

## YAZILI VE SÖZLÜ İLETİŞİM

Yurdanur ATLIOĞLU\*

### 1. GİRİŞ

Toplumda bireylerin birbirlerine karşı hak ve sorumlulukları vardır. Bu karşılıklı ilişkilerin sürekli ve olumlu devam edebilmesi için genel hukuk kurallarının dışında toplum bilgileri ve görgü kurallarının da önemli rolü bulunmaktadır. Bireyler, yalnız toplumun hukuk anlayışına göre değil, görgünün ilkelerine göre hareket etme durumundadırlar.

Sağlıklı iletişim kurmada, iletiyi (mesajı) zihinde canlandırarak, iletişi kodlamak, iletiyi alıcıya ulaştırmak, iletiyi anlaşılabilir niteliğe getirmek ve estetik değerlere bağlı olmak önemlidir.

### 2. İLETİŞİMİN TANIMI VE ÖNEMİ

İletişim sözcüğünün kökü «il»dir. İl, birleştirmek, yaklaştırmak, bağlamak, saldırmak, bitişirmek, başlamak, yönlendirmek, yönetmek, ulaştırmak, göndermek, bildirmek, açıklamak gibi anlamlar içerir.

İletişim, iletinin gönderilmesini içeren bir süreçtir. Bu sürecin işlemesi, iletinin yanı sıra verici ve alıcıya gerektirir. Verici, iletişi göndermekle yükümlüdür. İletişim, duygu, düşünce ya da bilgilerin usa gidebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılmasıdır.

İletişim, bilgi, duygu, düşünce, izlenim, tasarım ve becerilerin en az iki birey arasında karşılıklı etkileşimi ve bilişsel, duyuşsal, devinişsel davranışlara dönüşmesidir.

(\*) G.Ü. Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi, Aile Bilimleri ve Tüketici Eğitimi Bölümü Öğretim Görevlisi.

İletişim, iki öge arasında etkileme olgusunu ifade eder. Bu kavram, eğitim açısından karşılıklı etkileşimde bulunan birçok değişkeni içeren, karmaşık bir davranış biçimidir.

#### İletişim;

- \* İstendik etkiler meydana getirme süreci,
- \* Bireyler arasında duygu ve düşüncelerin akışı,
- \* Bir bireyin düşüncelerini ve duygularını diğer bireylere açık seçik belirtmesi süreci,
- \* Bir kaynağın, bir iletiyi bir kanal üzerinden alıcıya iletmesi sürecidir.

Günlük yaşam akışı içinde insanlar, birbirleriyle sesli ya da sesiz bir dille konuşmaktadırlar. Ama bu, gerçek ve anlamlı bir iletişim sayılabilir mi? Birbirlerini sürekli eleştiren, yargılayan, denetleyen ya da birbirlerine aldırmayan insanlar arasında gerçek bir iletişim olduğunu kabul etmek güçtür. Tartışmalarda yapıcı olmak yerine karşısındakini suçlamak; konuyu değiştirmek, şakaya boğmak ya da yardım esirgemek yoluyla yıkıcı bir biçimde eleştiren insanlarla olumlu bir iletişim nasıl kurulabilir?

İletişimde bulunurken, karşısındakinin duygu ve düşüncesine ilgi ve anlayış göstermek, önemsemek, kendi sorunuymuş gibi görmek, açılmış dinlemenin özelliklerindedir. Açılmış dinlemek, kişinin konuşmanın söylediklerini açarak ona geri vermesidir. Konuşan kişi, bütün dikkat verilerek dinlenirse, kendini huzur ve güven içinde hisseder, kendisini rahatlıkla ortaya koyar.

İnsan ilişkilerinde iletişim, bireylerin birbirlerini anlayabilmek için aralarında oluşturdukları bir haber alışverişi olarak tanımlanabilir. İnsan ilişkilerinde bir alışverişte iletinin nasıl gönderileceği önem taşır. Telgraf, telefon, mektup, konuşma, birer ileti gönderme yöntemleridir.

### 3. SÖZLÜ İLETİŞİM

Konuşma, doğal bir olgudur. İnsanlar birbirleriyle konuşarak anlaşırlar. Hiçbir insan bu olgunun dışında kalmaz. Konuşmaya kişilik kazandıran ise ifadedir. İnsanlar düşünce ve davranışlarını ifade ederler. Toplumun dili, düzeyi, gelenek ve görenekler gibi et-

kenlerin yanı sıra ifade, kişinin kendi karakteri, kişisel yetenekleri, dünya görüşü ve görgü kurallarına bağlılığı ölçüsünde zenginleşir.

Gerek konuşma, gerek ifade insanların eğitim düzeylerine toplumsal durumlarına ve belirli normlara verdikleri değere ve kişiler arasındaki ilişkilerin niteliğine, konuya ve mekana göre değişir, biçimlenir. Bunun herkes için geçerli ortak bir düzeyin altına düşmemesi, bazı esasların gözönünde tutulmasına bağlıdır.

Genel olarak bir konuşmaya başlanır, sürdürülür, beslenir ve sona erdirilir. Başlamak için ortak konu bulmak, karşısındakinin ilgilendiği ya da ilgilenebileceği konuyu saptamak gerekir. Örneğin, bir yemek sofrasında hastalıktan, ölümden, üzücü konulardan söz etmek doğru değildir. Konuşmayı sürdürmek ayrı bir yetenektir. Üzerinde yeterli bilgi sahibi olunmayan konuları açmamak, açılmış ise görüş yürütmekten kaçınmak en akılcı yoldur. Konuşmanın sürdürülmesi karşısındaki kişinin düşüncesine ve duygusuna saygı duymaya bağlıdır; dolayısıyla dinlemeyi bilmeyi, söz kesmeyi gerektirir. Bunlara sahip olmayan kişiler arasında, konuşmanın sürdürülmesi güçleşir.

İletişim, insan ilişkilerini düzenleyen çok önemli bir süreçtir. Bu süreçte de bazı ilkeler vardır. Konuşmada söze, yaş ve rütbece büyük olanın başlaması ve konuyu seçmesi temel ilke olarak kabul edilmektedir.

Karşılıklı konuşmalarda, karşısındakinin sözünü büyük bir dikkat ve ilgi ile dinlemenin önemli bir kuralı olduğunu unutmamak gerekir. Konuşmasına önem verilmeyen bir insanın haz duyması düşünülemez.

Dileklerin ifadesi, konuşma ve yazışmalarda önem taşır. Küçük büyüğe başarı dileğinde bulunamaz. Başarı dileği büyükten küçüğe yönelir. El sıkarken, el uzatma önceliği gibi, Bu konuda büyük, yaşça, kültürel ve toplumsal alanda devlet görevlerinde üstün kabul edilir.

Sözlü ifade, jestlerle tamamlanabilir. Ancak bunu aşırı el, kol hareketleriyle desteklemekten kaçınmalı; yüz ifadesinin önemi unutulmamalıdır. Başkalarının duygularını evlenme, yıldönümü, ödül kazanma, atanma gibi güzel günlerde ya da ölüm, hastalık, kaza gibi büyük sıkıntılarda paylaşmak gerekebilir. Yüz ifadesi, sözle belirtilen duyguya uygun değilse, bu paylaşım içtenlikli olarak kabul edilemez. Konuşurken kişilerin mutlaka gözlerinin içine bak-

mak gerekir. Bunun bir ilgi ve saygı ifadesi olduğu unutulmamalıdır.

#### 4. YAZILI İLETİŞİM

Duygu ve düşünce sözle ya da davranışla olduğu gibi yazıyla da ifade edilir. Bunların her üçünde de gözönünde tutulması gereken öge, mütevazı olmak, ölçülü kalmak, başkalarının düşünce ve duygularına saygı duymaktır. Bu konuda bazı görüşleri belirtmekte yarar vardır. Sözle ya da yazıyla büyüklere başarı dilemek doğru değildir. Bir seçim ya da atama nedeniyle yaşça büyük biri kutlanacak ise, tebrik ya da saygı sunmak gerekiyorsa, genel ifadelerle görevinin ülkeye ya da kuruluşa sağlayacağı katkıya değinmek yeterlidir. Aynı biçimde, küçük büyüğe, birlikte çalışmaktan duyacağı memnuniyeti ifade edememek; aksine onun emrinde olmaktan dolayı kıvancını belirtebilir, güvenine layık olma umudunu vurgulayabilir.

Günlük yaşamda teşekkür de, diğer duygular gibi sözle, davranışla ya da yazıyla ifade edilir. Seçilecek yol, bunu gerektiren davranışın niteliğe, zamana ve mekana; teşekkür edecek olan kişiyle, teşekkür edilecek olanın kişiliğine, kişilerin aralarındaki ilişkilere göre değişir.

Kişi bazen sözle teşekkür olanağı bulamayabilir. Bu durumda, duygusunu yazı ile ifade edebilir; bunu ilk fırsatta sözle de tekrarlayabilir. Örneğin, kişi ağır hasta iken kendisini hastanede ziyaret etmiş olanlara yazı ile teşekkür edebilir. Cenaze törenine katılanlara, aileden biri sonradan yazıyla teşekkür edebilir. Bunun gibi, bir düğüne hediye ya da çiçek göndermiş olanlara yazı ile teşekkür edilmelidir. Duygularını yazı ile iletmış olanlara da yazılı teşekkür gerekir. İlan yoluyla teşekkürü gerek olmadıkça başvurulmamalı; özellikle şükran duygusu reklam için kullanılmamalıdır. Toplumun çok yakından tanıdığı bir kişinin cenazesine, çoğunluğu anonim büyük bir kalabalık katılmış ve ilan yoluyla teşekkürü gerekli görmüş olabilir. Ancak ilan olağan ölçülerin dışına çıkılıp, yarım sayfayı kaplarsa bu asıl amaç üzerinde tereddüt uyandıracak bir davranış olur.

Teşekkürün yazı ile ifadesi, mektup, telgraf ve kartla olur. Davranışla ifadesi bizzat ziyaret olabileceği gibi, buna hediye ve çiçek de aracılık eder; bu durumda, bunlara eğer gönderiliyorsa-

şükran ifadelerini içeren bir mektup ya da kart eklenmelidir. Kişiliğin yazışmalardaki görünümü, önce biçim, sonra da içeriği yönünden önem taşır. Unutulmamalıdır ki, yazışmalarda yaratılan olumlu ya da olumsuz etki, konuşmaya oranla daha kalıcıdır.

#### 4.1. Kartvizit

Kartvizit, bireyin kendini tanıtmak amacıyla kullandığı bir araçtır. Ancak kullanacağı yere göre kapsamı farklı olmalıdır. Genel olarak, toplumsal yaşamda kullanılacak kartvizite, ad ve soyadının altına, isteniyorsa, kısaca ünvan, görev ya da meslek yer alabilir.

Sinan Tibet  
MİMAR

İş ilişkilerinde kartvizitten yararlanacak olanlar, iş ve ev adreslerini, telefonlarını ve diğer ayrıntıları yazabilirler. Toplumsal ilişkilerde bu tür kartvizit kullanılması yadırganır. İş kartvizitlerinde, sol alt köşeye telefon, fax numaraları, iş ve ev adresleri konmalıdır.

Sinan Tibet  
MİMAR

Tel : .....  
Fax : .....  
İş : .....  
Ev : .....

Evli çiftler için, her ikisinin de adı yazılı olan kartvizitlere gerek yoktur. Bay ve bayanın soyadı ile yazılır. Bu kartvizite ne adres ne de ünvan gibi eklemelerde bulunulmaz. Bu tür kartvizitler evli çiftler yalnızca toplumsal ilişkilerinde kullanabilirler.

NURAN-SINAN TİBET

Yalnız ya da evli olan hanım, yalnızca kendi adını ve soyadını belirten kartvizit kullanırken, üzerine adres ve telefon gibi eklemeye yapmamalıdır. Bu uygulama genç kızlar için de geçerlidir (İş kartvizitleri dışında).

Nuran Tibet

Kartvizitin boyutları, kişilerin isteğine göre değişir. Ancak bayan ve çocuk kartvizitleri daha küçük boyutta olmalıdır.

Kartvizitlerin kullanılabilceği durumlar; tebrikler, ziyaretler, taziyetler, resmi ve resmi olmayan çağrılar, geçmiş olsun dilekleri belirtme, hediye gönderme, teşekkür, adres değişikliği, tavsiyeler, vedalar ve haber ulaştırmalardır.

Kartvizitleri, mini bir tavsiye niteliğinde kullanmak da olasıdır. Kartvizit bir hediye ya da çiçeğe iliştiirmek içinde kullanılabilir. Altına el yazısıyla küçük bir kutlama ya da teşekkür gibi ifadeler not edilmelidir.

Ülkemizde pek yaygın bir kullanım olmamakla birlikte, başsağlığı ziyaretine gelenlere teşekkür etmek için de kartvizit gönderilebilir.

Bir devlet dairesinde ya da özel kuruluştta, hemen yüzyüze gelinemeyecek bir yüksek görevliye, ziyareti haber vermek için de kartvizit kullanılabilir. Kartvizitlerde hitap ve imzanın bulunmaması yanlış olmaz.

#### 4.2. Mektup

Günümüzde tekniğin ilerlemesi, telefon gibi hızlı haberleşme araçlarının yaygınlaşması, mektubun kullanım alanını bir hayli daraltmıştır. Yalnızca şairler, yazarlar, sanatçılar ve çok azınlıkta bir grup bu alışkanlığı sürdürmektedir.

Mektup yazmak, telefon etmekten daha güç bir iştir. Belli bir çaba ve özen gerektirir. Düşünmek, yazmak, imzalayıp zarflamak, pullayıp postalamak her ne kadar zor gelirse de, kalıcı olması açısından telefonda daha uzun ömürlü ve önemlidir mektup. Yıllar

yılı saklanabilir, sayısız kere okunabilir bir mektup. Hem mektup bir tanık gibidir. Umutları, düşünceleri ve kimi zaman yaşlıları yansıtır.

Çağımız toplumsal ilişkilerinde, birbirine yakın, dost kişilere gönderilecek mektubun el yazı ile yazılması gerekir. Büyüklere kendisiyle iş ilişkisi yürütülen kişilere daktilo ile mektup yazılması uygun olur.

Toplumsal yazışmalarda kullanılan mektup kağıtlarında, istenirse sol üst tarafta kişinin yalnızca adı ve soyadı bulunabilir. Mektup, tarih, hitap, metin, selam ve imza bölümlerinden oluşur. Tarihle birlikte, mektubun yazıldığı kentin de belirtilmesi gerekir. Hitap için değişik seçenekler vardır. Resmi sıfat, hitapta adsız olarak kullanılır, «**Sayın Rektör**», «**Sayın Genel Müdür**» gibi. Böyle bir durum yoksa, adla hitaba izin verecek derecede bir yakınlık bulunmuyorsa, «**Muhterem Hanımefendi**», «**Benefendi**» denilebilir. Eşit düzeyde olan ya da daha genç kişilere önüne «**Sayın**.....» sözcüğü konularak soyadıyla hitap edilir. «**Sayın Tibet**» gibi.

Dost arkadaş ve yakınlarla mektupta hitap için seçenekler çoktur, yakınlar arasında selam için bir kural koymak gereksizdir, «**yanaklarından öpmek**», «**sevgi ve selam iletmek**» örnek olabilir. Buna karşılık büyüklere, resmi kişilere mektuplarda, bu gibi ifadelerin yerini mutlaka «**saygı**» alır. Bu da mektup yazılan kişinin kişiliği, içinde bulunduğu durum gözönünde tutularak, değişik biçimlerde ifade olunur. «**Saygılar**», «**Derin saygılar**» gibi.

Daktilo edilmiş mektuplarda, hitap ve selam bölümlerini el yazısıyla yazmak, yazılanların yalnızca daktilodan çıkmadığını, yazanın özel bir özen gösterdiğini belirten çok ince bir davranıştır. Mektuplarda, imzanın okunaklı atılmasında yarar vardır. Daktilo ile yazılan mektuplarda, imzanın altına daktilo ile ad ya da adla birlikte sıfatın yazılması okunaklılığı sağlar.

Genel olarak mektupların kısa ve özel yazılarak bitirilmesi uygun olur. Zarfın astarlı olması, yazışmaya ayrıcalık ve saygınlık katar. Kare biçimindeki zarfların içine ikiye katlanarak konan mektup kağıtları kısa yazışmalar için uygundur. Mektup kağıtlarının, resmi dairelerde kullanılan dörde katlanarak zarfı konan biçimi yerine, kağıdın üstten aşağıya doğru üçe katlanan boyda olması ve kağıdın böyle yer alacağı zarfın da biraz uzunca biçimi önerilir.

### Zarf Üzerinde Hitap Biçimleri

Devletin üst kademesindeki kişilere sunulan zarflar üzerine, ad ve soyadına gerek olmadan, yalnızca ünvan yazılması yeterlidir. «**Sayın Başbakan**» gibi. Resmi kişilere eşleri ile birlikte zarf üstü hitap biçimi ise şöyledir «**Sayın Başbakan ve Bayan (Başbakanın Adı ve Soyadı)**». Doğru olmayan biçim ise, «**Sayın Başbakan ve Eşi Ad ve Soyadı**», resmi kişiler ve eşleri için uygulanan bu biçim, resmi-özel kuruluşlarda çeşitli mesleklerde görevli, yetkili kişiler ve eşleri için de aynen kullanılabilir. «**Sayın Prof. Dr. Bayan (Ad ve Soyadı)**», «**Sayın Genel Müdür ve Bayan (Ad ve Soyadı)**», burada ad olarak erkeğin adı kullanılır.

Evli çifte yazılan zarflarda, ilke olarak önce erkek, sonra bayan yer alır. Bayanın ünvanı varsa eklenir. Yalnız erkeğe yazılan zarflarda «**Sayın (Ad ve Soyadı)**» yeterlidir. «**Bay**» eklentisine gerek yoktur. Meslek ya da görev ünvanı olanlara «**Sayın Prof. Dr. (Ad ve Soyadı)**» yazılır. Ünvanı olan bayanlar için de aynı şey uygulanır. Yalnız adı ve soyadı yazılacak bayanlara hitap biçiminde, «**Sayın Bayan (Adı ve Soyadı)**» ya da «**Sayın (Adı ve Soyadı)**» yazmak yeterlidir.

### 4.2.2. Mektuplarda Hitap Biçimi

Devlet adamlarına, yabancı diplomatik misyon şeflerine, subaylara, belirli meslek üyelerine, makam sahibi devlet memurlarına, yerel yönetimlerin başlarına sıfatlarıyla hitap etmek genel kuraldır. «**Sayın Bakan**», «**Sayın Büyükelçi**», «**Sayın Vali**», «**Sayın General**», «**Sayın Belediye Başkanı**», «**Sayın Profesör**», «**Sayın Yargıç**», «**Sayın Genel Müdür**» gibi.

Yazım sırasında ya da özel durumlardaki konuşmalarda görev sıfatının yinelenmesi istenmiyorsa yapılacak şey, kendilerine «**Efendim**», «**Beyefendi**», «**Hanımefendi**» diye hitap edilir.

Resmi sıfatla hitabı, bütün görev kademelerine yaymık ve bunlara bir de mülkiyet takıları katmak yanlış olur. «**Sayın Müdürüm**», «**Sayın Başbakanım**» gibi genellemeler, bu uygulamanın çarpıcı örnekleridir.

Mektuplar genellikle ad ve soyadı yazılarak imzalanır. Adın yalnızca başharfini ve soyadının tamamını yazmak da mümkündür. Ama resmi nitelikte olmayan mektuplarda ünvan, ad soyadı yazılmadan isteğe göre yalnızca ad yazılarak imzalanır. Ünvan sa-

hibi birisi, kendinden küçük mevkide birine yazdığı mektuplarda bile bunları yazmamayı yeğlemelidir. Yalnızca ad ve soyadı yeterlidir. İmza, mektubun sağ alt kısmına atılır.

### 4.2.3. Mektubun Bitiriliş Biçimleri

«**Saygılarımla**», «**Derin saygılarımla**», «**Saygılarımı sunarım**», «**Saygılarımı arz ederim**» gibi ifadeler, resmi ya da yaşlı, ünvanı gözönünde tutularak saygılı biçimde yazılmış mektupların bitirilişindeki seçeneklerdir.

Dostluk ilişkilerinde bulunanlar arasındaki yazışmalarda «**Sevgilerle**», «**Sevgi ve içten dileklerimizle**» gibi kısa ve açık ifadeler önerilen seçenekler arasındadır. Mektubun ad-soyadı ve imza ile bitirilmesi doğru olur.

## 5. TELGRAF VE TELEFONLA İLETİŞİM

### 5.1. Telgraf ile İletişim

Telgraf, toplumsal ilişkilerde daha çok kutlama, geçmiş olsun ya da taziyet amacıyla kullanılan kısa yazılardır.

Kutlama telgraflarında coşku; geçmiş olsun ve taziyet telgraflarında ise üzüntü yazıya egemen olmalıdır. İleti, aşırıya kaçmadan, ölçülü, özlü ve kısa yazılmalıdır. Kodlanmış bilgiyi bu sinyal aracılığıyla gönderirken, gereksiz sözlerden olabildiğince kaçınmak gerekir.

İş yaşamında telgraflar yasal belge sayılmadıklarından, telgrafı mektupla pekiştirmek gerekir.

### 5.2. Telefon ile İletişim

Toplumsal yaşamda telefon, iş çevreleri ve yakın dostluk ilişkilerinde özenle kullanılması gereken bir araçtır.

Telefon etmek gerekiyorsa, günün erken, geç ve yemek saatleri dışında; telefon edenin önce adını belirtip, rahatsız ettiği için özür diledikten sonra, konuyu söylemesi beklenir. Aranılan kişinin yerinde bulunmaması durumunda da, konunun merak edilecek bir niteliği olmadığını, kendisinin tekrar telefon edebileceğini söylemesi saygılı bir davranıştır.

Duygu ve düşüncelerin sözlü ifadesinin teknik bir aracı olan telefon, günlük yaşamda önemli bir yer tutmaktadır. Telefonda konuşma da, genel konuşma ölçüsü içerisinde cereyan etmelidir. Buna ek olarak, telefon konuşmasının kendine özgü bazı kuralları olduğu da açıktır. Telefonda konuşma, yüz ifadesi, jestler gibi yardımcı öğelerden yoksun olduğu için, ifadenin berraklığı, ses tonu önem kazanır. Telefonda konuşma kısa olmalıdır. Bu yalnızca işyerindeki telefonlarda değil, genel telefonlarda da uyulması gereken bir kuraldır.

Telefon konuşmaları hiçbir zaman yazılı belge niteliğinde değildir ve yasalar karşısında geçerli bir belge sayılmaz. Bunun için, özellikle iş ilişkilerinde, telefon konuşmalarının yazılı olarak da pekiştirilmesi gerekir.

Telefon eden kişinin kimliğini karşı tarafa vermesi gerekir, daha sonra görüşmeyi düşündüğü kimse istenir. Kimlik vermenin gereksiz olduğu yerler de vardır. Örneğin herhangi bir aracın kalış ve varış saatini öğrenmek için bilgi almak amacıyla yapılan telefonlarda buna gerek yoktur.

Pek resmi olmayan yemek çağrılarını telefonla yapmak yanlış olmaz. Ancak, davet edilecek kişinin kendisiyle konuşmak gerekir, not bırakılmaz.

Baş sağlığı, nişan, nikah vb. nedenlerle kutlama, bir armağan teşekkürü telefonla yapılabilirse de, ardından bir ziyaretle bunu pekiştirmek her zaman yerinde bir davranış olur. Akşamları bir dostla telefon etmeden önce, radyo ve televizyon programlarına bir göz atmak doğru olur. Sevilen, ilginç bir program varsa, o sırada telefon etmekten kaçınmak gerekir.

Şehirlerarası telefon görüşmelerinde, konuşma süresine, telefonu açan kişinin karar vermesi gerekir, aranan kişinin bu konudaki uyarısı yanlış değerlendirmeye neden olur.

Telefonda karşıdaki kişinin fazla zamanını almak, program dışı olması nedeniyle aranan için sıkıntı yaratabilir.

Evde konuklar varken, uzun telefon konuşmalarından kaçınmak gerekir. Konukların olduğu açıklanarak, daha sonra telefon edileceğini söylemek uygun olur. Uzun süren konuşmalar için, konuklardan özür dilemek gerekir. Eğer evdeki konuk dışarıdan ara-

myorsa, arayanın kim olduğunu sormadan, konuşma arandığını söylemek ve yalnız bırakmak uygun olur. Konuşmanın, görüşmeyi fazla uzatmadan ev sahibinden özür dileyerek teşekkür etmesi gerekir. Başkalarının evinde zorunlu olmadıkça telefon kullanmaktan kaçınmalıdır.

Özel yaşamda ya da işyerinde yapılan telefon görüşmelerini dinlememek, mümkünse mekanı terketmek doğru olur.

Telefonu kim açtıysa, konuşmaya onun son vermesi gerekir. Ancak, telefon edilen kişinin konumuna göre, bu kural biraz yumuşatılarak, konuşma bitiminde her iki tarafın birlikte kapatması uygun bir davranıştır.

## 6. SONUÇ

Toplumun dili, düzeyi, gelenek ve görenekler gibi etkenlerin yanı sıra, ifade, kişinin kendi karakteri, kişisel yetenekleri, dünya görüşü ve görgü kurallarına bağlılığı ölçüsünde zenginleşir.

Genel konuşma, gerek ifade insanların eğitim düzeylerine, toplumsal durumlarına, belirli normlara verdikleri değere göre değişir, biçimlenir. Bunun herkes için geçerli ortak bir düzeyin altına düşmesi, bazı esasların gözönünde tutulmasına bağlıdır.

İnsan ilişkilerinde iletişim, bireylerin birbirlerini anlayabilmek için aralarında oluşturdukları bir haber alış verişi olarak tanımlanır. İnsan ilişkilerinde, bir alış verişte, iletinin (mesajın) nasıl gönderileceği önemlidir.

Telgraf, telefon, mektup iletisi (mesaj) gönderme yöntemleridir. İletişimin iyi bir biçimde kurulması için bu yöntemleri kullanma konusunda bilinçlenmek gereklidir.

#### KAYNAKLAR

- Aksun, Belma : **Görgü-Yaşama Sanatı**, İstanbul 1980.
- Bilen, Mürüvvet : **Sağlıklı İnsan İlişkileri**, Ankara.
- Cüceloğlu, Doğan : **Haberleşme Teknikleri**, Ankara, 1965.
- Cüceloğlu, Doğan : **İnsan İnsana**, Altın Kitaplar Yay., İstanbul, 1979.
- Kurtbay, Yalçın : **Protokol Dersleri**, Dışişleri Eğitim Merkezleri Yay., 1985.
- Kurtbay, Yalçın : **Nezaket ve Görgü Kuralları**, Kültür Bakanlığı, Ankara, 1991.
- Renfield, Robert V : **Örgütte Beşeri Münasebetler**, Çev : Resan Taşcıoğlu.
- Sılandoğlu, Nazım : **Modern Muşeret**, İstanbul 1967.
- Şenyapılı, Önder : **Toplum ve İletişim**, Turhan Kitabevi, Ankara 1981.
- Tredpold, R.F. : **Çağdaş Çalışma Düzeninde Kişilerarası İlişkiler**, Çev : Cevdet Aykan, Ağustos, 1970.
- Uçan, Ali : **Müzikal İletişim**, H.Ü. Güzel Sanatlar Fak. Yay., No. 28, Ankara.
- ..... **Ana Britannica** :Cilt : II, Ana Yayıncılık, İstanbul, 1988.
- ..... **Türkçe Sözlük** : Türk Dil Kurumu Yayınları, Ankara, 1974.