

# **ETKİLİ İLETİŞİM**

## **TEST 1**

1. Mesajı kaynaktan alıcıya götüren öge aşağıdakilerden hangisidir?  
A) İletişim B) Geri bildirim C) Kaynak D) Kanal E) Kod açma
2. Aşağıdakilerden hangisi etkili beden hareketleri için kaçınılması gereken davranışlardan biri değildir?  
A) Duvara veya masaya yaslanmak  
B) Fazlaca rahat hareketlerde bulunmak  
C) Yüz ifadelerini kontrol etmek  
D) Sürekli sabit durmak  
E) Aşırı göz temasında bulunmak
3. İş yerinizde arkadaşlarınızla aynı mekanda sözlü ve sözsüz iletişimi kullanarak gerçekleştirdiğiniz iletişime ne denir?  
A) Kitle iletişimi B) Yazılı iletişim C) Sözsüz iletişim D) Sözlü iletişim E) Kişilerarası iletişim
4. Bir kişi, kendisini başkalarının yerine koyabiliyor ve onların sıkıntılarını anlamaya, azaltmaya çalışıyorsa aşağıdakilerden hangisinin etkisi altındadır?  
A) Özdeşim kurma B) Sempati C) Empati D) Duygusal bağlılık E) İlgilenme
5. 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
6. Aşağıdaki tanımlardan hangisi kurum içi iletişimin amaçlarından değildir?  
A) Kurum içi iletişimle kurumun çalışma verimliliğini artırmak  
B) Kurum içi iletişimle kurum içi kargaşaları önlemek  
C) Kurum içi iletişimle kurumun tanıtımını sağlamak  
D) Kurum içi iletişimle kurumun huzurunu sağlamak  
E) Kurum içi iletişimle kurum içi iş akışını hızlandırmak
7. Bir özel güvenlik görevlisi telefonla arandığı zaman telefondaki kişiden önce hangi istekte bulunmalıdır?  
A) Kendisini tanıttığını istemelidir  
B) Arayanın amacını bildirmesini istemelidir  
C) Konuşmayı kısa kesmesi gerektiğini söylemelidir  
D) Kendisinin sorumlu olmadığını söylemelidir  
E) Arayanla doğrudan konuşmaya geçmelidir
8. Cüzdanını kaybetmiş olan bir kişinin özel güvenlik görevlisine başvurarak yardım talep etmesi durumunda, özel güvenlik görevlisi nasıl bir davranış içerisinde girebilir iletişim süreci sağlıklı işlemez?  
A) Suçlayıcı ifadeler kullanırsa  
B) Yönlendirici açıklamalar yaparsa  
C) Yardım edici davranışlar gerçekleştirirse  
D) Bilgi verici ifadeler kullanırsa  
E) "Rahat olun, bulunacaktır" derse
9. Bir mesajın anlaşılabilmesi için öncelikle aşağıdakilerden hangisi gereklidir?  
A) Alıcının sabırlı olması B) Kaynağın bilgili olması C) Ortamın sessiz olması  
D) Alıcının mesajı algılaması E) Kaynağın geri bildirim vermesi
10. Aşağıdaki kişilik özelliklerinden hangisinin kişilerarası ilişkilere olumlu katkısı vardır?  
A) Saygılılık B) Umursamazlık C) Pasiflik D) Şüphencilik E) Otoriterlik
11. Aşağıdakilerden hangisini yapmak iletişimin güçlenmesine katkıda bulunur?  
A) Geçmişteki yanlışları kurcalamak B) Kişilere öğütler vermek C) Kişilere fikirlerini sormak  
D) Kendi haklılıklarından bahsetmek E) İnsanların kişiliklerini eleştirmek

12. Eleştiri yapmak incelik gerektirir. Aşağıdakilerden hangisi eleştiri sanatının ilkeleri arasında yer almaz?

- A) Kişiyi kenara çekip, başkalarının duymayacağı şekilde birebir konuşun
- B) Hakaret etmeyin
- C) Genelleme yapmayın
- D) Hiçbir şey söylemeden aynı davranışı siz de ona yapın
- E) Kişinin karakterini değil, davranışını eleştirin

13. Psikolojik anlamda canlıların dış dünyaya karşı gösterdikleri gözlenebilen veya herhangi bir yolla ölçülebilen eylemlerine ne ad verilir?

- A) Uyarılma
- B) Bilinç
- C) Davranış
- D) Kalıtım
- E) Refleks

14. İletişim sisteminin ana yapılarını kaynak, anlam kodlama, mesaj, iletişim biçimi, gönderme becerileri, alıcı kişinin özellikleri oluşturur. Bu tanımda eksik olan en önemli unsur hangisidir?

- A) Geri bildirim
- B) Zaman
- C) Mekan
- D) Ortam
- E) Ortak anlam

15. İletişim ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?

- A) Sosyal medya iletişimi yüz yüze iletişimden daha etkilidir
- B) Duyguları ifade etmenin en iyi yolu beden dilini etkili şekilde kullanmaktır
- C) İletişimin amacı bilgi almak değildir, bilgi vermektir
- D) Kaynağın ve alıcının kimliği iletişim sürecinde herhangi bir etki yaratmaz
- E) Mesaj sadece yazılı olarak iletildiğinde etkili olur

16. İletişim sürecinde iletilmek istenen sözlü bir mesajın taşınması gereken en önemli özellik aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Soru cümlesi içermesi
- B) Zaman belirtmesi
- C) Emir vermesi
- D) Kodlanabilmesi
- E) Açık ve anlaşılır olması

17. Hazırlayacağı mesaj hakkında bilgi sahibi olması, iyi kodlanabilir olması, bilinen olması, iletişime hazır olması gibi özellikler aşağıdaki iletişim öğelerinden hangisinin özelliğidir?

- A) Mesaj
- B) Kaynak, verici
- C) Alıcı
- D) Kanal
- E) Geri Bildirim

18. Empati ile sempati arasındaki fark aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Fark yoktur
- B) Önce sempati sonra empati gelir
- C) Önce empati sonra sempati gelir
- D) Empatide anlamaya çalışmak, sempatide hak vermek ön plandadır
- E) Sempati de duygu vardır empatide duygu yoktur

19. Manevi kültür öğeleri arasında aşağıdakilerden hangisi bulunmaktadır?

- A) Madencilik
- B) Üretim
- C) Dil
- D) İnşaat
- E) Yol yapımı

20. Aşağıdakilerden hangisi iletişim sürecinde değiş tokuş edilen iletilerde kaynak ve hedef tarafından öngörülmemiş, istenmeyen ve iletişimin kötü işlemesine ya da tümüyle engellemesine neden olan şeylere denir?

- A) Algılama
- B) İzafet çerçevesi
- C) Kodlama
- D) Gürültü
- E) Yorumlama

#### CVP ANAHTARI

1	<input type="radio"/>	4	<input type="radio"/>	7	<input type="radio"/>	10	<input type="radio"/>	13	<input type="radio"/>	16	<input type="radio"/>	19	<input type="radio"/>	22	<input type="radio"/>	25	<input type="radio"/>
2	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	8	<input type="radio"/>	11	<input type="radio"/>	14	<input type="radio"/>	17	<input type="radio"/>	20	<input type="radio"/>	23	<input type="radio"/>	26	<input type="radio"/>
3	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	9	<input type="radio"/>	12	<input type="radio"/>	15	<input type="radio"/>	18	<input type="radio"/>	21	<input type="radio"/>	24	<input type="radio"/>	27	<input type="radio"/>

## TEST 2

- Aşağıdakilerden hangisi iletişim sürecinde ve işleyişinde yer alan temel süreçlerden biri değildir?  
A) Kodlama B) Kod açma C) Sorgulama D) Yorumlama E) Anlamlandırma
- Özel güvenlik görevlisinin görevi başında genel duruşuyla alakalı aşağıdakilerden hangisi doğrudur?  
A) Kolları bağlı bir şekilde durması  
B) Elleri belinde durması  
C) Copu elinde vurarak durması  
D) Ayakları omuz genişliğinde açık, elleri kemerinde kendinden emin bir şekilde durması  
E) Koltukta ayak ayaküstüne atarak durması
- Aşağıdakilerden hangisi karşıdakini dinlediğimizi gösteren fiziksel işaretlerden birisi değildir?  
A) Karşıdakinin yüzüne bakmak B) Rahat pozisyonda durmak C) Kollarımızı birbirine bağlamak  
D) Açık beden duruşu E) Göz teması kurmak
- Aşağıdakilerden hangisi kitle iletişim araçlarının amaçları arasında yer almaz?  
A) Cesaretlendirme B) Propaganda C) Dezenformasyon D) Bilgilendirme E) Eğlendirme
- Kurum içi iletişimin amaçları aşağıdakilerden hangisi değildir?  
A) Kurum içi iletişim kurumun performansı doğrudan etkiler  
B) Kurum içi iletişim kurum içinde kaosun oluşmasını engeller  
C) Kurum içi iletişim kurumun tanıtımını sağlar  
D) Kurum içi iletişim kurumda motivasyonu artırır  
E) Kurum içi iletişim kurum içi çatışmaları en aza indirir
- “Benim ne hissettiğimi anlayabilmeniz için gün doğumundan gün batımına kadar benim ayakkabılarımla yürümelisiniz” cümlesi aşağıdaki durumlardan hangisiyle ilgilidir?  
A) Sempati B) Özdeşim C) Geri bildirim D) Empati E) Anlayışlı olma
- Bir kurumda görev yapan özel güvenlik personelinin başarısını aşağıdaki iletişim becerilerinden hangisi doğrudan etkiler?  
A) Güvenlik personeli arasındaki sürekli ve sağlıklı iletişim  
B) Yazılı kuralların titizlikle öğretilmesi  
C) Güvenlik personelinin birbirine duyduğu güven  
D) Güvenlik personeli arasındaki güçlü hiyerarşik yapı  
E) Güvenlik personelinin çalıştığı ortam
- Aşağıdakilerden hangisi iletişim anında etkili dinleme tekniklerinden biri değildir?  
A) Empatik dinleme B) Eleştirel dinleme C) Eylemli dinleme D) Katılımlı dinleme E) Not alarak dinleme
- Karşıdakinin duygu ve düşüncelerini anlamaya ve onunla aynı şeyleri düşünüp aynı şeyleri hissetmeye ne ad verilir?  
A) Sempati B) Sevgi C) Özgeçicilik D) Empati E) İtaat
- Toplumsal taraflar arasında etkinlikler, ilişkiler ve davranışlar bağlamında yaşanan uyumsuzluklara ne ad verilir?  
A) Çatışma B) Mobbing C) Yargı D) İdrak E) Baskı
- İletişim sürecinde kaynağa geri gönderilen bilgi ya da iletiye ne ad verilir?  
A) Genel kültür B) Artistik kültür C) Yansıma D) Manevi kültür E) Alt kültür
- Aşağıdakilerden hangisi stresin davranışsal belirtilerinden değildir?  
A) Uykusuzluk  
B) Mide bulantısı  
C) Yeme alışkanlığındaki artış  
D) İştahsızlık  
E) Uyuma isteği
- İletişim kurma süreci içinde özel güvenlik görevlisi ile ilişkiye giren kişi veya kurumların mesajlarına ne ad verilir?  
A) Gürültü B) Kodlama C) Kanal D) Kaynak E) Kod açma

14. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin başarısını artırır?  
A) Karşımızdaki kişiye karşı önyargılı olmak  
B) Kime, nerde, ne söyleyeceğimizi bilmek  
C) Dinleyicilerin ilgisini çekmeden direkt konuya girmek  
D) Karmaşık uzun cümleler  
E) Mesleki jargonlar, bilinmeyen kelimeler kullanmak iletişimin başarısını artırır
15. Güvenlik görevlilerinin kullandığı müdahale düzenleriyle ilgili aşağıdakilerden hangisi doğrudur?  
A) Bir grup veya kalabalığı bölüp yanlara dağıtmak için çember düzeni kullanılır  
B) Bir grup veya kalabalığı bölüp yanlara dağıtmak için hat düzeni kullanılır  
C) Bir grup veya kalabalığı bölüp yanlara dağıtmak için çatı düzeni kullanılır  
D) Bir grup veya kalabalığı bölüp yanlara dağıtmak için hat ve çatı düzeni kullanılır  
E) Bir grup veya kalabalığı bölüp yanlara dağıtmak için kama düzeni kullanılır
16. Aşağıdakilerden hangisi iletişimde yapılan hatalardan biri değildir?  
A) Zayıf el sıkışma  
B) El gizlememe  
C) Başka tarafa yönelme  
D) Fazla yakınlaşma  
E) Kolları kenetleme
17. Aşağıdakilerden hangisi Ben dilinin özelliklerinden biri değildir?  
A) Kişiliğe değil, davranışa yöneliktir  
B) Atılgan, cesaretli insanlar yaratır  
C) İletişimi zedelemes  
D) İlişkiyi geliştirir  
E) Sorumluluk duygusunu geliştirmez
18. Aşağıdakilerden hangisi çatışmayı önleme yöntemlerinden birisi olamaz?  
A) Yapısal değişiklikler yapma  
B) Kaynakların artırılması  
C) Uzlaşma  
D) Çatışmayı görmezden gelme  
E) Çatışmaya taraf olan kişilerin değiştirilmesi
19. Aşağıdakilerden hangisi problem çözmeye izlenen aşamalardan biri değildir?  
A) Alternatifler içinde en doğru ve en etkin seçimi yapmak  
B) Problemin nedenlerini anlamaya çalışmak ona yönelik çözüm aramak  
C) Yeni çözüm önerileri ve yolları üretmek  
D) Kendi çözüm yöntemini doğru kabul etmek  
E) Kararı hızlı, etkin ve doğru almak
20. Aşağıdakilerden hangisi Empatinin faydalarından değildir?  
A) Empati ilişkilerde doyumu sağlar  
B) Empati bireyin kendisini yalnız hissetmesini önler  
C) Empati farklı bakış açısı geliştirmez  
D) Empati bireyin kendisini daha rahat ifade etmesini sağlar  
E) Empati, iletişimde yaşanan problemleri giderir

#### CVP ANAHTARI

1	<input type="radio"/>	4	<input type="radio"/>	7	<input type="radio"/>	10	<input type="radio"/>	13	<input type="radio"/>	16	<input type="radio"/>	19	<input type="radio"/>	22	<input type="radio"/>	25	<input type="radio"/>
2	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	8	<input type="radio"/>	11	<input type="radio"/>	14	<input type="radio"/>	17	<input type="radio"/>	20	<input type="radio"/>	23	<input type="radio"/>	26	<input type="radio"/>
3	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	9	<input type="radio"/>	12	<input type="radio"/>	15	<input type="radio"/>	18	<input type="radio"/>	21	<input type="radio"/>	24	<input type="radio"/>	27	<input type="radio"/>

### TEST 3

1. Duygu, düşünce ve bilgilerin akla gelebilecek herhangi bir yolla başkalarına aktarılması süreci neyin tanımıdır?  
A) Toplumsal diyalog B) Halkla ilişkiler C) Beden dili D) Empati E) İletişim
2. Aşağıdakilerden hangisi motivasyonu etkileyen faktörlerden değildir?  
A) İş ve çalışma düzeni B) Güven duymama C) Kararlara katılım D) Ücret E) Yöneticinin tavır ve davranışları
3. Aşağıdakilerden hangisi etkin bir dinleyicinin özelliklerinden değildir?  
A) Belli aralıklarla soru sormalı  
B) Karşınızdakinin konuşmalarını tekrarlamak  
C) Anlıyorum, evet gibi geri bildirimlerde bulunmak  
D) Uygun aralıklarla başını sallar  
E) Yüzüne bakarak dinlemek
4. Aşağıdakilerden hangisi beden dilinde dikkate alınmaz?  
A) Bakışlar B) Bedenin duruşu C) Başın hareketleri D) Jestler E) Düşünceler
5. 30-35 cm'lik bir alanı kapsar. Duygusal bakımdan çok yakın hissedilen insanların bu bölgeye girmesine izin verilir. Bu o kişiye güvenildiği, yakın olarak görüldüğünü gösterir. Yukarıda tanımlanan alan aşağıdakilerden hangisidir?  
A) Kişisel mesafe B) Mahrem mesafe C) Sosyal alan D) Ortak alan E) Kamusal alan
6. Aşağıdakilerden hangisi sözsüz iletişimin özelliklerinden biri değildir?  
A) Kültüre göre biçimlenme B) Sesli iletişimi etkin kılma C) Kişiler arasındaki iletişimi sağlama  
D) Güvenilir iletişim oluşturma E) İletişim yokluğunu imkansızlaştırma
7. ....; ortak bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelmiş insanların faaliyetlerinin koordinasyonudur. Yukarıda boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi gelmelidir?  
A) İletişim B) Empati C) Örgüt D) Kalabalık E) Eğitim
8. Aşağıdakilerden hangisi iletişim kurma nedenlerinden biri değildir?  
A) Etkilemek ve yönlendirmek için B) Paylaşmak için C) Haberleşmek için  
D) Var olmak için E) Karşınızdaki kişinin bilgisini ölçmek için
9. Kişinin kendini herkesten ayrı tutarak her konuda öne çıkmak istemesi, diğerlerinden kendisinin daha önemli olduğunu vurgulayıp, ilgiyi alakayı sürekli üstünde tutmaya çalışması, iletişimin önündeki engellerden hangisine girer?  
A) Ben merkezcilik B) Alınganlık C) Kararsızlık D) Duyarsızlık E) Ön kabuller
10. Aşağıdakilerden hangisi iletişimin temel özelliklerinden biri değildir?  
A) İletişim bilinçli ve bilinçsiz olarak gerçekleşebilir  
B) İletişim süreklidir  
C) Sözcüklerle ve beden diliyle gerçekleşir  
D) İletişim meydana geldiği ortamdan etkilenmez  
E) İletişim kaynak ve alıcının aktif olduğu bir süreçtir
11. Bilgi, duygu ya da düşünce akımının gerçekleştirildiği ve davranışta değişiklik yaratan sürece ne denir?  
A) İletişim süreci B) Geri bildirim süreci C) Etkin olma süreci D) Empati süreci E) Anlama süreci
12. "Hiç kimse bilgilerinin elvermediği bir sesi duyacak kulağa sahip değildir." Nietzsche (Niçe) bu sözle iletişime ait hangi kuralı hatırlatmaktadır?  
A) İletişim en az iki birey arasında gerçekleşir.  
B) İletişim sözcükler ve beden diliyle gerçekleşir.  
C) İletişimde esas olanın hedefin algı düzeyi olduğudur.  
D) İletişim sayesinde insanlar çevreyi daha iyi tanıma imkânına sahip olurlar.  
E) Her mesaj hedefine ulaşır
13. Aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?  
A) İletişim toplumsallaşmayı ifade eder B) İletişim birlikteliği anlatır C) İletişim bir paylaşma eylemidir  
D) İletişim tek yönlü bir süreçtir E) İletişim anlamaktır
14. Aşağıdakilerden hangisi iletişim engellerinden değildir?  
A) Algılama farklılıkları  
B) İletişim kurmada isteksizlik  
C) İletişim sırasında farklı şeyler düşünüp planlama  
D) Empati  
E) Tek yönlü düşünme

15. Aşağıdakilerden hangisi eleştiri sanatının ilkelerinden biri değildir?

- A) Kişinin karakteri değil, sadece hatalı olan davranışı eleştirilmelidir  
B) Yanlış davranış hemen değil, birkaç kere tekrar edildikten sonra eleştirilmelidir  
C) Kişi herkesin içinde değil baş başa kalınacak bir ortamda eleştirilmelidir  
D) Eleştiri, saldırganlığa veya bir güç savaşına dönüşmemelidir  
E) Kişinin geçmişteki hataları gündeme getirilmemelidir

16. İş yerinize gelen bir misafiri ya da size soru sormak isteyen birini etkili bir şekilde dinlemek için aşağıdakilerden hangisini yapmamalısınız?

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

17. İletişimde kişiler arasındaki fiziksel mesafe çok önemli olup iletişim üzerinde ciddi etkilere sahiptir. Kişiler arasındaki mesafenin (en yakından en uzağa) doğru sıralanışı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Kişisel alan - Ortak alan - Sosyal alan- Mahrem alan  
B) Sosyal alan - Mahrem alan - Ortak alan- Kişisel alan  
C) Mahrem alan - Kişisel alan - Sosyal alan- Ortak alan  
D) Ortak alan - Kişisel alan - Mahrem alan- Sosyal alan  
E) Mahrem alan - Ortak alan - Sosyal alan- Kişisel alan

18. Karşısındakinin her söylediğini kendine yöneltmiş bir saldırı olarak algılayan ve kendini savunma ihtiyacı duyan bir kişi aşağıdaki dinleme türlerinden hangisini uygulamaktadır?

- A) Tuzak kurucu dinleme B) Yüzeysel dinleme C) Seçici dinleme D) Savunucu dinleme E) Ben merkezli dinleme

19. Özel güvenlik görevlisi Mehmet:

- Başkalarının isteklerini ön planda tutar
- Soru sorar gibi konuşur
- Omuzları öne doğru düşük bir vaziyette durur
- Elleri ve ayakları sürekli hareket halindedir
- Ses tonunda huzursuzluk vardır

Yukarıda sıralanan özelliklerine göre Mehmet ne tür bir davranış sergilemektedir?

- A) Kendinden emin davranış  
B) Saldırgan davranış  
C) Pozitif davranış  
D) Pasif davranış  
E) Empatik davranış

20. Aşağıdaki unsurlardan hangisi sözsüz iletişim (beden dili) davranışlarından değildir?

- A) İletişim sırasındaki beden duruşu B) İletişim sırasındaki göz teması  
C) İletişim sırasındaki jest ve mimikler D) İletişim anındaki kılık ve kıyafet  
E) İletişim sırasında not tutmak

#### CVP ANAHTARI

1	<input type="radio"/>	4	<input type="radio"/>	7	<input type="radio"/>	10	<input type="radio"/>	13	<input type="radio"/>	16	<input type="radio"/>	19	<input type="radio"/>	22	<input type="radio"/>	25	<input type="radio"/>
2	<input type="radio"/>	5	<input type="radio"/>	8	<input type="radio"/>	11	<input type="radio"/>	14	<input type="radio"/>	17	<input type="radio"/>	20	<input type="radio"/>	23	<input type="radio"/>	26	<input type="radio"/>
3	<input type="radio"/>	6	<input type="radio"/>	9	<input type="radio"/>	12	<input type="radio"/>	15	<input type="radio"/>	18	<input type="radio"/>	21	<input type="radio"/>	24	<input type="radio"/>	27	<input type="radio"/>

### TEST 1 CEVAPLAR

1	D	4	C	7	A	10	A	13	C	16	E	19	C		
2	C	5	A	8	A	11	C	14	A	17	B	20	C		
3	E	6	C	9	D	12	D	15	B	18	D				

### TEST 2 CEVAPLAR

1	C	4	A	7	A	10	A	13	D	16	C	19	D		
2	D	5	C	8	C	11	C	14	B	17	E	20	C		
3	C	6	D	9	A	12	E	15	E	18	D				

### TEST 3 CEVAPLAR

1	E	4	E	7	C	10	D	13	D	16	E	19	B		
2	B	5	B	8	E	11	A	14	D	17	C	20	E		
3	B	6	B	9	A	12	C	15	B	18	D				

