizi anlatacağımız zaman; “Beni can kulağıyla dinle” deriz. “Can kulağıyla dinlemek” hangi tür dinleme biçimine örnektir?

- A) Savunucu dinleme
- B) Seçerek dinleme
- C) Tuzak kurucu dinleme
- D) Etkin dinleme
- E) Yüzeysel dinleme

76. SINAV SORULARI

76-66. “Bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması” ifadesi aşağıdaki kavramlardan hangisini açıklamaktadır?

- A) Sempati
- B) Dinleme
- C) İletişim
- D) Psikoloji
- E) Empati

76-67. Sen dili ifadelerinde genellikle kızmanın gerekçesi belirtilmez, istenmeyen davranış üzerinde durulmaz ve hemen suçlamaya ve yargılamaya geçilir. Ben dili ise karşımızdaki olumsuz davranışı karşısında bizde oluşan gerçek duyguları onu suçlamadan ve yargılamadan ifade etmektedir.

Aşağıdaki ifadelerden hangisi sen diline örnektir?

- A) Eve geç gelineceği zaman haberdar edilmek istiyorum
- B) zel günlerin hatırlanmasını ve gerektiği gibi kutlanmasını istiyorum
- C) Raporda bazı eksiklikler buldum, müsait sen beraber bakalım
- D) Hep böylesin, hem ihmalkâr hem de sorumsuzsun
- E) Sözümün kesilmesi beni rahatsız ediyor

76-68. Danışma noktasında görevli personelin vatandaşı karşılamasıyla alakalı olması gereken durum aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Vatandaş geldiğinde ayağa kalkarak tebessüm içinde yardımcı olmak
- B) Kişiye soğuk bir şekilde karşılamak
- C) Gelen kişiye önemsememek
- D) Gelen kişilere yardımcı olmamak
- E) Görev yerinde durmayarak gelen kişiye bekletmek

76-69. Aşağıdakilerden hangisi iletişim engellerinden değildir?

- A) Emir vermek; yönlendirmek
- B) Ahlak dersi vermek
- C) Göz teması kurmak, dinlemek
- D) ğretmek; nutuk çekmek
- E) Ad takmak, alay etmek

76-70. Aşağıdakilerden hangisi sağlıklı iletişim ilkeleri arasında yer almaz?

- A) Her birey biriciktir, bireysel farklılıkları vardır
- B) Tüm insanlar saygıya değerlidir
- C) Her birey karar verme gücüne ve hakkına sahiptir
- D) Kimi zaman insanları olduğu gibi kabul etmek yerine, değişime zorlamak gerekir
- E) İlişkilerde gönüllülük esastır

76-71. Aşağıdaki dil kalıplarından hangisi problemi çözmeye yöneliktir?

- A) İzin vermezseniz rapor alırım

- B) Çek arabanı oradan
- C) Laftan anlamıyor musun sen
- D) Yasak kardeşim yasak
- E) Tüm bu önlemler sizin güvenliğiniz için

76-72. Duygu, düşünce ve bilgilerin her türlü yolla başkaları ile paylaşmaya ne denir?

- A) Etkileşim
- B) Öğretim
- C) Öğrenim
- D) İletişim
- E) Motivasyon

76-73. Aşağıdakilerden hangisi iyi bir konuşmanın nitelikleri arasında yer almaz?

- A) İyi bir konuşma çok sayıda ana amaç içerir
- B) İyi bir konuşma yıkıcı değil yapıcıdır
- C) İyi bir konuşma dinleyicilerin ilgisini çeker
- D) İyi bir konuşma sağlam bilgilere dayanır
- E) İyi bir konuşma belli bir amaca yöneliktir

76-74. Mevlana'nın "Gel, gel, ne olursan ol yine gel" sözü aşağıdakilerden hangisinin önemini vurgulamaktadır?

- A) Nezaket
- B) Hoşgörü
- C) Doğru algılamak
- D) Öz güven
- E) Benmerkezcilik

76-75. İletişim esnasında karşı tarafa gönderilen ses, yazı, söz, ya da davranış gibi bilgiye ne ad verilir?

- A) İleti
- B) Kod
- C) Gösterge
- D) Gönderici
- E) Kanal

75. SINAV SORULARI

75.67. İletişim esnasında karşı tarafa gönderilen ses, yazı, söz ya da davranışa ne ad verilir?

- A) İleti
- B) Gösterge
- C) Gönderici
- D) Kanal
- E) Kaynak

75.68. Aşağıdakilerden hangisi etkili dinleme becerisi geliştirmenin yollarından biri değildir?

- A) Göz teması kurma
- B) Soru sorma
- C) Hemen sonuç çıkarma
- D) Dinlediğinizi belli etme
- E) Not alma

75.69. Bireysel iletişimde mesaj veren kişinin mesajının anlaşıldığını göstermek için değişik cümlelerle yansıtmaya ne ad verilir?

- A) Mesaj tekrarı
- B) Geri bildirim
- C) Yansıtma

- D) Görev tekrarı
- E) Kodlama

75.70. Empati ile sempati arasındaki fark aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Empatide anlama, sempatide hak verme vardır
- B) Empatide duygular önemli değildir
- C) Sempatide düşünceler önemlidir
- D) Empati yandaş olmaktır
- E) Aralarında hiçbir fark yoktur

75.71. Bir insanın düşünmesi, duygulanması, ihtiyaçlarının farkına varması hangi iletişim tekniğidir?

- A) Kişiler arası iletişim
- B) Kişi içi iletişim
- C) Örgüt içi iletişim
- D) Kitle iletişimi
- E) Grup iletişimi

75.72. Çalıştığı iş yerine kişinin arkasından konuşulması, kendini gösterme olanaklarının kısıtlanması, iş arkadaşlarının kişiyle konuşmaması neyin göstergesidir?

- A) Kişiye aşırı sorumluluk verilmesinin
- B) Bireyin işini iyi yapamamasının
- C) Performans değerlendirmesinin
- D) Psikolojik şiddetin
- E) Adil olmayan görev dağılımının

75.73. İletişim ile ilgili olarak aşağıdaki ifadelerden hangisi doğru değildir?

- A) İletişim, toplumun temelini oluşturan bir sistemdir
- B) İletişim, sosyal uyum için gerekli olan bir sanattır
- C) İletişim, sosyal süreçler bakımından zorunlu bir bilimdir
- D) İletişim, örgütsel ve yönetsel yapının karmaşık ve sorunlu işleyişini sağlayan bir araçtır
- E) İletişim, bireysel davranışları görüntüleyen ve etkileyen bir tekniktir

74. SINAV SORULARI

74-66. Kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak onun duygu ve düşüncelerini anlaması, bunu da karşısındaki kişiye iletmesine ne ad verilir?

- A) Empati
- B) Dinleme
- C) Sağduyu
- D) Sempati
- E) Motivasyon

74-67. Aşağıdakilerden hangisi etkili dinleme becerisi geliştirmenin yollarından biri değildir?

- A) Göz teması kurma
- B) Soru sorma
- C) Hemen sonuç çıkarma
- D) Dinlediğinizi belli etme
- E) Not alma

74-68. En etkili iletişim kanalı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Beden dili
- B) İmaj
- C) Olumlu kelimeler
- D) Olumsuz kelimeler
- E) Ses tonu

74-69. Bireysel iletişimde mesaj veren kişinin mesajının anlaşıldığını göstermek için değişik cümlelerle yansıtmaya ne ad verilir?

- A) Mesaj tekrarı
- B) Geri bildirim
- C) Yansıtma
- D) Görev tekrarı
- E) Kodlama

74-70. Sözsüz iletişim öğelerinden hangisi kişilerarası iletişimi başlatmada önemli bir rol oynar?

- A) Ses tonu
- B) Hitabet
- C) Sempatı
- D) Mekan kullanımı
- E) Göz teması

74-71. Net olmayan bir mesajı daha iyi anlayabilmek için ne yapılmalıdır?

- A) Eleştiri yapılmalıdır
- B) Tevazu gösterilmelidir
- C) Yargılama yapılmalıdır
- D) Sorular sorulmalıdır
- E) Şüpheli davranılmalıdır

74-72. Önyargı iletişim sürecini nasıl etkiler?

- A) İletişim sürecini hatalardan arındırır
- B) İletişimin başlamadan bitmesine sebep olur
- C) Kişilerin akıllarının okunmasını sağlar
- D) Geribildirim verilmesine imkân tanır
- E) Yorumların doğru yapılmasını sağlar

74-73. Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Soru sormak, yanlış anlamaların önüne geçilmesi için gereklidir
- B) İnsanların ihtiyaçları bilinirse iletişim sorunlarının çözülmesi kolaylaşır
- C) Jestler mesajın başarılı şekilde iletilmesine katkıda bulunur
- D) “Sen dili” etkili iletişimin en önemli gereklerindendir
- E) Ortamdaki gürültü mesajın başarılı şekilde iletişimini zorlaştırır

74-74. Özel güvenlik görevlisinin kılık-kıyafeti ve teçhizatı, kişilere hangi türde mesaj verir?

- A) Sözlü mesaj
- B) Manidar mesaj
- C) Sözsüz mesaj
- D) Yazılı mesaj
- E) Açıklayıcı mesaj

74-75. Aşağıdakilerden hangisi grupların özelliklerinden biri değildir?

- A) Aynı fikir ve düşünceleri paylaşan
- B) Ortak amaca yönelik eylem içinde olan
- C) Örgütlenmiş olan
- D) Lideri Olan
- E) Habersiz bir şekilde toplanmış olan

73. SINAV SORULARI

73.37. Örgüt içinde en sık görülen çatışma biçimi hangisidir?

- A) Kişi içi çatışmalar
- B) Rol çatışmaları
- C) Ben merkezilik
- D) Empati yoksunluğu
- E) Önyargılar

73.38. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin temel amaçlarından birisi değildir?

- A) Var olmak

- B) Bilgi edinmek
- C) Ayrıştırma
- D) Paylaşmak
- E) Etkilemek

73.39. Özel güvenlik görevlisi Oya, karşısındaki kişiye uygulaması gereken güvenlik tedbirlerini anlatırken şahsın onu dinlemediğini ve başka bir şeyle ilgilendiğini görüyor. Anlatılan olayda iletişimin temel ilkelerinden hangisi yerine getirilmemiştir?

- A) İletişim iki tarafında aktif olduğu bir alışveriş sürecidir
- B) İletişim her zaman her yerdedir
- C) İletişim anlamların paylaşımıdır
- D) İletişim değişik katmanlarda gerçekleşir
- E) İletişimde amaç çevre üzerinde etkin olmaktır

73.40. Genel olarak iki öge arasında birbiriyle ilişkili bir dizi mesaj alışverişine ne ad verilir?

- A) İletişim
- B) Beceri
- C) Algı
- D) İlişki
- E) Empati

73.41. kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak onun duygu ve düşüncelerini anlaması, bunu da karşısındaki kişiye iletmesidir.

Boş bırakılan yere aşağıdaki kavramlardan hangisi gelmelidir?

- A) Empati
- B) Sağduyu
- C) Etkili dinleme
- D) Açık iletişim
- E) Sen dili

73.42. Birine önemli bir konuyu ya da bir problemimizi anlatacağımız zaman; “Beni can kulağıyla dinle” deriz. “Can kulağıyla dinlemek” hangi tür dinleme biçimine örnektir?

- A) Savunucu dinleme
- B) Seçerek dinleme
- C) Tuzak kurucu dinleme
- D) Etkin dinleme
- E) Yüzeysel dinleme

73.43. Aşağıdakilerden hangisi etkili dinleme becerisi geliştirmenin yollarından biri değildir?

- A) Göz teması kurmak
- B) Soru sormak
- C) Hemen sonuç çıkarmak
- D) Not almak
- E) Dinlediğini belli etmek

73.44. Suçlayıcı, genelleyici ve çözümden uzaklaştıran bir konuşma tarzı benimseyen bir kişi kendini ifade etme türlerinden hangisini kullanmaktadır?

- A) Ben dili kullanmak
- B) Eleştiri
- C) Empati
- D) Jest ve mimikler
- E) Sempatî

73.45. Aşağıdakilerden hangisi çatışmanın bireyler üzerinde yarattığı olumsuz sonuçlardan biridir?

- A) Empati yaratması
- B) Farklı fikirlerin dile getirilmesi
- C) Bireyin kendisini geliştirmesini sağlar
- D) Hatalı süreçleri ayıklar
- E) İletişimi aksatması

73.46. Aşağıdakilerden hangisi hazırlık yapılarak konuşmayı gerektirir?

- A) Tanışma/tanıştırma
- B) Selamlaşma
- C) Bilimsel bilgi aktarma
- D) Adres sorma
- E) Özür dileme

73.47. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin öğelerinden biri değildir?

- A) Hedef
- B) Araç
- C) Model
- D) Mesaj
- E) Dönüt

73.48. Kişilerarası ilişkilerde yargılamak, eleştirmek, suçlamak, yorumlamak, analiz etme, sınamak, emir vermek gibi bazı davranışlar ve iletişimi olumsuz etkileyecek ifadeler vardır. Yukarıda belirtilen bu ifadelere ne ad verilir?

- A) İletişim engelleri
- B) Etkin dinleme
- C) Empati kurma
- D) Etkili iletişim
- E) Sen dili

72. SINAV SORULARI

72-66. “Bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması” ifadesi aşağıdaki kavramlardan hangisini açıklamaktadır?

- A) Sempatı
- B) Dinleme
- C) İletişim
- D) Psikoloji
- E) Empati

72-67. Danışma noktasında görevli personelin vatandaşı karşılamasıyla alakalı olması gereken durum aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Vatandaş geldiğinde ayağa kalkarak tebessüm içinde yardımcı olmak
- B) Kişiyi soğuk bir şekilde karşılamak
- C) Gelen kişiyi önemsememek
- D) Gelen kişilere yardımcı olmamak
- E) Görev yerinde durmayarak gelen kişiyi bekletmek

72-68. Yüz, beden, bedensel temas, mekân kullanımı gibi çeşitli araçlar kullanılarak gerçekleştirilen iletişime ne ad verilir?

- A) Kişiler arası iletişim
- B) Sözlü iletişim
- C) Sözsüz iletişim
- D) Öz kişisel iletişim
- E) Yatay iletişim

72-69. Sözlü iletişimde dikkat edilmesi gereken hususlar arasında hangisi yer almaz?

- A) Konuşma üslubunun her zaman sert ve keskin olması
- B) Göz göze geldiğinde bakışların kaçırılmaması
- C) Bedensel hareketlerin sözlerle uyumlu olması
- D) Samimi ve açık sözlü olmak
- E) Konuşmalarda bazen mizahi argümanlara yer verilmesi

72-70. “İletişimin bilmek, başarılı iletişiminşartlarından biridir”

Yukarıdaki cümledeki boşluklara sırasıyla aşağıdaki kelimelerden hangileri getirilmelidir?

- A) kuralını - ikincil
- B) amacını - temel
- C) sırasını - birincil
- D) düzeyini - koşulsuz
- E) geleceğini - ikincil

72-71. İletişim sürecinde kaynaktan gelen iletileri belli biyolojik ve psikososyal süreçlerden alıp yorumlayan ve bunlara sözlü, sözsüz tepkide bulunan kişi ya da gruplara ne ad verilir?

- A) Geribildirim
- B) Alıcı
- C) Kanal
- D) Mesaj
- E) Kod

72-72. Savunucu iletişim aşağıdaki iletişim biçimlerinden hangisinin başlamasına yol açar?

- A) Empatik iletişim
- B) Güdüleyici iletişim
- C) Çatışmacı iletişim
- D) Motive edici iletişim
- E) İkna edici iletişim

72-73. Aşağıdakilerden hangisi iletişim engellerinden biridir?

- A) Geri-bildirim vermek
- B) Farklı dil kullanmak

- C) Soru sormak
- D) Empati yapmak
- E) Saygı göstermek

72-74. Toplumun psikolojik özelliklerinden olan ve toplumun iradesinin, bireyin iradesine egemen olduğunu ifade eden kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kamu yararı
- B) Kamu düzeni
- C) İrade zayıflığı
- D) Genel irade
- E) Egemenlik

72-75. Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) İletişim insanın en temel ihtiyaçlarından biridir
- B) Başarılı iletişim sayesinde müşteri memnuniyetini sağlamak kolaylaşır
- C) Ast-üst ilişkileri iletişim esasları dâhilinde yürütülürse başarısız olunur
- D) İletişim ihtiyaç duyulan alanlarda yeni bilgiler üretilmesine imkân verir
- E) Geri-bildirim iletişim sürecinin önemli bir ögesidir

72-76. Etkili iletişim becerisi ile aşağıdaki alanlardan hangisi doğrudan ilgili değildir?

- A) Zaman yönetimi
- B) Bilgisayar kullanımı
- C) Eleştirel düşünme
- D) İkna yöntemleri
- E) Liderlik

72-77. Bir mesajın özel güvenlik personeli tarafından tam olarak anlaşıldığının kontrolü durumuna aşağıdaki kavramlardan hangisine uygundur?

- A) Kaynak
- B) Kodlama
- C) Mesaj vereni tanıma
- D) Geri bildirim
- E) Mesaj verene sempati duyma

70. SINAV SORULARI

70-68. İletişim ile ilgili olarak aşağıdaki ifadelerden hangisi doğru değildir?

- A) İletişim, toplumun temelini oluşturan bir sistemdir
- B) İletişim, sosyal uyum için gerekli olan bir sanattır
- C) İletişim, sosyal süreçler bakımından zorunlu bir bilimdir
- D) İletişim, örgütsel ve yönetsel yapının karmaşık ve sorunlu işleyişini sağlayan bir araçtır
- E) İletişim, bireysel davranışları görüntüleyen ve etkileyen bir tekniktir

70-69. “Bir insanın sahip olduğu duygu ve düşüncelerin aynısına sahip olmak” ifadesi aşağıdaki kavramlardan hangisini açıklamaktadır?

- A) Dinleme
- B) İletişim
- C) Sempati
- D) Empati
- E) Psikoloji

70-70. Aşağıdakilerden hangisi Maslov’un

motivasyon kuramındaki ihtiyaçlar arasında yer alır?

- A) Sosyal ilişkiler ihtiyaı
- B) Ayrılma ihtiyaı
- C) Üzüntü ihtiyaı
- D) Saygı ihtiyaı
- E) Gelişme ihtiyaı

70-71. Aşağıdakilerden hangisi iyi bir dinleme için düzeltmek zorunda olduğumuz alışkanlıklardan biri değildir?

- A) Prova yapmak
- B) Akıl okumak
- C) şüphelenmek
- D) Karşılaştırmak
- E) Mimiklerle onaylamak

70-72. “Duyu organlarımızdan beynimize ulaşan verilerin örgütlenmesi, yorumlanması ve adlandırılması” ifadesi aşağıdaki kavramlardan hangisiyle ifade edilir?

- A) İletişim
- B) Biçem
- C) Algı
- D) Perspektif
- E) İletişim

70-73. Toplumsal taraflar arasında etkinlikler, ilişkiler ve davranışlar bağlamında yaşanan uyumsuzluklara ne ad verilir?

- A) atışma
- B) Mobbing
- C) Yargı
- D) İdrak
- E) Baskı

70-74. Dinleyicinin konuşana, anlattığı ile ilgilendiği, onun sorununu gerçekten hissettiği izlenimini veren dinleme türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Savunucu dinleme
- B) Aktif dinleme
- C) Görünüşte dinleme
- D) Yüzeysel dinleme
- E) Seçerek dinleme

70-75. “Diğer kişinin bakış açısını fark etme” ifadesi aşağıdaki perspektiflerden hangisini açıklamaktadır?

- A) Bilişsel perspektif
- B) Algısal perspektif
- C) Duygusal perspektif
- D) Görsel perspektif
- E) Duyuşsal perspektif

69. SINAV SORULARI

69.60. Özel Güvenlik Görevlisi Ahmet, görevi ile ilgili olarak Amiri Cenk’ten aldığı talimatları net bir biçimde anlayamadığını kendisine ifade etmiştir.

Yukarıda anlatılan durum iletişim süreçlerinden hangisini tanımlamaktadır?

- A) Yorumlama
- B) Gürültü

- C) Geri bildirim
- D) Algılama
- E) Anlamlandırma

69.61. Bir insanın başkasına karşı doğal sevgiyle bakması, yakınlık duyması, sıcak davranması neyin işaretidir?

- A) Telepati
- B) Empati
- C) Sempatı
- D) Antipati
- E) Sevgi gösterisi

69.62. Aşağıdakilerden hangisi grubun oluşum nedenleri arasında yer almaz?

- A) Sosyal nedenler
- B) Psikolojik nedenler
- C) Fiziksel ayrılıklar
- D) Fiziksel yakınlık
- E) Ekonomik nedenler

69.63. Sözlü iletişimde dikkat edilmesi gereken hususlar arasında hangisi yer almaz?

- A) Konuşma üslubunun her zaman sert ve keskin olması
- B) Göz göze geldiğinde bakışların kaçırılmaması
- C) Bedensel hareketlerin sözlerle uyumlu olması
- D) Samimi ve açık sözlü olmak
- E) Konuşmalarda bazen mizahi argümanlara yer verilmesi

69.64. Dinleyicinin konuşana, anlattığı ile ilgilendiği, onun sorununu gerçekten hissettiği izlenimini veren dinleme türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Savunucu dinleme
- B) Aktif dinleme
- C) Görünüşte dinleme
- D) Yüzeysel dinleme
- E) Seçerek dinleme

69.65. İletişim sürecinde kaynaktan gelen iletileri belli biyolojik ve psikososyal süreçlerden alıp yorumlayan ve bunlara sözlü, sözsüz tepkide bulunan kişi ya da grupla ne ad verilir?

- A) Geribildirim
- B) Alıcı
- C) Kanal
- D) Mesaj
- E) Kod

69.66. Özel güvenlik görevlisinin kendisine soru soran birini dinlemesinde doğru olan seçenek aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kaşları çatık bir şekilde dinlemek
- B) Gözlerini karşısındakinin gözlerine dikerek dinlemek
- C) Elleri belinde dinlemek
- D) Göz temasında bulunmadan dinlemek
- E) Sakin ve tebessüm içinde dinlemek

69.67. Telaffuz hangi iletişim türünün unsurlarından biridir?

- A) Sözlü iletişimin
- B) Yazılı iletişimin
- C) Yorumlayıcı iletişim
- D) Sözsüz iletişimin
- E) Savunucu iletişimin

69.68. Şuurlu fertlerden ve özellikle aralarında teşkilatlanma bağları ve karşılıklı görevler bulunan kişilerden oluşmuş insan yığınlarına ne ad verilir?

- A) Toplum
- B) Tesadüfi kalabalık
- C) Provokatör
- D) İnsan seli
- E) Kuru kalabalık

69.69. “ İletişimin bilmek, başarılı iletişimin şartlarından biridir ”

Yukarıdaki cümledeki boşluklara sırasıyla aşağıdaki kelimelerden hangileri getirilmelidir?

- A) kuralını - ikincil
- B) amacını - temel

- C) sırasını - birincil
- D) düzeyini - koşulsuz
- E) geleceğini - ikincil

69.70. Aşağıdakilerden hangisi iletişim sürecinin öğelerinden biri olan “kaynak” öğesinin tanımıdır?

- A) İletişimde kullanılan kanalın diğer adıdır
- B) İletişim sürecini başlatan öğedir
- C) İletişim sürecindeki geri bildirimdir
- D) İletişimde mesajın içeriğini gösteren öğedir
- E) İletişimin başarısını gösteren öğedir

69.71. Nedensiz yere oğluna bağırıp çağıran bir babanın, esasında oğluna değil de onun ihtiyaçlarını karşılamadığı için kendi kendine öfkeli olduğunun farkına varması aşağıdaki iletişim türlerinden hangisine örnektir?

- A) Çapraz iletişim
- B) Kitle iletişimi
- C) Yatay iletişim
- D) Kişi-içi iletişim
- E) Örgüt-içi iletişim

68. SINAV SORULARI

68-66. “Bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması” ifadesi aşağıdaki kavramlardan hangisini açıklamaktadır?

- A) Sempatı
- B) Dinleme
- C) İletişim
- D) Psikoloji
- E) Empati

68-67. Danışma noktasında görevli personelin vatandaşı karşılamasıyla alakalı olması gereken durum aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Vatandaş geldiğinde ayağa kalkarak tebessüm içinde yardımcı olmak
- B) Kişiyi soğuk bir şekilde karşılamak
- C) Gelen kişiyi önemsememek
- D) Gelen kişilere yardımcı olmamak
- E) Görev yerinde durmayarak gelen kişiyi bekletmek

68-68. Sen dili ifadelerinde genellikle kızmanın gerekçesi belirtilmez, istenmeyen davranış üzerinde durulmaz ve hemen suçlamaya ve yargılamaya geçilir. Ben dili ise karşımızdakinin olumsuz davranışı karşısında bizde oluşan gerçek duyguları onu suçlamadan ve yargılamadan ifade etmektedir.

Aşağıdaki ifadelerden hangisi sen diline örnektir?

- A) Eve geç gelineceği zaman haberdar edilmek istiyorum
- B) Özel günlerin hatırlanmasını ve gerektiği gibi kutlanmasını istiyorum
- C) Raporda bazı eksiklikler buldum, müsaitsen beraber bakalım
- D) Hep böylesin, hem ihmalkâr hem de sorumsuzsun
- E) Sözümün kesilmesi beni rahatsız ediyor

68-69. Aşağıdakilerden hangisi iletişim engellerinden değildir?

- A) Emir vermek; yönlendirmek
- B) Ahlak dersi vermek
- C) Göz teması kurmak, dinlemek
- D) Öğretmek; nutuk çekmek
- E) Ad takmak, alay etmek

68-70. Aşağıdakilerden hangisi sağlıklı iletişim ilkeleri arasında yer almaz?

- A) Her birey biriciktir, bireysel farklılıkları vardır
- B) Tüm insanlar saygıya değerdir
- C) Her birey karar verme gücüne ve hakkına sahiptir
- D) Kimi zaman insanları olduğu gibi kabul etmek yerine, değişime zorlamak gerekir
- E) İlişkilerde gönüllülük esastır

68-71. Aşağıdaki dil kalıplarından hangisi problemi çözmeye yöneliktir?

- A) İzin vermezseniz rapor alırım
- B) Çek arabanı oradan
- C) Laftan anlamıyor musun sen

- D) Yasak kardeşim yasak
E) Tüm bu önlemler sizin güvenliğiniz için

68-72. Duygu, düşünce ve bilgilerin her türlü yolla başkaları ile paylaşmaya ne denir?

- A) Etkileşim
B) Öğretim
C) Öğrenim
D) İletişim
E) Motivasyon

68-73. Aşağıdakilerden hangisi iyi bir konuşmanın nitelikleri arasında yer almaz?

- A) İyi bir konuşma çok sayıda ana amaç içerir
B) İyi bir konuşma yıkıcı değil yapıcıdır
C) İyi bir konuşma dinleyicilerin ilgisini çeker
D) İyi bir konuşma sağlam bilgilere dayanır
E) İyi bir konuşma belli bir amaca yöneliktir

68-74. Mevlana'nın "Gel, gel, ne olursan ol yine gel" sözü aşağıdakilerden hangisinin önemini vurgulamaktadır?

- A) Nezaket
B) Hoşgörü
C) Doğru algılamak
D) Özgüven
E) Benmerkezcilik

68-75. İletişim esnasında karşı tarafa gönderilen ses, yazı, söz, ya da davranış gibi bilgiye ne ad verilir?

- A) İleti
B) Kod
C) Gösterge
D) Gönderici
E) Kanal

67. SINAV SORULARI

67-54. Özel güvenlik görevlisinin kılık-kıyafeti ve teçhizatı, kişilere hangi türde mesaj verir?

- A) Sözlü mesaj
B) Manidar mesaj
C) Sözsüz mesaj
D) Yazılı mesaj
E) Açıklayıcı mesaj

67-55. Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Soru sormak, yanlış anlamaların önüne geçilmesi için gereklidir
B) İnsanların ihtiyaçları bilinirse iletişim sorunlarının çözülmesi kolaylaşır
C) Jestler mesajın başarılı şekilde iletilmesine katkıda bulunur
D) "Sen dili" etkili iletişimin en önemli gereklerindendir
E) Ortamdaki gürültü mesajın başarılı şekilde iletişimini zorlaştırır

67-56. Telaffuz hangi iletişim türünün unsurlarından biridir?

- A) Sözlü iletişimin
B) Yazılı iletişimin
C) Yorumlayıcı iletişim
D) Sözsüz iletişimin
E) Savunucu iletişimin

67-57. Aşağıdakilerden hangisi iletişim sürecinin öğelerinden biri olan "kaynak" öğesinin tanımıdır?

- A) İletişimde kullanılan kanalın diğer adıdır
B) İletişim sürecini başlatan öğedir
C) İletişim sürecindeki geribildirimdir
D) İletişimde mesajın içeriğini gösteren öğedir
E) İletişimin başarısını gösteren öğedir

67-58. İletişim süreci ne zaman başarılı olmuş sayılır?

- A) Başladıktan yaklaşık 3 saniye sonra
- B) Mesaj yazılı olarak iletildiği zaman
- C) Başladıktan yaklaşık 5 saniye sonra
- D) Mesaj kaynaktan gönderildiği anda
- E) Mesaj alıcı tarafından anlaşıldığı zaman

67-59. Bak – dinle – hisset yöntemi içerisinde aşağıdaki uygulamalardan hangisi yer almaz?

- A) Şah damarından nabız kontrolü yapmak
- B) Göğüs kafesinin hareketlerini izlemek
- C) Kazazedenin solunum sesini dinlemek
- D) Kazazedenin nefesini yanaklarımızda hissetmeye çalışmak
- E) Göz bebeklerine bakmak

67-60. Tek yönlü iletişimde aşağıdaki iletişim öğelerinden hangisi yoktur?

- A) Mesaj
- B) Kanal
- C) Geri bildirim
- D) Alıcı
- E) Kaynak

67-61. İletilmek istenen bir mesajı anlayabilmek öncelikle aşağıdakilerden hangisine bağlıdır?

- A) İyi bir dinleyici olmaya
- B) Sempatik olmaya
- C) Grup içinde popüler olmaya
- D) İyi bir lider olmaya
- E) İnsanları yönetebilmeye

67-62. Aşağıdakilerden hangisi yazılı iletişimin üstün yönlerinden biridir?

- A) Geribildirim anında verilmesini sağlar
- B) Jest ve mimikler daha etkilice kullanılabilir
- C) Özgüvenin geliştirilmesine katkıda bulunur
- D) Geri bildirim ihtiyacını ortadan kaldırır
- E) Mesaj istenen şekilde düzenlenebilir

66. SINAV SORULARI

66-65. Bir mesajın özel güvenlik personeli tarafından tam olarak anlaşıldığının kontrolü durumuna aşağıdaki kavramlardan hangisine uygundur?

- A) Kaynak
- B) Kodlama
- C) Mesaj vereni tanıma
- D) Geri bildirim
- E) Mesaj verene sempati duyma

66-66. Aşağıdakilerden hangisi yüz yüze iletişim biçimi değildir?

- A) Konuşma
- B) Bakış
- C) Görüntü
- D) Jestler
- E) Mimikler

66-67. Bir özel güvenlik personelinin kendisine anlatılan şikayeti dinlerken yapmaması gereken hareketler aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Şikayetçinin konuşması sırasında zaman zaman göz teması kurmak
- B) Dinlediğini ifade etmek için konuşmayı başla tasdik etmek
- C) İşleri aksatmamak için dinlerken çalışmaya devam etmek
- D) Omuz hizasından yüz yüze olmaya dikkat etmek
- E) Şikayetleri not almak

66-68. Aşağıdaki tanımlardan hangisi empatik dinlemenin tanımlarından değildir?

- A) Empatik dinleme karşımızdakini tanımaya çalışmaktır
- B) Empatik dinleme karşımızdakini dinlerken kendimizi onun yerine koyarak dinlemektir
- C) Empatik dinleme konuşmacının mesajını anlamaya çalışmaktır
- D) Empatik dinleme konuşmacıyı dinlerken dinlemenin sonuçlarını düşünmektir
- E) Empatik dinleme karşımızdaki ile duygusal ilişki kurmaktır

66-69. İletişim sırasında özel güvenlik personelinin mesajı tam ve eksiksiz anlamasını aşağıdaki unsurlardan hangisi etkilemez?

- A) Ortamın gürültüsü
- B) Özel güvenlik görevlisinin psikolojik durumu
- C) O andaki iş akışının yoğunluğu
- D) Çalışma saati
- E) Fiziksel görünüşü

66-70. İletişimin etkisini artıran unsurlardan en önemlisi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) İletişim teknolojileri
- B) Etkili bir ses tonu
- C) Beden dili
- D) Mesajın ikna gücü
- E) Cümlelerin düzgünlüğü

66-71. Etkili iletişim becerisi ile aşağıdaki alanlardan hangisi doğrudan ilgili değildir?

- A) Zaman yönetimi
- B) Bilgisayar kullanımı
- C) Eleştirel düşünme
- D) İkna yöntemleri
- E) Liderlik

66-72. Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) İletişim insanın en temel ihtiyaçlarından biridir
- B) Başarılı iletişim sayesinde müşteri memnuniyetini sağlamak kolaylaşır
- C) Ast-üst ilişkileri iletişim esasları dâhilinde yürütülürse başarısız olunur
- D) İletişim ihtiyaç duyulan alanlarda yeni bilgiler üretilmesine imkân verir
- E) Geri-bildirim iletişim sürecinin önemli bir ögesidir

66-73. Aşağıdaki seçeneklerin hangisinde iletişimin temel öğeleri eksiksiz olarak verilmiştir?

- A) Kaynak-Gönderici-Mesaj-Alıcı-Kanal
- B) Kaynak-Kanal-Gönderici-Alıcı-Mesaj
- C) Kaynak-Mesaj-Kanal-Alıcı-Geribildirim
- D) Kaynak-Mesaj-Hedef-Alıcı-Geribildirim
- E) Kaynak-Hedef-Gönderici-Alıcı-Kanal

66-74. “Davranışların oluşumunda insan zihni az ya da çok rol oynaya bilir. Eğer zihin bu davranışta rol oynuyorsa buna bilinçli davranış, eğer zihin fazla bir rol oynamıyorsa o zaman da bilinçsiz davranış denir.” Aşağıdakilerden hangisi bilinçli davranışa örnek oluşturmaz?

- A) Düşünmek
- B) Hayal kurmak
- C) Hatırlamak
- D) Titremek
- E) Öğrenmek

65. SINAV SORULARI

65- 65. Bireysel iletişimde mesaj veren kişinin mesajının anlaşıldığını göstermek için değişik cümlelerle yansıtmaya ne ad verilir?

- A) Geri bildirim
- B) Mesaj tekrarı
- C) Yansıtma
- D) Aktarma
- E) Görev tekrarı

65- 66. Aşağıdakilerden hangisi başarılı iletişimin temel şartlarından biridir?

- A) Yüksek sesle konuşmak
- B) İletişimin amacını bilmek
- C) İletişimi kısa tutmak
- D) Kapalı ortamlarda iletişim kurmak
- E) Otoritenin gücünü kullanmak

65- 67. İnsanlar, kurumlar, nesneler, olaylar vb. hakkında yeterli bilgiye sahip olmadan peşin olarak verilmiş kararlara ne denir?

- A) Empati
- B) Tutum
- C) Saygı
- D) Bilgisizlik
- E) Önyargı

65- 68. İletişimde “Sen Dili”ni kullanmak neden sakıncalıdır?

- A) Sorumlulukları artırdığı için
- B) Suçlayıcılık içerdiği için
- C) Özgüveni artırdığı için
- D) Ekip ruhunu güçlendirdiği için
- E) Dayanışmayı artırdığı için

65- 69. İletişim esnasında alıcının bir mesajı anlamaya çalışarak dinlemesine ne denir?

- A) Aktif dinleme
- B) Görünüşte dinleme
- C) Yüzeysel dinleme
- D) Kişisel dinleme
- E) Tuzak kurucu dinleme

65- 70. Özel güvenlik görevi sağlıklı bir empati becerisi gerektirir. Empati aşağıdaki tanımlardan hangisidir?

- A) Empati, iletişime girdiğimiz insana saygı duymaktır
- B) Empati, iletişime girdiğimiz insanın kişiliğini benimsemektir
- C) Empati, iletişime girdiğimiz kişiyi anlamaya çalışmak ve onun yerine kendimizi koymaktır
- D) Empati, iletişime girdiğimiz insana sevgi duymaktır

E) Empati, iletişime girdiğimiz insanın sempatik özelliklerini görmektir

65- 71. Bir özel güvenlik yöneticisinin aşağıdakilerden hangisini yapması kişiler arası iletişime katkı getirir?

- A) Çalışanların hatalarını bularak ilk fırsatta dile getirmesi
- B) Tüm sorunların çözümünü yönetimden beklemesi
- C) Çalışanların iş yükünü artıracak uygulamalar geliştirmesi
- D) Problemleri görmezden gelmesi
- E) Personelin kişilik özelliklerine saygı göstermesi

65- 72. Aşağıdakilerden hangisi iletişim kurmanın nedenlerinden biri olamaz?

- A) Öğrenmek
- B) Susmak
- C) Anlamak
- D) Etkilemek
- E) Paylaşmak

65- 73. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin engellerinden biridir?

- A) Ortak dil kullanmak
- B) Toplumsal statüyü öne çıkarmak
- C) Uygun bir kanal kullanmak
- D) İletişim kurmaya istekli olmak
- E) Önyargısız olmak

65- 74. Aşağıdakilerden hangisi başarılı iletişimin temel ilkelerinden biri olamaz?

- A) Tek yönlü iletişim kurmak
- B) Anlamaya odaklanmak
- C) Sorular sormak
- D) Göz teması kurmak
- E) Dinlemeye öncelik vermek

65- 75. Aşağıdakilerden hangisi “Ben Merkezci” yaklaşımı tanımlamak için kullanılabilir?

- A) Sadece kendi bildiklerinin doğru olduğuna inanma
- B) Çözüm bekleyen bir sorunu çözmeye istekli olma
- C) Farklı kültürlere mensup kişilere hoşgörü ile yaklaşma
- D) Kişilere ilişkin tutumlarının her zaman doğru olmayabileceğini kabul etme
- E) Kendi benliğinin farkına varma

65- 76. Aşağıdakilerden hangisi stresin kaynaklarından biri değildir?

- A) İş yükünün fazlalığı
- B) Olumsuz çalışma koşulları
- C) İnsan ilişkilerinde başarısızlık
- D) Yönetici baskısı
- E) Sorun çözme yeteneği

64. SINAV SORULARI

64-67) Bir özel güvenlik görevlisinin kendisine verilen görevin sonuçlarının gözden geçirilmesi işlemine, iletişim biliminde ne ad verilir?

- A) Görevin tamamlanması
- B) Verilen mesajın tekrarlanması
- C) Görev sonuçlarının gözden geçirilmesi
- D) Geri bildirim
- E) Performans ölçümü

64-68) Aşağıdakilerden hangisi iletişimin temel becerilerinden biri değildir?

- A) Saygı
- B) Saygı
- C) Kendini tanıma
- D) Sempati
- E) Etkin ifade

64-69) Öfke, üzüntü, sevinç, hayret, korku gibi niyet edilmemiş yüz ve beden ifadelerine ne ad verilir?

- A) Sözel ifade
- B) Duygusal ifade
- C) Motivasyon
- D) Gündülenme
- E) Sempati

64-70) İletişim esnasında alıcının bir mesajı anlamaya çalışarak dinlemesine ne denir?

- A) Aktif dinleme
- B) Görünüşte dinleme
- C) Yüzeysel dinleme
- D) Kişisel dinleme
- E) Tuzak kurucu dinleme

64-71) İnsanlar, kurumlar, nesneler, olaylar vb. hakkında yeterli bilgiye sahip olmadan peşin olarak verilmiş kararlara ne denir?

- A) Empati
- B) Tutum
- C) Saygı
- D) Bilgisizlik
- E) Önyargı

64-72) İletişimde “Sen Dili”ni kullanmak neden sakıncalıdır?

- A) Sorumlulukları artırdığı için
- B) Suçlayıcılık içerdiği için
- C) Öz güveni artırdığı için
- D) Ekip ruhunu güçlendirdiği için
- E) Dayanışmayı artırdığı için

64-73) Aşağıdakilerden hangisi mesaj iletmek için kullanılan bir iletişim kanalı olabilir?

- A) Korkular
- B) Sempati
- C) Mekân
- D) Saygı
- E) Önem

64-74) Etkili bir iletişim sürecinde oluşan iletişim şemasında aşağıdaki unsurlardan hangisi yer almaz?

- A) Kaynak
- B) Alıcı
- C) Mesaj
- D) Emir
- E) Kodlama

64-75) Savunucu iletişim aşağıdaki iletişim biçimlerinden hangisinin başlamasına yol açar?

- A) Empatik iletişim
- B) Gündüleyici iletişim
- C) Çatışmacı iletişim

- D) Motive edici iletişim
- E) İkna edici iletişim

64-76) Aşağıdakilerden hangisi iletişim engellerinden biridir?

- A) Geri-bildirim vermek
- B) Farklı dil kullanmak
- C) Soru sormak
- D) Empati yapmak
- E) Saygı göstermek

63. SINAV SORULARI

63.66. Aşağıdakilerden hangisi mesaj iletmek için kullanılan bir iletişim kanalı olabilir?

- A) Korkular
- B) Sempati
- C) Saygı
- D) Mekân
- E) Önem

63.67. İnsanlar, kurumlar, nesneler, olaylar vb.hakkında yeterli bilgiye sahip olmadan peşin olarak verilmiş kararlara ne denir?

- A) Empati
- B) Tutum
- C) Saygı
- D) Bilgisizlik
- E) Önyargı

63.68. İletişim kazalarının en önemli sonucu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Saygınlık kazandırması
- B) Kurumlara dinamizm kazandırması
- C) Yaratıcı fikirler üretmeyi sağlaması
- D) İtibar kaybına sebep olması
- E) Tecrübe kazandırması

63.69. Aşağıdakilerden hangisi iletişim kurmanın nedenlerinden biri olamaz?

- A) Öğrenmek
- B) Susmak
- C) Anlamak
- D) Etkilemek
- E) Paylaşmak

63.70. Aşağıdakilerden hangisi başarılı iletişimin temel şartlarından biridir?

- A) Yüksek sesle konuşmak
- B) İletişimin amacını bilmek
- C) İletişimi kısa tutmak
- D) Kapalı ortamlarda iletişim kurmak
- E) Otoritenin gücünü kullanmak

63.71. İletişimde “Sen Dili”ni kullanmak neden sakıncalıdır?

- A) Sorumlulukları artırdığı için
- B) Suçlayıcılık içerdiği için
- C) Özgüveni artırdığı için
- D) Ekip ruhunu güçlendirdiği için
- E) Dayanışmayı artırdığı için

63.72. Aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?

- A) Yapıcı olmak iletişimi kolaylaştırır
- B) Stres sorun çözmeyi kolaylaştırır
- C) Önyargı iletişimi güçlendirir
- D) Empati düzensizliğin başlatıcısıdır
- E) Kelimeler sözsüz iletişimin vazgeçilmezidir

63.73. Aşağıdaki kişilik özelliklerinden hangisinin kişilerarası ilişkilere olumlu katkısı vardır?

- A) Saygıllılık
- B) Umursamazlık
- C) Pasiflik
- D) Şüphecilik
- E) Otoriterlik

63.74. Aşağıdakilerden hangisi iletişim engellerinden biridir?

- A) Farklı dil kullanmak
- B) Geri-bildirim vermek
- C) Soru sormak
- D) Empati yapmak
- E) Saygı göstermek

63.75. Aşağıdakilerden hangisi iletişim sayesinde elde edilen bir fayda değildir?

- A) Yeni bilgiler üretilmesi
- B) Çatışmaların çözülmesi
- C) İnsanların toplumsallaşması
- D) Sorunların giderilmesi
- E) Kültürel farklılıkların artırılması

63.76. Aşağıdakilerden hangisinin stresle mücadele etmeye katkısı vardır?

- A) İşleri ertelemek
- B) Her zaman mükemmeli aramak
- C) Sürekli ilaç kullanmak
- D) Yürüyüş yapmak
- E) Sorunlarla tek başına mücadele etmek

63.77. İletişim esnasında alıcının bir mesajı anlamaya çalışarak dinlemesine ne denir?

- A) Aktif dinleme
- B) Görünüşte dinleme
- C) Yüzeysel dinleme
- D) Kişisel dinleme
- E) Tuzak kurucu dinleme

63.78. Kültür ile ilgili aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?

- A) Toplumsal yapıya yön veren ve topluma bir kişilik kazandıran ortak davranışlar kalıbına kültür denilmektedir
- B) Kültür, bireylerin biyolojik niteliğinin bir sonucu değildir
- C) Genç kuşaklara, öğrenme yolu ile geçirilen toplumsal bir mirastır
- D) Doğuştan insan güdüsü içerisinde yer alır
- E) Toplumsal değer ve davranışlar sistemidir

62. SINAV SORULARI

62-67. Bir kişi konuşurken aşağıdakilerden hangisini yapmak başarılı bir iletişim süreci için gereklidir?

- A) Konuşanın hatalarını bulmaya çalışmak
- B) Söylenenleri anladığını göstermek
- C) Başka işlerle ilgilenmek

- D) Söylenenlerde art niyet aramak
- E) Aleyhte kullanılacak anlamlar aramak

62-68. Güvenlik hizmetlerinde etkili iletişim becerilerinin kullanılması aşağıdakilerden hangisine katkı sağlar?

- A) Problemlerin başarılı şekilde sona erdirilmesine
- B) Halkın güvenlik görevlilerine koşulsuz itaatinin sağlanmasına
- C) Müşterilerin niyetlerinin okunarak davranışlarının kontrol edilmesine
- D) Yasaların harfiyen uygulanmasına
- E) Güvenlik tedbirlerinin eksiksiz şekilde kullanılmasına

62-69. Özel güvenlik görevlilerinin görev sürecinde aşağıdaki kişilerden hangisi ile başarılı iletişim kurması diğerlerine nazaran daha az önemlidir?

- A) Genel kolluk görevlileri
- B) Ekip üyeleri
- C) Müşteriler
- D) Kurum çalışanları
- E) Seyyar satıcılar

62-70. Her şeyin en iyisini kendisinin bildiğine inanan ÖGG Meltem güvenlik ekibi içerisinde hangi sorunlara neden olabilir?

- A) Liderlik
- B) Samimiyet
- C) Çatışma
- D) Çözüm
- E) Saygınlık

62-71. Aşağıdaki iletişim türlerinden hangisi özel güvenlik görevlisinin kaçınması gereken bir iletişim türüdür?

- A) İkna edici iletişim
- B) Bilgilendirici iletişim
- C) Yönlendirici iletişim
- D) Yargılayıcı iletişim
- E) Problem çözücü iletişim

62-72. Soru sormanın iletişimdeki en önemli yararı nedir?

- A) Samimiyetin gelişmesini sağlar
- B) Yanlış anlamaları önler
- C) Saygı göstermeyi sağlar
- D) Empatiye imkân verir
- E) Ses tonunu iyi kullanmaya sevk eder

62-73. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin başarısını olumsuz yönde etkileyen hususlardan biri değildir?

- A) İsteksizlik
- B) Art niyet
- C) Kültürel farklılıklar
- D) Bilgi eksikliği
- E) Ortak dil kullanımı

62-74. Özel güvenlik görevlisi tutanak, rapor vb. yazarken aşağıdakilerden hangisine daha çok önem vermelidir?

- A) Sayfa düzenine
- B) Sorular sorup cevaplamaya
- C) Anlaşılabilirliğe
- D) Harflerin büyüklüğüne
- E) Şüphe uyandırmaya

62-75. Aşağıdakilerden hangisi insanları bir konuda ikna etmek için kullanılabilecek doğru yöntemlerden biri olamaz?

- A) Ahlâk dersi vermek
- B) Basit bir dille konuşmak
- C) Fikirlerine önem verdiğini göstermek
- D) Örnekler vermek
- E) Fayda ve zararlarından bahsetmek

62-76. İletişimde kaynak, kişinin güvenilirliği açısından neden önemlidir?

- A) Çift yönlü iletişimi olanaklı kılar
- B) Mesajın doğruluğunu sorgulamaya izin verir
- C) Empatik düşüncenin gelişimini sağlar
- D) İletilen bilginin doğruluğuna inanmayı kolaylaştırır
- E) Motivasyonu artırır

62-77. Aşağıdakilerden hangisi iletişim sürecinin bir ögesi değildir?

- A) Mesaj
- B) Alıcı
- C) Amaç
- D) Geri-bildirim
- E) Kaynak

61. SINAV SORULARI

61-65) Aşağıdaki kavramlardan hangisi Jacobson'un iletişim şemasının unsurlarından biri değildir?

- A)Kaynak
- B)Kod
- C)Geri bildirim
- D)Etkili konuşma
- E)Alıcı

61-66) “Özel güvenlik görevlisi kurumun vitrinidir” sözünün gerekçesi aşağıdakilerden hangisidir?

- A)Kuruma gelen kişiler önce onunla muhatap oldukları için kurumla ilgili ilk izlenimi oluşturdıklarından
- B)Kılık kıyafetlerindeki düzen gerekçesiyle,
- C)Kurumun dış kapısında bulunarak güvenliği sağladıkları için
- D)Güvenliğin bir kurum için en önemli unsurlardan biri olmasından
- E)Özel güvenliğin saygın bir meslek olması sebebiyle

61-67) Aşağıdakilerden hangisi iletişimin temel özelliklerindendir?

- A)İletişim süreci bir bütündür ve çift yönlü olarak gerçekleşir
- B)İletişim kuranlar aktif olmasa da etkili iletişim kurulabilir
- C)İletişim yalnızca gönüllülük ile gerçekleşir
- D)İletişim tek yönlü bir süreçtir
- E)İletişimde sadece sözel olmayan mesajlar vardır

61-68) Özel güvenlik görevlileri zaman zaman grupları bilgilendirmek durumunda kalırlar. Bu bilgilendirmede grupla güvenlik görevlisi arasındaki mesafe ne kadar olmalıdır?

- A)Görevli olabildiğince gruba yakın olmalıdır
- B)Görevli grup içinden birkaç kişiyi muhatap alarak konuşmalıdır
- C)Görevlinin gruba seslenirken kabininden çıkmaması gerekir
- D)Görevlinin gruptan daha yüksek ve uzak bir mesafede durmalıdır

E)Görevli grubun tamamının kendisini görebileceği bir mesafede durması gerekir

61-69) Aşağıdaki konuşma biçimlerinden hangisi beden diliyle konuşma tekniğine uygundur?

- A)Konuşmaya açık ve kesin cümlelerle başlama
- B)Konuşmada doğrudan istekleri dile getirme
- C)Konuşmada önce duyguları sonra istekleri belirtme
- D)Karşımızdakini dinledikten sonra konuşma
- E)Konuşmada birinci tekil şahıs eklerini kullanma

61-71) Özel güvenlik görevlisi Meltem 5 yıldır Nur ise 1 yıldır aynı süper markette çalışmaktadırlar. Meltem daha tecrübeli olduğu gerekçesiyle bayram mesaisinde ilk gün Nur'un gelmesi gerektiğini söyleyerek ona baskı yapmakta, kendisinin eski çalışan olduğu için buna hakkı olduğunu söylemektedir. Nur sorunun büyümemesi için sessiz kalmakta ve Meltem'in bu davranışlarına boyun eğmektedir.

İşyerindeki psikolojik şiddet, baskı ve zorlama olarak tanımlanan ve yukarıda örneklendirilen davranışı anlatan kavram hangisidir?

- A)Kişiler arası iletişim
- B)Empati
- C)Mobbing
- D>Sempatı
- E)Baskı

61-72) Etkili iletişim becerisi kazanmak bir özel güvenlik görevlisinde hangi nitelikleri geliştirmez?

- A)Özgüven
- B)Cesaret
- C)Saygınlık
- D)İş yapma heyecanı
- E)Gurur

61-75) Bir mesajın üretilerek birden fazla kişiye ulaştırılabildiği, çoğunluk üzerinde olumlu veya olumsuz anlamda ciddi etkileri olabilen, hızlı ve pratik haberleşme sağlayan iletişim türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A)Kişi içi iletişim
- B)Örgüt içi iletişim - Dikey iletişim
- C)Kitle iletişimi
- D)Kişiler arası iletişim
- E)Örgüt içi iletişim - Yatay iletişim

61-77) Sözsüz iletişim öğelerinden hangisi kişilerarası iletişimi başlatmada önemli bir rol oynar?

- A)Ses tonu
- B)Hitabet
- C>Sempatı
- D)Göz teması
- E)Mekan kullanımı

61-80) Örgüt içinde en sık görülen çatışma biçimi hangisidir?

- A)Kişi içi çatışmalar
- B)Rol çatışmaları
- C)Ben merkezcilik
- D>Empati yoksunluğu
- E)Önyargılar

61-85) Aşağıdakilerden hangisi bir kitle iletişim aracıdır?

- A)Gazete
- B)E-mail
- C)Mektup
- D)Telefon
- E)Faks

60. SINAV SORULARI

60.31. Bir özel güvenlik görevlisinin görev yaptığı kuruma başvuran bir kişinin isteklerini doğru anlayabilmek için güvenlik görevlisi nelere dikkat etmelidir?

- A) Kılık kıyafetine
- B) Tavrı ve davranışlarına
- C) Başvuru süresince söz, kılık kıyafet ve davranışlarının tümüne
- D) Bakışlarına
- E) Konuşmasına

60.32. Bireysel iletişimde mesaj veren kişinin mesajının anlaşıldığını göstermek için değişik cümlelerle yansıtmaya ne ad verilir?

- A) Geri bildirim
- B) Mesaj tekrarı
- C) Yansıtma
- D) Aktarma
- E) Görev tekrarı

60.33. Bir özel güvenlik görevlisinin yüzyüze kurduğu iletişimde aşağıdaki durumlardan hangisi yüzyüze iletimin unsurlarından değildir?

- A) Bakış
- B) Konuşma
- C) Yüz ifadeleri
- D) Beden hareketleri
- E) Görüntü

60.34. Özel güvenlik görevlisinin kurum çalışanları ile iletişiminde başarısını belirleyen ilk önemli unsur aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kurum mensuplarını güler yüzle karşılamak
- B) Kurum mensuplarının içine yabancıların sızmasını engellemek
- C) Kurum mensuplarının kimlik kartlarını özenle kontrol etmek
- D) Kurum mensuplarının bir an önce görevlerinin başında olmasını kolaylaştırmak
- E) Kurum mensuplarının tümünü birbirine karıştırmadan tanımak

60.35. Bir özel güvenlik görevlisinin yüksek iletişim becerisi onu ruhi risklere karşı korur. Bu ruhi risklerden en önemlisi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Panik atak
- B) Depresyon
- C) Şizofreni
- D) Stres
- E) Asosyalite

60.36. Eleştirel dinleme bir özel güvenlik görevlisine hangi yararları sağlamaz?

- A) Kendisine verilen mesajın doğru olup olmadığını anlamasını
- B) Kendisine verilen mesajın içindeki duygusal boyutların kendisine hata yaptırabileceğini
- C) Kendisine verilen mesajın aşırı öfke anında söylenilen sözler olup olmadığını anlamasını
- D) Kendisine verilen mesajın görevini eksiksiz yapmasına katkısı olup olmadığını anlamasını
- E) Bireylerin memnuniyetini sağlar

60.37. Özel güvenlik görevlisinin “Katılımlı Dinleme” becerisi aşağıdaki tanımlardan hangisine uymaktadır?

- A) Kendisiyle konuşan kişinin mesajının kendi kelimeleriyle ona yansıtmaktır
- B) Kendisiyle konuşan kişinin sözlerini başıyla onaylamaktır
- C) Kendisiyle konuşan kişiye yer yer “haklısın” sözü ile katılmaktır
- D) Kendisiyle konuşan kişiyi dikkatle sonuna kadar dinlemektir
- E) Kendisiyle konuşan kişiye ara ara kendi düşüncelerini ifade etmektir

60.38. Bir güvenlik görevlisi amirleri ile yapacağı özel görüşmeler için zamanı nasıl ayarlamalıdır?

- A) Genellikle sabah mesai öncesi yapmalıdır
- B) Mesai saatleri dışını seçmelidir
- C) Amirinin yoğun olmadığı serbest görüşme saatlerini seçmelidir
- D) Her zaman yapabilmelidir
- E) Mesai bitiş saatlerini seçmelidir

59. SINAV SORULARI

59-1. Sözsüz iletişim öğelerinden hangisi kişilerarası iletişimi başlatmada önemli bir rol oynar?

- A) Ses tonu
- B) Hitabet
- C) Sempati
- D) Göz teması
- E) Mekan kullanımı

59-2. Örgüt içinde en sık görülen çatışma biçimi hangisidir?

- A) Kişi içi çatışmalar
- B) Rol çatışmaları
- C) Ben merkezcilik
- D) Empati yoksunluğu
- E) Önyargılar

59-3. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin öğelerinden biri değildir?

- A) Hedef
- B) Araç
- C) Model
- D) Mesaj
- E) Dönüt

59-4. Aşağıdakilerden hangisi örgüt içi dikey iletişime örnektir?

- A) Özel güvenlik görevlisi Oğuz'un amirinden talimatlar alması
- B) AVM'ye gelen bir müşterinin girişteki kapı dedektöründen geçmeyi reddetmesi
- C) Aynı projede görevli olan temizlik görevlisinin yönetime dair şikâyetlerini güvenlik görevlisiyle paylaşması
- D) Özel güvenlik görevlisi Oğuz'un diğer güvenlik görevlileriyle birlikte pikniğe gitmesi
- E) AVM'de çalışan bir güvenlik görevlisinin buradaki mağaza çalışanlarıyla sohbet etmesi

59-5. Kişilerarası iletişimde kullanılan unsurlar aşağıdaki seçeneklerden hangisinde önem sırasına göre doğru sıralanmıştır?

- A) Sözlü içerik– Dil ötesi öğeler – Beden dili
- B) Sözlü içerik– Beden dili–Dil ötesi öğeler
- C) Beden dili–Dil ötesi öğeler–Sözlü içerik
- D) Beden dili–Sözlü içerik–Dil ötesi öğeler
- E) Dil ötesi öğeler–Beden dili–Sözlü içerik

59-6. Aşağıdakilerden hangisi etkin dinlemenin gereklerinden biri değildir?

- A) Kişiyi göz teması kurmak

- B) Gerektiğinde sorular sormak
- C) Anladığını belli etmek için başını sallamak
- D) Konuşanın sözünü kesmemek
- E) Kişinin elini sıkmak

59-7. Bir işyerinin en başarılı çalışanına her yılın ilk ayında bir maaş ikramiye vermesi aşağıdakilerden hangisine örnektir?

- A) Dışsal motivasyon
- B) İçsel motivasyon
- C) Takım çalışması
- D) Çapraz iletişim
- E) Müşteri odaklılık

59-8. İş yaşamında ideal olan iletişim, hangi benlik durumları arasındaki iletişimidir?

- A) Yetişkin-çocuk
- B) Annebaba-yetişkin
- C) Yetişkin-yetişkin
- D) Annebaba-çocuk
- E) Annebaba-annebaba

59-9. Aşağıdaki ifadelerin hangisinde ‘ben dili’ kullanılmıştır?

- A) “Size çok kırdım, bu değişikliği yaparken benim de fikrimi sormalıydınız”
- B) “Sana kaç kere gecikmemeni tembihledim, yine geç kaldın”
- C) “Sen hep kendini düşünürsün zaten, tam bir bencilsin”
- D) “Kimse beni umursamıyor; ne Ayşe, ne Ali, ne de sen”
- E) “Beni yalnız bırakın, sinirlerim tepemde zaten bir de sizinle uğraşamam”

59-10. Hangisi kaynağın (verici) yolladığı mesaja hedefin (alıcı) verdiği cevap anlamına gelen geribildirim ögesinin etkili olmasını sağlayan özelliklerden değildir?

- A) Karşı tarafın kişiliğini hedef alması
- B) Kısa ve öz olması
- C) Sadece olumsuz değil olumlu ögeler de barındırması
- D) Değiştirilebilecek özelliklere yönelik olması
- E) Gözlenen davranışın hemen ardından yapılmış olması

59-11. Aşağıdakilerden hangisi feed-back (yansıma)in özelliklerinden değildir.

- A) Vericiyi tam olarak dinlemek ve anlamaya hazır olmak
- B) Kelimelerin içeriğine ve aktarılacak istenen duygulara açık olmak
- C) Kelimelerin sözlük anlamları dışında “vericide” ne anlama geldiklerini tanımayı istemek
- D) Kaynağın ne dediğine dikkat etmeden söylenenleri yorumlamak
- E) İletişimin eksik kalan yanlarının görülmesini sağlamak

59-12. Aşağıdakilerden hangisi kitle iletişiminin özelliklerinden değildir?

- A) Kitle iletişimi görece olarak büyük, türdeş olmayan ve kim olduğu belli olmayan izleyicilere yöneliktir
- B) İletiler açıkça iletilir, genellikle izleyicilerin çoğunluğuna aynı anda ulaşacak şekilde ayarlanır ve geçicidir
- C) Kaynak ve alıcı birbirini tanımamaktadır
- D) Geri bildirim çok etkin bir biçimde kullanılmaktadır
- E) Kitle iletişimde mesajlar teknik araçlarla alıcıya ulaştırılır