İletişim, Sözlü İletişim Engelleri ve Etkili İletişim

Çalışma Kâğıdı · 30 Soru · Kolaydan Zora

Ad Soyad _____ Sınıf / No _____ Tarih _____

KONU ÖZETİ

- **İletişim**, duygu, düşünce ve bilgilerin bir kaynaktan alıcıya aktarılmasıdır. Temel ögeleri: **gönderici (kaynak)**, **alıcı**, **ileti**, **kanal (araç)**, **geri bildirim (dönüt)** ve **bağlam (ortam)**.
- İletişim **sözlü**, **yazılı** ve **sözsüz** (beden dili, jest, mimik, ses tonu) yollarla kurulabilir. Yazı, görsel, ses ve hareketin birlikte kullanıldığı metinlere **çok modlu metin** denir.
- **Sözlü iletişim engelleri:** dinlememe ya da dinliyormuş gibi yapma, söz kesme, yargılama-suçlama, alay etme, emir verme, öğüt yağdırma, konuyu değiştirme, ön yargı, alıcının anlamayacağı sözcükler (jargon) kullanma; ayrıca **gürültü** gibi fiziksel, **öfke-kaygı** gibi psikolojik engeller.
- **Sen dili** karşıdakini suçlar ("Sen hep geç kalıyorsun!"); **ben dili** kişinin kendi duygusunu ve ihtiyacını anlatır ("Geç kaldığında endişeleniyorum."). Ben dili iletişimi korur.
- **Etkili iletişim** için etkin dinleme (göz teması, soru sorma, özetleme), empati, saygı, nezaket, açık ve alıcıya uygun dil, beden dili ile sözlerin uyumu gerekir.
- Dil, iletişimde farklı **işlevler** üstlenir: bilgi verme, rica etme, koşul bildirme, gerekçelendirme, ikna etme, duygu aktarma. Amaca uygun işlevi seçmek iletinin doğru anlaşılmasını sağlar.

KOLAY Isınma Soruları (1–10)

1 İletişim ögelerini açıklamalarıyla eşleştiriniz.

1. Gönderici 2. Alıcı 3. İleti 4. Kanal 5. Geri bildirim

a) İletinin ulaştığı kişi

b) İletinin aktarıldığı araç ya da yol

c) Alıcının iletiye verdiği tepki

ç) İletiyi oluşturup gönderen kişi

d) Aktarılan duygu, düşünce ya da bilgi

2 Aşağıdakilerden hangisi **sözsüz iletişim** örneğidir?

A) Bir dilekçe yazmak

B) Telefonda annesiyle konuşmak

C) Sınıfta sunum yapmak

D) Arkadaşının anlattıklarını başını sallayarak onaylamak

E) Radyoda haber sunmak

3 Aşağıdaki ifadelerin başına doğru ise **D**, yanlış ise **Y** yazınız.
( ) Geri bildirim, alıcının iletiye verdiği tepkidir.
( ) Söz kesmek iletişimi güçlendiren bir davranıştır.
( ) Gürültü, fiziksel bir iletişim engelidir.
( ) Beden dili ile sözler çeliştiğinde ileti karışık algılanabilir.

4 SELİN — Bugün sınavda çok kötü geçti, bir soruyu bile…
EMRE — (telefonuna bakarak) Hıı… Bu arada akşam maç var, izleyecek misin?
SELİN — Boş ver, sonra konuşuruz.
Bu konuşmadaki iletişim engeli aşağıdakilerden hangisidir?

A) Gürültü
B) Emir verme
C) Dinlememe ve konuyu değiştirme
D) Jargon kullanma
E) Alay etme

5 "Sınıfta çok gürültü olduğu için öğretmenin söylediklerini arka sıradakiler duyamadı."
Bu cümlede sözü edilen iletişim engeli hangi türdendir?

A) Fiziksel engel
B) Ön yargı
C) Kültürel engel
D) Anlam engeli
E) Psikolojik engel

6 "Sen hiç beni dinlemiyorsun!" cümlesini **ben diliyle** yeniden yazınız.

7 Aşağıdakilerden hangisi **etkin dinleme** davranışlarından biri **değildir**?

A) Anlamadığı yeri soru sorarak netleştirmek
B) Göz teması kurmak
C) Anlatılanı kısaca özetleyerek geri bildirimde bulunmak
D) Konuşanın duygularını anlamaya çalışmak
E) Karşıdaki konuşurken cevabını düşünüp sözünü kesmek

8 Yazı, fotoğraf, müzik ve konuşmanın birlikte kullanıldığı bir belgesel aşağıdaki kavramlardan hangisine örnektir?

A) Günlük B) Mektup C) Dilekçe D) Monolog E) Çok modlu metin

9 Günlük hayatta karşılaştığınız **iki** sözlü iletişim engelini yazıp her biri için birer çözüm öneriniz.

10 Bir tartışma programında konuklardan biri, karşı görüşteki konuğu dinlemeden "Zaten sizin gibilerden başka bir şey beklenmez!" diyor.
Bu konuğun davranışındaki temel sorun aşağıdakilerden hangisidir?

A) Konuyu özetlemesi
B) Çok yavaş konuşması
C) Beden dilini kullanmaması
D) Ön yargılı ve suçlayıcı konuşması
E) Jargon kullanması

ORTA Pekiştirme Soruları (11–20)

11 ANNE — Odan yine berbat! Sen hiçbir işi düzgün yapmazsın zaten.
OĞUL — Ama anne, ödevim vardı…
ANNE — Bahane üretme! Hep aynısın.
Bu konuşmada annenin kullandığı dil için aşağıdakilerden hangisi **söylenemez**?

A) Ben diliyle kendi duygularını ifade etmiştir.
B) Sen dili kullanmıştır.
C) Karşısındakinin açıklamasını dinlememiştir.
D) Sözleriyle iletişimi zorlaştırmıştır.
E) Genelleme yaparak suçlamıştır.

12 USTA — Şu flanşı söküp contayı değiştir, sonra bypass hattını kapat.
ÇIRAK — (şaşkın) Tamam usta… (Ne yapacağını anlamadan bekler.)
Bu konuşmada iletişimin gerçekleşememesinin temel nedeni aşağıdakilerden hangisidir?

A) Kanalın yazılı olması
B) Göndericinin, alıcının bilmediği teknik terimler kullanması
C) Ustanın bağırması
D) Ortamdaki gürültü
E) Çırağın ustaya öfkelenmesi

13 Aşağıdaki cümlelerin hangisinde dil **rica** işleviyle kullanılmıştır?

A) Bu kitap bence yılın en iyisi.
B) Geç kaldım çünkü yol kapalıydı.
C) Müsaitseniz pencereyi biraz açabilir misiniz?
D) Hava bugün 25 derece olacakmış.
E) Erken kalkarsan otobüse yetişirsin.

14 Aşağıdaki ifadelerin başına doğru ise **D**, yanlış ise **Y** yazınız.

( ) "Çalışırsan başarırsın." cümlesinde dil koşul işleviyle kullanılmıştır.
( ) "Toplantıya gelemedim çünkü hastaydım." cümlesinde gerekçelendirme vardır.
( ) Sen dili karşıdakini savunmaya iter.
( ) Empati, karşıdakini her koşulda haklı bulmaktır.

15 SELİN — Bugün sınavda çok kötü geçti, bir soruyu bile…
EMRE — (telefonuna bakarak) Hıı… Bu arada akşam maç var, izleyecek misin?
SELİN — Boş ver, sonra konuşuruz.
Bu konuşmayı, Emre'nin **etkin dinleme** yaptığı biçimde yeniden yazınız (Emre'nin iki cümlesi yeterli).

16 "Sözler kulağa, beden dili göze konuşur; ikisi çeliştiğinde insanlar genellikle gözlerine inanır."
Bu sözden aşağıdakilerden hangisi çıkarılabilir?

A) İnsanlar yalnızca duyduklarına inanır.
B) Göz teması iletişimi zorlaştırır.
C) Beden dilinin sözlerle uyumlu olması iletinin inandırıcılığı için önemlidir.
D) Sözlü iletişim tamamen gereksizdir.
E) Beden dili yalnızca tiyatroda kullanılır.

17 Aşağıdakilerden hangisi **psikolojik** bir iletişim engeline örnektir?

A) Telefon hattının sık sık kesilmesi
B) Sınav kaygısı yaşayan öğrencinin öğretmeninin açıklamalarını algılayamaması
C) İki kişinin farklı diller konuşması
D) Yazının okunaksız olması
E) Konferans salonunda mikrofonun bozulması

18 Aşağıdaki durumda iletişimin hangi ögesinde sorun olduğunu belirtiniz ve açıklayınız.
"Öğretmen ödevi yalnızca okulun internet sitesinde duyurdu; ancak evinde internet olmayan öğrenciler duyuruyu göremedi."

19 Bir öğrenci, sınıf başkanlığı seçimi için yaptığı konuşmada dinleyicilerin sıkıldığını fark edip örnekler ve sorularla konuşmasını canlandırıyor.
Öğrencinin bu davranışı hangi iletişim ögesini dikkate aldığını gösterir?

A) Geri bildirim B) Gürültü C) Kanal D) Gönderici E) Kod

20 "Bir kez söylediğim şeyi bir daha söyletmeyin; yoksa sonuçlarına katlanırsınız!"
Bu sözde öne çıkan iletişim engeli aşağıdakilerden hangisidir?

A) Göz teması kurma
B) Soru sorma
C) Empati kurma
D) Tehdit ve emir verme
E) Özetleme

ZOR Düşünme Soruları (21–30)

21 "İletişimde asıl olan ne söylediğimiz değil, karşımızdakinin ne anladığıdır."
Bu yargıyı **en iyi** destekleyen durum aşağıdakilerden hangisidir?

A) Bir sunucunun programı zamanında bitirmesi
B) Bir öğrencinin ders notlarını düzenli tutması
C) Bir yazarın romanını bir yılda tamamlaması
D) İki arkadaşın aynı filmi beğenmesi
E) Bir doktorun hastasına tıbbi terimlerle yaptığı açıklamanın, hasta tarafından hiç anlaşılmaması

22 I. "Bu kadar basit bir şeyi nasıl anlamazsın?"
II. "Anlatırken hızlı gittiysem tekrar edeyim."
III. "Bence önce senin fikrini dinleyelim."
IV. "Sus da beni dinle!"
Bu ifadelerden hangileri iletişimi **engelleyen** türdendir?

A) I ve II B) I ve IV C) II ve III D) III ve IV E) I, II ve IV

23 "Mektubun yerini e-posta, e-postanın yerini anlık mesajlar aldı. İleti hızlandıkça sabır azaldı; iki dakika içinde cevap gelmeyince alınır olduk. Oysa hız, anlamanın değil yalnızca ulaşmanın ölçüsüdür."
Bu parçada yazarın asıl vurgulamak istediği düşünce aşağıdakilerden hangisidir?

A) İletişim araçlarının hızlanması, iletilerin daha iyi anlaşılmasını sağlamamıştır.
B) Anlık mesajlar mektuptan daha samimidir.
C) Teknoloji iletişimi tamamen ortadan kaldırmıştır.
D) E-posta artık hiç kullanılmamaktadır.
E) İnsanlar eskiden daha az iletişim kurardı.

---

24 Aşağıdaki durumu **iletişim ögeleri** açısından çözümleyiniz (gönderici, alıcı, ileti, kanal, geri bildirim).
"Belediye, parkta yapılacak konseri sosyal medya hesabından duyurdu. Duyuruyu gören gençler yorum yazarak konserin saatini sordu."

---

25 Aşağıdaki durumların hangisinde iletişim engeli **kültürel farklılıktan** kaynaklanmaktadır?

A) Bir öğrencinin derste uykusuz olması
B) Konuşmacının heyecandan sesinin titremesi
C) Telefonun şarjının bitmesi
D) Sınıftaki klimanın çok gürültülü çalışması
E) Başını yukarı kaldırıp dilini şaklatarak "hayır" diyen birinin, bu hareketi bilmeyen bir turist tarafından anlaşılmaması

---

26 Bir öğretmen, anlaşmazlık yaşayan iki öğrencisine şu önerileri veriyor:
I. Sırayla konuşun, birbirinizin sözünü kesmeyin.
II. "Sen hep..." diye başlayan cümleler kurmayın.
III. Karşınızdakinin söylediğini kendi cümlelerinizle tekrar edin.
Bu öneriler aşağıdaki iletişim ilkelerinden hangileriyle **doğrudan** ilişkilidir?

A) Kanal – ileti – bağlam
B) Kod – gönderici – alıcı
C) Saygı – ben dili – etkin dinleme
D) Gürültü – kanal – jargon
E) Ön yargı – emir verme – alay

---

27 "Dijital iletişim insanları birbirine yaklaştırdı mı, uzaklaştırdı mı?" sorusuna görüşünüzü **iki gerekçeyle** savunan kısa bir paragraf (3-4 cümle) yazınız.

28 "Konuşmak bir yetenektir, dinlemek ise bir erdem. Çünkü dinlemek, bir süreliğine kendini geri çekip başkasına yer açmayı gerektirir."
Bu parçaya göre dinlemeyi erdem yapan nedir?

A) Kolayca öğrenilebilmesi
B) Kişinin kendini geri plana alarak karşısındakine değer vermesi
C) Çok konuşmayı gerektirmesi
D) Doğuştan gelen bir yetenek olması
E) Yalnızca bilgi toplamaya yaraması

29 Aşağıdaki cümlelerin hangisinde dilin işlevi ile ilgili yapılan açıklama **yanlıştır**?

A) "Bu kitabı okumalısın; hayata bakışını değiştirecek." → ikna etme
B) "Kapıyı kapatır mısın lütfen?" → rica
C) "Otobüs saat dokuzda kalkıyor." → bilgi verme
D) "Yarın hava güzel olursa pikniğe gideriz." → gerekçelendirme
E) "Sokak lambaları yanmadığı için karanlıkta yürüyemedik." → gerekçelendirme

30 Bir tiyatro oyununda iki kişi aynı sözcüğü farklı anlamlarda anlayarak birbirine yanlış cevaplar veriyor ve seyirci buna gülüyor.
Bu durum hem bir **mizah** öğesi hem de hangi iletişim sorununun sahnedeki yansımasıdır?

A) Geri bildirimin hiç olmaması
B) Göndericinin susması
C) Ortamın gürültülü olması
D) İletinin alıcı tarafından yanlış anlamlandırılması
E) Kanalın bozulması

Takıldığın soruyu işaretle, konu özetine tekrar göz at. Başarılar!
Diğer konuların çalışma kâğıtları ve deneme sınavları: **maarifpdf.com.tr**