

# **YAZILI İLETİŞİM TÜRLERİ, TEKNİK İLETİŞİM, İLETİŞİM ENGELLERİ**

# İŞ MEKTUPLARI

- Resmi ya da özel kurumlar arasında ya da kurumlarla kişiler arasında iletişimi sağlamak amacıyla gönderilen mektuplar
  - Birtakım istekler, şikayetler ya da iş teklifleri karşı tarafa aktarılır
- (sipariş, satış, şikayet, alacak ve başvuru mektupları...)

**Teklif Mektubu:** Ürün veya hizmet satışını gerçekleştirmek için koşulların ve hizmet veya ürün bedelinin bulunduğu yazılar

**Dilek ve Temenni Mektubu:** Bir konu hakkındaki şikayeti, önerileri ve övgüleri belirtmek amacıyla yazılmış yazılar

**Talep Mektubu:** Herhangi bir konuda, bilgi alma, fiyat sorma, koşulları öğrenme gibi isteklerin dile getirildiği yazı türü

**Bonservis/Referans Mektubu:** Bir çalışanı, bir firmayı veya bir ürünü ya da hizmeti övmek ve diğerlerine tavsiye etmek için yazılan mektuplar

**Sipariş Mektubu:** Bir ürünü ya da hizmeti satın almak için düzenlenen yazılar

**Teminat Mektubu:** Bankalar ve finans kuruluşları tarafından işletmeler için üçüncü şahıslara verdikleri kredi mektupları

# TEMİNAT MEKTUBU Ö R N E Ğ İ

XXXXXXXX

İCRA MÜDÜRLÜĞÜ

TARİH:  
SAYI:

XXXXXXXX  
XXXXXXXX

İdarenizin müşterimiz **XXXXX XXXXXX** 'den « **XXXXX DOSYA NOLU XXXXX  
PLAKA SAYILI XXX MODEL XXXXXX MARKA XXXXXXXX XXXXXXXX TİPİ**

**XXXXXXXX XXXXXXXX** » için istemiş olduğu teminat tutarı olan **XXXXX TL (Y/, XXX**

Türk Lirası)' na müteselsil kefil olduğumuzu, borçlu şahıs hakkında herhangi bir ihbara, ihtar ve takibe hacet kalmaksızın borçlu şahsın muvafakat ve rızasını istihsale protesto ve hüküm istihsaline lüzum olmadan, İdarenizin ilk yazılı talebinde kefil olunan meblağın, derhal ve bilataallül size veya emri havalinize nakden ve defaten talep tarihinden tediye anına kadar geçen güne ait kanuni haklar ile beraber tazmin ve tediye edeceğimizi ve talep edeceğiniz alacak miktarlarına karşı biguna itiraz ve defi hakkımız olmayacağını, idarenizin defterlerinde kayıtlı alacak miktarının muteber bulunacağını, ihtilafların hal ve merciinin İstanbul mahkeme ve İcra daireleri bulunduğunu bankamızın imza salâhiyettar kimseleri olarak bankamız nam ve hesabına taahhüt ve beyan ederiz.

İşbu teminat mektubu kat'i ve süresizdir.

Saygılarımızla,



TÜRKİYE ODALAR VE BORSALAR BİRLİĞİ

ANKARA

SERİ NO : [REDACTED]  
Tarih : 22.08.2008

**KESİN TEMİNAT MEKTUBU**


TÜRKİYE ODALAR VE BORSALAR BİRLİĞİ ile borçlu [REDACTED]  
arasındaki [REDACTED] Teminatı nedeniyle borçlunun vermek zorunda olduğu kesin teminat tutarı azami [REDACTED] lık borcunu Bankamız garanti ettiğinden Borçlunun borcunu kısmen veya tamamen yerine getirmedigini bildiren ilk yazılı talebinizde protesto çekmeye, hüküm ve borçlunun iznini almaya gerek kalmaksızın yukarıda yazılı tutarı derhal nakden ve tamamen talep tarihinden ödeme zamanına kadar geçecek günlere ait kanuni faizi ile birlikte ödeyeceğimizi Bankanın imza atmaya yetkili temsilcisi ve sorumlusu sıfatıyla ve Bankamız ad ve hesabına taahhüt ve beyan ederiz.

İşbu teminat ve kefalet mektubu kesin ve süresizdir.

İşbu teminat mektubunun tazmini halinde, talep edilen tutarın tazmin tarihinde cari TCMB Döviz Satış kuru üzerinden [REDACTED] Lirası karşılığı ödenecektir.

TÜRKİYE VAKIFLAR BANKASI T.A.O.  
Kızıltepe Şubesi

  
Müzeyen KAYA  
Yetkili

  
Birgül ÇELEBİOĞLU  
Yetkili Yard.

25.5. 2011

..... Yayınevi,

Ankara

**İlgi:** 19.5.2011 tarihli yazınız.

Yayıneviniz tarafından yayınlanmış olan "Açıklamalı Türk Dili ve Edebiyatı Terimleri Sözlüğü" adlı kitabınızdan okul kitaplığımız için beş adet gönderilmesini rica ederim.

Saygılarımla.

(İmza)  
Ad-Soyad

**Ek:** Söz konusu kitabın beş adedinin bedeli olan 100 TL'nin yayıneviniz adına açılmış olan hesaba yatırıldığına dair makbuz.

[Turkceciler.com](http://Turkceciler.com)

# Sipariş (Teklife Davet) Mektubu

[Sözleşme Makamının Anteti]

Sayın.....,

Derneğimiz tarafından aşağıda özellikleri yazılı mallar satın alınacaktır. Fiyat teklifiniz ...../...../..... günü saat 17.00'ye kadar aşağıdaki adrese elden gönderilmeli veya ..... numaralı faksa çekilmelidir.

**1-15 adet sandalye** : amortisörlü, tekerlekli, kollu, standart ısıya dayanıklı kumaş, metal iç iskelet

**2-15 adet bilgisayar masası** : 90X65X75 cm, suntalam, pvc bantlı, çekmeceli, hareketli klavyelik

**3-15 adet dizüstü bilgisayar** : Intel Centrino Pentium M 1.7 GHz-Mobil işlemci (725 1.7 Dothan), 2MB L2 cache, 400MHz FSB, ....., 2 Yıl Garanti

Lütfen, bu davetin elinize ulaştığını faks ya da e-posta yoluyla teyit ediniz ve fiyat teklifi verip vermeyeceğinizi bildiriniz.

Saygılarımla,  
(İmza)  
(Adı ve Soyadı)



# Sipariş mektubu örneği

Sayın Ahmet ULUGÖL

Aşağıda belirtilen üç kalem malı 18 Mayıs 2006 tarihine kadar göndermenizi bekliyorum.

Sipariş tutarı olan 12.600 YTL. Malın teslimi sırasında nakit olarak yapılacaktır. Satışla

ilgili fatura ve diğer belgelerin gönderilmesini rica ederim.

<u>Ürün Kodu</u>	<u>Markası</u>	<u>Birim Fiyatı</u>	<u>Adedi</u>	<u>Tutarı</u>
34	17" LCD Samsung	500 YTL	10	5.000
48	HP LaserJet XX	220 YTL	10	2.200
65	LCD TV	1350 YTL	4	5.400

# DİLEKÇELER

Bir isteğin iletilmesini sağlayan resmi formatlı iletişim araçları

- Yazının başında hitap edilen kurumun adı ve adresi yer alır
- Dilek ve şikayetleri içeren metin "arz ederim" ifadesi ile son bulur
- Sağ alt köşeye dilekçe sahibinin adı-soyadı ile varsa ünvanı yazılır ve imza atılır
- Tarih yazının bitimini müteakip yazılır
- Solt alt köşede uygun bir aralıkla adres ve varsa telefon numarası yazılır

..... Üniversitesi ..... Fakültesi Dekanlığına,  
.....(Bulunduğu Şehir)

..... Üniversitesi ..... Fakültesi ..... Bölümünde  
(...Öğretim) ... yarıyılı tamamladım. Fakültenizin ..... Bölümü (.... Öğretim) ...  
yarıyılına yatay geçiş yapmak istiyorum. Gerekli belgeler ektedir.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

İletişim Adresi:

...../...../.....

Tel:

Adı ve Soyadı  
İmzası

Ek: 1-Transkript

- 2- Disiplin cezası almadığına ilişkin belge
- 2- ÖSYS Sonuç Belgesi'nin onaylı fotokopisi
- 3- Onaylı eğitim öğretim planı
- 4- Müfredat programı

# BROŞÜR VE EL KİTAPLARI

## Broşürler

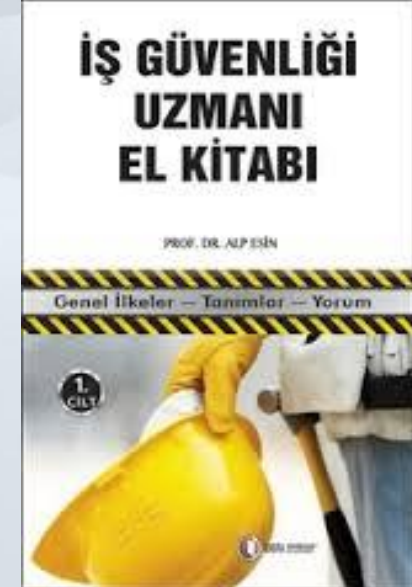
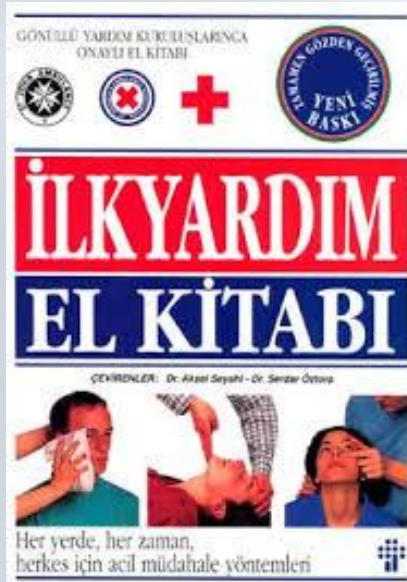
Kişiler, kurumlar, kuruluşlar veya ürünler hakkında genel bilgi içeren, ilginç ya da önemli özelliklerini ön plana çıkartan, açıklayıcı, bilgilendirici, tanıtıcı nitelikteki basılı materyaller

- Az sayfalı, genellikle dergi formatına uygun olarak hazırlanmış bilgi içeren yayınlar
- Daha çok 8 ile 16 sayfa arasında basılır ve bilgileri destekleyen resimlere de yer verilir
- Yazı, tablo ve resim dengesinin iyi kurulması gerekir
- Broşürlerin renkli olması, sayfalarının sunulan konu bakımından belli bir sıraya tabi olması, anlaşılır olması ve dikkat dağıtmaması önemli



## El Kitapları

- Broşürlere göre daha çok sayfalı, resimden çok yazıya ağırlık veren iletişim aracı
- Bazı konuların anlatılması ve açıklanması amacıyla hazırlanırlar
- Her an el altında bulundurulabilme özelliğine sahip oldukları için kullanışlı bir iletişim aracı



# AFİŞ, İLAN TAHTASI VE BÜLTENLER

## Afiş

Bir şeyi tanıtmak, herkese duyurabilmek için hazırlanmış, kalabalıkların görebileceği yerlere asılmış, genellikle resimli duvar duyurusu

Slogan, çizgi ve resimlerle bazı faaliyetleri izleyiciye anlatmaya çalışan ve onları belli konular hakkında daha hassas hale getirmek isteyen özlü çalışmalar .  
Görselliği ağır basar ve işgörenleri yönlendirmede etkili araçlardan biri





## İlan Tahtası

Daha çok duyuru amaçlı olarak kullanılan ve işgörenlerin uğrak yerlerine asılan sabit iletişim aracı



# Bültenler

Periyodik olarak hazırlanan ve tanıtım amaçlı kullanılan az sayfalı dergi formatındaki çalışmalar

Resmi duyuru



# YAZILI RAPORLAR

Örgütte üst yöneticilerin astlarına ya da danışmanlarına belirli konularda çalışma ve araştırma yapma ve elde edilen sonuçları yazılı hale getirmeleri isteğinde bulunmaları durumunda hazırlanan yazılı iletişim türü

Raporda bulunması gerekli ögeler:

Kapak

Başlık sayfası

Ön söz ya da giriş

İçindekiler tablosu

Özet ve Sunuş Metni

# FORMLAR

Değişik konularda bilgi edinmek amacıyla belli şablonlara göre düzenlenen sistematik bilgi aktarma belgeleri

Birtakım bilgileri toplamak, kaydetmek, gruplandırmak ve transfer etmek amacıyla hazırlanan, üzerinde soruların ve bunların cevaplandırılması ile ilgili bazı kayıt, değerlendirme ya da işlemlerin yapılabilmesi için boşlukların bırakıldığı yazılı belgeler

Bütçelerin hazırlanması, hastane işlemlerinin tamamlanması, vergi yüklerinin belirlenmesi ve vergi tahakkuku, nüfus, tapu ve askerlik işlemlerinin yürütülmesi

## İŞ BAŞVURU FORMU

**+ KİMLİK BİLGİLERİ**

İSİM/SOYAD	DOĞUM TARİHİ	CİNSİYET	ASKERLİK

ADRES	TELEFON
	EY : İS : CEP:

**EĞİTİM**

LİSE	MEZUNİYET	BÖLÜM	DERECE

BİLGİSAYAR	WORD	EXCEL	POWERPOINT

YABANCI DİL BİLGİSİ	İNGİLİZCE	ALMANCA	DİĞER

## Bilgisayar Malzemesi Sipariş Formu

Firma Bilgileriniz		İletişim Bilgileriniz	
Firma Adı	<input type="text"/>	Bulunduğunuz İl	<input type="text" value="İstanbul"/>
Yetkili Adı Soyadı	<input type="text"/>	Açık Adres	<input type="text"/>
Yerli Dairesi	<input type="text"/>	Telefon	<input type="text"/>
Yerli Numarası	<input type="text"/>	E-Posta	<input type="text"/>

### Sipariş Bilgileriniz

Ürün Adı	Fiyatı	Adedi	Toplam
<input type="text" value="Seçiniz..."/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
<input type="text" value="Seçiniz..."/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0
<input type="text" value="Seçiniz..."/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0

1000000000

# UYARI LEVHALARI/POSTERLER

- Genellikle birden fazla kişinin uzun süre görebileceği mekanlarda kullanılır



Afişler ile posterler arasındaki en belirgin fark posterin büyük resim şeklinde olması ve yazı şeklinin dar olmasıdır. Afişin resimlisi de denilebilecek bu uygulama ile afiş ve poster birbirlerinden ayrılıyorlar. Afişlerde de resim kullanılır ama bilgilendirme yapılır.

# DAVETİYELER

- Düğün, doğum günü, konferans, resepsiyon, kokteyl, açılış, tören, konser gibi toplantılara katılımı istenen kişilere gönderilen özel mektuplar
- Özel ve resmi olabilir
- Davetiyede; davetin yemekli olup olmadığı, ulaşım imkanları, özel kıyafet giyilip giyilmeyeceği, varsa zaman sınırı belirtilmeli
- Deri, porselen, cam, ahşap veya iyi cins karton üzerine yazılır



## ORHAN KUYUMCULUK

*Yeni İ. Yürümizin Adosunda  
Siz Değerli Dostlarımızı Aramızda  
Görmekten Mütluluk Duyuyoruz*

*Yaşar BAŞTAN ve Oğulları*

Adres : Zeytin Kooperatifi Düğün Salonu Orhangazi / BURSA  
Tarih : 11.10.2008 Saat: 14:00 - 19:00 Arası



## GÜL OCAĞBAŞI

*Açılış Törenimizde siz değerli dostlarımızı  
aramızda görmekten onur duyuyoruz.*

Ali GÜL  
0238 280 12 01 - 0238 238 06 78

28 Mart 2010 Pazar Saat: 12:00 - 17:00  
Yıldız Mah. Fıvıd Çakmak Cad. No:96 Tuzla/İST. - Tel: 0216 447 01 88 - 447 27 17  
E-mail: www.gulocakbas.com.tr 0238 041 00 89



*Avukatlar günü nedeniyle düzenlemiş olduğumuz  
yemekte sizleri de aramızda görmekten  
onur duyacağız.*

Tarih : 11 Nisan 2015  
Saat : 20:00  
Yer : Kalın Otel / Çanakkale  
Not : Davetiye 1 Kişiliktir

Av. Balent ŞARÇAN  
Çanakkale Baro Başkanı

## Mezuniyet Töreni

Keçiören İMKB Teknik ve Endüstri Meslek Lisesi

Okulumuzun İlk Mezuniyet Töreni,  
11 Haziran 2010 Cuma günü saat 15:00'da  
okulumuz çok amaçlı salonunda kutlanacaktır.

Coşkumuza katılımınızı ve bizleri  
onurlandırmanızı dileriz.

# TEBRİKLER

Bayramlarda, yılbaşlarında, doğum günü kutlamalarında kişilerin özel önem verdiği gün ve olayların yıldönümlerinde, yaşadıkları sevince ortak olmak amacıyla yazılan özel yazılar

## Kutlama Mektubu Örneği

15/10/2007

Mehmet Öztürkü  
Gazi Üniversitesi  
Fen Edebiyat Fakültesi  
06560, Beşevler  
Ankara

Sevgili Mehmet,

Doçentlik unvanını almandan dolayı tebrik eder, başarılarınızın devamını dilerim.

Hakan Taşkın

# Yeni Kurulan Bir Şirkete Gönderilen Tebrik Mektubu

(Firmanın İsim ve Adresi)

Sevgili /Sayın.....

Yeni şirketinizin kurulduğunu büyük bir zevkle okudum. Gerçekten de, yeni iş olarak başarılı olacağınız bir alanı seçtiniz. İş tecrübeniz, uzmanlığınız ve motivasyonunuzla, sektörde ses getireceğinizi biliyorum.

Tebrik eder ve başarılarınızı dilerim.

Saygılarımla,  
(İmza)  
(Adı ve Soyadı)  
(Unvanı)

# BAŞSAĞLIĞI VE TESELLİ MEKTUPLARI

## Başsağlığı Mektubu Örneği

20/10/2007

Sayın Mert Ailesi,

Yönetim kurulu başkanımız Erol Mert'in vefat haberini üzülerək öğrendik. Sizlere ve tüm çalışanlarımıza başsağlığı dileriz.

Önder Sezer ve Ailesi

# CV (Curriculum Vitae) ve ÖZGEÇMİŞ

Ana fark:

- uzunluk
- içerik
- amaç

Aslında her ikisi de aynı amaç için yazılır ve kişinin vasıflarını, deneyimlerini, akademik geçmişini ve kişisel becerilerini aktarırlar. Farklılaştıkları nokta ise kullanım yerleri, formatları ve uzunluklarıdır

- **CV** yani curriculum vitae genelde 2 veya daha fazla sayfa olur. Yani **CV**, resume'ye göre daha **uzundur**.
- **CV**, resumeye göre daha detaylıdır. **CV**'de eğitiminiz yani akademik geçmişiniz, öğretim ve araştırma konularındaki tecrübeniz, yayınlarınız ( kitap, makale, yayınlanmamış yazılarınız, araştırma yazılarınız gibi), sunumlarınız, ödülleriniz, başarılarınız gibi detayları yazabilirsiniz.
- **CV** çoğunlukla akademik eğitiminiz için, bilimsel veya araştırma pozisyonları için , bir de fellowship ve Grant adı verilen burslara başvuru için kullanılır.

- **Resume** ise bir ya da en fazla iki sayfa uzunluğunda yeteneklerinizi, tecrübelerinizi ve eğitiminizi özetlediğiniz formattır. Resume okuyucusunun kısacık sürede sizin hakkınızda bilgi edinmesini resume ile sağlarsınız. ([http://www.turkedebiyati.org/yazi\\_turleri/oz\\_gecmis.html](http://www.turkedebiyati.org/yazi_turleri/oz_gecmis.html))

Bir CV daha ziyade, akademik ve bilimsel birimlere başvurmak için tercih edilir. Akademik geçmiş, yapılan araştırmalar, tamamlanan ve hali hazırda devam eden projeler hakkında daha detaylı ve uzun bir bilgi sunulur. Tek sayfa kuralı yoktur. Anlatılması gerekenler mümkün olduğunca detaylı anlatılmalıdır. Halbuki özgeçmişlerde, mümkün olduğunca kısa ve öz bilgiler sunulur. Kişinin yetenekleri, vasıfları, deneyimleri, akademik özgeçmişi vb. tek bir sayfada sunulmaya çalışılır.

# Kimler CV yazmalı?

- Üniversiteye akademik olarak başvuru yapanlar ( lisans, yüksek lisans, doktora gibi programlara başvuracak olanlar)
- Araştırma asistanlığı (research assistantship), öğretim asistanlığı (teaching assistanship) veya genel asistanlık (general assistanship) başvurusu yapanlar,
- Uluslar arası burs başvurusu yapanlar
- Yabancı üniversitelere proje hazırlamak isteyenler
- Yabancı üniversitelerle ortak proje hazırlayacak olanlar
-



- Kişisel bilgiler
- Akademik geçmiş :
  - doktora ve üstü - lisansüstü eğitimi, aldığı dersler, dereceleri, hazırladığı tez,vb. - lisans eğitimi, aldığı dersler, dereceleri vb.
- Akademik / eğitim deneyimi
  - verilen dersler - eğitimde yaratıcılık - öğretim değerlendirmesi
- Akademik / araştırma ilgi alanları
- Profesyonel / akademik ödüller ve dereceler
- Profesyonel gelişim
  - konferanslar /seminerler, proje grupları ve diğer faaliyetler.
- Profesyonel sertifikalar
- Teknik ve özel yetenekler
- İlgili diğer deneyimler
  - ilgili iş deneyimleri
- Araştırma faaliyetleri
  - gazete makaleleri - konferans yöntemleri - kitaplar - dergi makaleleri - sunumlar/proje grupları - internet yayınları için makaleler - teklif üzerine yapılan çalışmalar - halihazırda yürütülen çalışmalar
- Burslar/ödenekler
- Hizmetler :
  - akademik - profesyonel - toplumsal
- Ortaklıklar / üyelikler
- Yabancı dil bilgisi / yeteneği
- Danışmanlık.
- Gönüllü çalışmalar.

- <http://www.cvornekleri.gen.tr/cv-bolumleri/>
- <http://www.cvornekleri.gen.tr/stajyer-cv-ornekleri/>
- <http://www.kariyer.net/cv-ornekleri> \*\*\*\*\*

# TEKNİK İLETİŞİM

Teknolojik araçlar yardımıyla kurulan iletişim



**Teknoloji (Antik Yunancada)**



Tekhne  
(sanat)



Logos  
(söz,  
sözcük)

## Teknoloji;

Üretimde kullanılan metotlar

Üretim araçlarını kullanarak insanın çevresini değiştirmek amacıyla geliştirdiği metotlar

Araştırma ve geliştirme sonucu elde edilen tekniklerin üretime uygulanması sonucu geliştirilen süreç, metot ve bilgi

Yeni bir mal ve hizmet üretilmesine veya mevcut malların daha ucuz ve kaliteli olarak üretilmesine imkan sağlayan üretim bilgisi, süreci ve tekniği



# Teknoloji



İnsan ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla,  
ürün ve süreçlere bilginin uygulanması



# Teknolojik İletişim Araçları



## Telli İletişim Araçları

**Kablolu Bağlantı:**  
Birden fazla iletişim aracının birbirlerine veya bir merkeze fiziksel bir kabloyla bağlantısının olduğu iletişim araçları (sabit telefon, teleks, telgraf...)



## Telsiz İletişim Araçları

**Kablosuz Bağlantı:**  
Birden fazla iletişim aracının birbirlerine veya merkeze fiziksel bir bağlantılarının olmadığı iletişim araçları (cep ve araç telefonları, uydu ve telsizler...)

# Yazılı İletişimde Kullanılan Teknoloji Ürünü Araçlar



- **Telgraf:** Mors alfabesi (çizgi ve noktalardan meydana gelen kodlama) ve elektrik kullanarak çalışır

## Ne Zaman Kullanılır?

Doğal afetler sonrası veya savaş hali gibi durumlarda diğer iletişim araçları kullanılamaz hale geldiğinde

Denizcilik ve havacılık alanlarında  
Kutlama ve başsağlığı dileme mesajları

- **Teleks:** Telefon hattına benzeyen özel teleks hatları aracılığıyla yazılı mesaj göndermek için kullanılmakta
- Günümüzde basın kuruluşları ve haber ajansları tarafından kullanılmakta





- **Faks:** İki telefon hattı arasındaki bağlantıyı kullanarak yazılı ve grafiksel doküman gönderilebilmesini sağlayan cihaz



Gönderilecek doküman yazılı veya grafiğin bulunduğu sayfa aşağıya gelecek şekilde cihaza yerleştirilir

Karşı faksın numarası tuşlanır

Karşı taraftan faks sinyali alındığında "gönder" tuşuna basılarak mesaj gönderilir

Aynı zamanda telefon, fotokopi makinesi olarak da işlev görür

- **SMS (Short Messaging Service):** İki mobil cihaz arasındaki yazılı mesaj alış verışı sağlayan bir sistem



Cep telefonu ile iletişimde doğabilecek iletişim engelleri:

Karşı tarafın mesaj kaydedecek yeterli boş alan olmayabilir

Telefonun pilinin şarjı bitebilir

Mesaj gönderilen kişi mesajını kontrol etmeyebilir

- Radyo



- Telefon





**Telsiz:** Kablosuz telefonlar gibidir. Cep telefonundan farkı arayan ve aranan kişinin sıra ile konuşması

Sözün bittiği cümlenin sonunda "Tamam" sözcüğü ile karşı tarafa iletilir.

Telsizle yönetici çalışanlar arasındaki iletişim sürecinin her aşamasını takip edebilmekte Fabrikalarda, şehir içi ürün dağıtımını yapan işletmelerde, taksilerde, güvenlik görevlileri arasında kullanımı yaygın



# Tele Konferans: Birbirinden farklı iki veya daha fazla noktaya sesin veya görüntünün aynı anda bir noktadan diğer noktalara ulaştırılması işlemi



## Tele Konferansın Avantajları

- Zaman kaybını önlediği için verimli, üretimi aksatmaz
- Ucuz bir yöntem sayılabilir
- İletişime bir anda daha fazla insan katılabilir
- Çok uzak bölgelerdeki insanlar arasında bile etkileşim sağlar
- Yüz yüze toplantıların mümkün olmadığı durumlarda toplantının gerçekleşmesini sağlar

## Tele Konferansın Dezavantajları

- Yüz yüze toplantıların yerine geçebileceğinden insan ilişkilerini azaltabilir
- Teknik cihazlar katılımcıların hareket kabiliyetini sınırlandırabilir
- Ses ve görüntüde bir takım aksaklıklar iletişime engel olabilir
- Sunuş tele konferans yöntemine uygun olmayabilir
- Yazılı materyaller önceden yerlerine ulaştırılmayabilir

**Televizyon:** Görsel iletişim araçları arasında en çok kullanılanı

Hareketli görüntülerin elektromanyetik dalgalar üzerinden TV cihazlarına ulaştırılması yoluyla iletişimi sağlar



**Bilgisayar:** Üretim, öğretim, yönetim, sunu ve iletişim aracı olarak kullanılabilmekte, çeşitli sunumlar, animasyon vb. izlenebilmesi bakımından, yazılı bir iletişim sağlamasının yanında aynı zamanda görsel iletişim için de yararlanılabilen bir araç



**İnternet:** Tüm dünyadan yüz binlerce bilgisayar ağının, bilgiye erişilmesi amacı ile birbirlerine bağlanmalarından oluşan bir ağ

**İntranet:** İnternet benzeri bir sistemin işletmelerdeki şekli

Kurum içi internet

İşletmeler bünyelerinde yer alan şubeleri birbirine bağlayarak bilgi akışını sağlar

Ucuz, kullanımı kolay, zamandan tasarruf sağlar

**Extranet:** Ticari işletmelerin veya organizasyonların, tedarikçileri, toptancıları, perakendecileri, bayileri ve bazı müşterileri arasında bilgi alışverişini sağlamak üzere üçüncü şahıslara kapalı olan bilgisayar sistemi

Bir intranet sistemine yetki verilmiş bazı kişi ve kuruluşların girmesine ve kullanmalarına imkan sağlayan sistem

# E-Posta (E-mail)

**E-Gruplar:** E-posta yardımıyla bir çok kişinin katıldığı belirli bir mesleki amacı olan topluluklar (Yahoo Groups, Google Groups...)

**Facebook:** Bireyler arasında iletişim kurmak ve bilgi alış verişini sağlama amaçlı bir sosyal web sitesi

**Twitter:** Bir sosyal ağ ve mikroblog sitesi

# İLETİŞİM ENGELLERİ



Bu engeller neden kaynaklanır?

İnsanların iletişime olan ihtiyaçlarının farkında olmamaları

İnsanların iletişimin önemini yeterince kavrayamamaları

İnsanların etkin iletişim yöntemlerini bilmemeleri

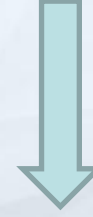
- İnsanlar anlatılanların sadece yarısını duymaktadırlar, diğer yarısı ise duyulmamaktadır.
- Duyulmayanların yarısını dinler, yani %25
- Dinlediklerimizin yarısını anlarız, %12,5
- Anladıklarımızın yarısına inanırız, %6.25
- İnanıklarımızın yarısını hatırlarız, % 3,25
- Hatırladıklarımızın yarısını uygulamaya koyarsak, %1,562

# İLETİŞİM ENGELLERİ



## Yapıcı Engeller

Toplumsal kurallar  
Resmi protokol kuralları  
Yazılı iletişimdeki yazışma kuralları  
İletişimde kullanılan bilgilerin bilgi teknolojilerindeki gelişmeler sonucunda bilgisayarlarla yürütülmesi



## Bozucu Engeller



# BOZUCU ENGELLER

- Tutarsız ve güvensiz bir ortam
- İsteksiz, yeterince dinlemeyen bir personel
- Dil bozuklukları
- Statü farklılıkları
- Yaş ve cinsiyet uyumsuzlukları
- Gürültü ve diğer çevresel faktörler



# KİŞİSEL ENGELLER

Kaynak ve hedefin yapılarındaki eksikliklerden kaynaklanır

- Hedefin mesajı yanlış anlaması veya yanlış yorumlaması
- Belirli önyargılar nedeniyle mesajı yanlış değerlendirmesi
- Konuşmacıya karşı gösterilen ilgi eksikliği
- Kaynağa gösterilen güven duygusunun eksikliği



- Bireylerin yetiştikleri ortamdan kaynaklanan arzu ve istekleri
- Değer yargıları
- Kültür düzeyleri
- İçinde buldukları duygusal atmosfer
- Alışkanlıkları

# Kişisel Engeller



## Algılama Farklılıkları



### Dışsal

Hareketlilik,  
tekrarlama,  
kontrast,  
yenilik,  
benzerlik



### İçsel

Kişilik, gereksinimler,  
amaçlar, motivasyon,  
değerler ve tutumlar,  
geçmiş tecrübeler ve  
alışkanlıklar

# Kesintilerden Kaynaklanan Kısıtlamalar

- Gazete okurken bir soru sorulması



- Gözün açık olan televizyona kayması



# Dil ve Anlatım Güçlükleri

- Aynı kelimenin farklı bireyler arasında değişik anlamlara gelmesi (kaynak ve hedefin kelimelere aynı anlamı vermesi gerekir)
- Jargon kullanımı (tıp doktorlarının kullanmış oldukarı mesleki jargonun iletişimde hastalar açısından sorunlara neden olması )
- Konuşmacıların soyut sözcükleri seçmeleri, yanlış anlamda kullanmaları
- Mesajın aşırı genelleştirilmesi

# Dinleme ve Algılamadan Kaynaklanan Kısıtlamalar

- Atlama (Mesajın bazı kısımlarını silmek)
- Bozulma (Çarpıtma=hedef mesajın anlamını değiştirerek algılar)
- Aşırı anlam yüklenmesi (mesaj alıcının algılayabileceğinden daha fazla anlam yüklü ve alıcı mesajı anlamada güçlük çeker)

# Bilgi Eksikliğinden Kaynaklanan Kısıtlamalar

- Gönderilen mesaj anlaşılmazsa ya anlaşılmayan yerler akıldan doldurulur ya da ilgi dağılıp başka şeyler düşünölmeye başlanır (mesajın bazı bölümleri ya atlanır, ya yok sayılır ya da çarpıtılır)
- "Ne dediğini anlamadım" demek çoğu zaman güçtür anlamış gibi davranılır

# STATÜ FARKLILIKLARINDAN KAYNAKLANAN KISITLAMALAR

**Statü:** Toplum içinde bireyin bulunduğu yer  
(toplumdaki diğer bireyler tarafından verilir)

**Statü** → iletişim yönü ve sıklığını belirler

(insanların kendi statüsünden daha aşağı statüdeki bireylerle iletişim içinde olmak istememesi, ya üst statüde ya da eşit statüde olanlarla iletişim kurmaya meyilli olması)

→ itibar kazanmak, yüksek statülü kişilerin güç ve imkanlarından yararlanma



# CİNSİYET ve KÜLTÜREL FARKLILIKLARDAN KAYNAKLANAN KISITLAMALAR

- Bazı toplumlarda kadınlarla erkekler arasındaki görüşme engelleri
- Görüşmeler sırasındaki sosyal mesafe
- Bazı toplumlarda beden dilini kullanma konusunda kız çocuklarının daha sınırlı olması

- Kadınlar yüz yüze iletişimde karşılıklı oturarak erkekler ise yan yana oturarak iletişim kurmayı isterler
- Kadınlar birbirleriyle göz temasını erkeklerden daha fazla sürdürürler (karşı tarafı onaylama ihtiyacından dolayı)

# PSİKOLOJİK ENGELLERDEN KAYNAKLANAN KISITLAMALAR

- **Tıkanık İletişim:** Alıcı tarafından algılananların kullanılmaması ve geri bildirimde bulunulmaması
- **Kişilerin farklı duygusal yapıları:** Mesajın aktarılma, dinlenme ve algılanmasını etkiler. Sadece sözler değil davranışlara da bakılmalı
- **Dikkat dağınıklığı:** Mesaj duyulur fakat algılanamaz



Etkin dinleme alışkanlığı kazanılmalı

# ZAMANDAN KAYNAKLANAN KISITLAMALAR

- Gereğinden az ya da fazla zaman kullanımı

Konuşmanın hızlı olması zaman kısıtı olduğunu gösterir

Randevu verilen yerde zamanında bulunmak ve bulunmamak görüşme yapılacak kişiye verilen önemi gösterir (resmi ve arkadaşlık ilişkilerinde gecikmenin kabul edilebilir sınırı değişir)

# FİZİKSEL UZAKLIKTAN KAYNAKLANAN KISITLAMALAR

- Yüz yüze olunmadığı için mutlaka bir iletişim aracı kullanılır
- Büyük bir salonda konuşma yapan konuşmacının ön sıralarda oturan dinleyicilerle sağladığı iletişim arka sıralarda oturanlara göre daha etkili
- İşletmelerde internet ve intranet azalan iletişimi kolaylaştırır

# İLETİŞİM ENGELLERİNİ ORTADAN KALDIRMAK İÇİN???

- Kaynak, sözlü mesajları alıcının anlayacağı ve algılayabileceği biçimde kullanılmalıdır
- Kaynağın gönderdiği mesajlar yalnız sözlü olmamalı, aynı zamanda model, hareket, çizim, yazı ve işaret gibi semboller şeklinde de olmalıdır
- Kaynağın gönderdiği mesajlar, alıcının ilgisini çekecek gerçek ve çekici örneklerle desteklenmelidir

# İLETİŞİM ENGELLERİNİ ORTADAN KALDIRMAK İÇİN???

- Mesaj, alıcıyı etkileyecek türden bir kanalla gönderilmelidir. Kaynak ve alıcının fiziksel çevresi iletişime elverişli duruma getirilmelidir
- Kaynak ve alıcının fiziksel ve psikolojik rahatsızlıkları giderilmelidir
- Mesajın anlaşılıp anlaşılmadığı, geri bildirimle kontrol edilmelidir

# İLETİŞİMİN KİŞİSEL VE ÇEVRESEL ENGELLERİNİ ORTADAN KALDIRMA YÖNTEMLERİ

- Algılama Farklılıklarını Ortadan Kaldırmak

Farklı inanç, düşünce, kültürel yapı tecrübeden dolayı aynı mesaj farklı algılanabilir



Empatik iletişim



# İLETİŞİMİN KİŞİSEL VE ÇEVRESEL ENGELLERİNİ ORTADAN KALDIRMA YÖNTEMLERİ

- Dil Farklılıklarını Ortadan Kaldırmak



Jargonun, teknik terimlerin gereğinden fazla kullanılmadığı, doğal ve yalın bir dil kullanılmalı



Gönderici alıcıları soru sormaya teşvik etmeli  
Açık olmayan noktaları açıklamaya çalışmalı

# İLETİŞİMİN KİŞİSEL VE ÇEVRESEL ENGELLERİNİ ORTADAN KALDIRMA YÖNTEMLERİ

- **Gürültü Engelini Ortadan Kaldırmak**

Gürültüye neden olan faktör ortadan kaldırılmalı

- **Duygusal Reaksiyonları Ortadan Kaldırmak**

İletişim problemine neden olan duyguları anlamaya çalışmalı ve her insanın farklı duygusal özelliklerinin olduğunu kabul etmeli

- **Sözlü ve Sözsüz İletişim arasındaki Uyuşmazlığı Aşmak**

Gönderici yanlış anlaşılmaya neden olacak söz ve davranışların farkına vararak onların iletilmesine engel olmalı

# İLETİŞİMİN KİŞİSEL VE ÇEVRESEL ENGELLERİNİ ORTADAN KALDIRMA YÖNTEMLERİ

- **Güvensizliği Ortadan Kaldırmak**

Güven yaratılmalı bu da bireyin dürüstlüğü, adalet duygusunun gelişmişliği, iyi niyeti, yetenekleri, sorumluluk duygusu ve diğerleri tarafından iyi tanınma gibi özellikleri sonucunda ortaya çıkar.

# İLETİŞİMİN KİŞİSEL VE ÇEVRESEL ENGELLERİNİ ORTADAN KALDIRMA YÖNTEMLERİ

- Ağdalı İfadelerden Kaçınmak

Alicının mesajın kodunu tam olarak çözerek, onu doğru anlamasına yardımcı olur

Belirsizlik azalır ve gürültü etkisiz hale gelir

# İLETİŞİMİN KİŞİSEL VE ÇEVRESEL ENGELLERİNİ ORTADAN KALDIRMA YÖNTEMLERİ

- **Pekiştirme Kullanmak**

Başarılı bir ileti için mesajın bazı durumlarda birkaç kez tekrarlanmasına veya yazılı iletişimde önemli kısımların altının çizilmesine **pekiştirici** denir

# İLETİŞİMİN KİŞİSEL VE ÇEVRESEL ENGELLERİNİ ORTADAN KALDIRMA YÖNTEMLERİ

- Basit Bir Dil Kullanmak
- Sözleri Davranışlarla Desteklemek
- Yüz-yüze İletişim Kurmak
- Farklı Kanallar Kullanmak