

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	5
Bölüm 1 İLETİŞİM SÜRECİ VE EĞİTİM.....	13
İletişim Sürecinin Ögeleri	13
İletişim Sürecinin İşleme Süreci	14
Kod ve Kodlama	14
Etkili İletişimde Kodlama ve Kod Açıklama	15
Geribesleme	17
Kanal.....	19
Etkili İletişimin Koşulları	19
Eğitim Sürecinde İletişim	20
Bölüm 2 KİŞİLERARASI İLETİŞİM.....	23
Yer ve Zaman Bakımından Sınıflandırma	23
Yüz Yüze İletişim	23
Aracılı (Yüz Yüze Olmayan) İletişim	24
Kişi Sayısı Bakımından Sınıflandırma.....	24
Kişinin Kendisiyle İletişimi	24
İkili Yüz Yüze İletişim	25
Grup İletişimi.....	26
Temel Grup İletişim Kalıpları.....	26
Gruplar Arası İletişim	27
Örgüt İletişimi.....	27
Temel Örgüt İletişimi Kalıpları	28
Örgütlerde Etkili İletişim Engelleri	29
Kitle İletişimi	30
Sözlü ve Sözsüz İletişim	31
Sözlü İletişim	31
Sözsüz İletişim.....	32
Kişiler Arası İletişim Modelleri	33
Enformasyon Kuramı Modeli	33
Lasswell Modeli	35
Tutarlılık ve Uyum Kuramları	36
Heider'in Denge Kuramı	37
Newcomb'un ABX Nesnel Denge Kuramı	37
Festinger ve Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı	39

Bölüm 3 ETKİLİ İLETİŞİMDE BİLİŞSEL VE DAVRANIŞSAL

ETKENLER.....	41
Algı ve Algılama.....	41
Şemalaştırma	42
Seçme.....	43
Örgütleme	44
Yorumlama	44
Algı ve Dil	44
Motiv ve Motivasyon.....	45
Eğitimde Motivasyon	46
Motivasyon ve Öğrenme	47
Tutum ve Tutum Değişikliği.....	48
Tutumların Kaynağı.....	49
Tutumların İşlevleri	49
Tutum Değişimi	50
Tutumların Boyutları	51
İzlenim Oluşturma	52
Tektipleştirme (Stereotipleştirme)	52
Özellik Atfetme	53
Dilsiz Bilgilenme ve Halo Etkisi	53
İzlenim Yaratma.....	54
Etki Taktikleri.....	54
Sokulganlık.....	55
Karşılıklı Alışveriş	55
Koalisyon	55
Yukarıya Yönelik Çekicilik	55
İddiacılık.....	55
Rasyonel İkna	55
Danışma.....	56
Esinsel Çekicilik.....	56
Kişisel Çekicilikler.....	56
Baskı.....	56
Meşrulaştırılmış Taktikler	56
Meydan Okuma	56
İzlenim Yaratma Yönetimi.....	57
Aldatma ve Aldatma İletişimi	57
Aldatma Stratejileri.....	60
Aldatmadaki Davranışsal İlişkiler	61

Bölüm 4 İLİŞKİDE SÖZSÜZ İLETİŞİM VE BEDEN DİLİ.....	66
Kodlar ve Beden Dili	65
Mekan ve Uzaklık Tutma	67
Poz Takınma	69
Dokunma	69
Bedensel Temas	70
Jestler	70
Baş Hareketleri	72
Yüz İfadeleri (Mimikler)	72
Bakışlar ve Göz Teması.....	74
Duruş	74
Birbirine Yönelme	75
Zaman	75
Ses Dili	75
Maddeler	76
Fiziksel Görünüm	76
Koku	77
Eğitimde Beden Dili	77
Bölüm 5 ETKİLİ SUNUM VE ETKİLİ DİNLEME.....	83
Etkili Sunum	83
İkna Edici İletişim	83
İknaı Etkileyen Ögeler	86
Retorik	87
İdeal Söz Durumu	88
Etkili Konuşma	89
Konuşmanın Bileşenleri	90
Ses	90
Telaffuz	90
Sözcük Dağarcığı	90
Biçem	91
Konuşma Biçimleri	91
Konuşmanın Ögeleri	91
Konuşmacı	91
Konu.....	91
Dinleyici.....	92
Ortam	92
Etkili Dinleme	94
Dinleme Yöntemleri	95
Etkin Dinleme	95
Edilgin Dinleme	95

Empatik Dinleme.....	95
Nesnel Dinleme.....	96
Eleştirel Dinleme.....	96
Yüzeysel Dinleme.....	96
Derin Dinleme.....	96
Seçici Dinleme.....	96
Görünüşte Dinleme.....	96
Etkili Dinleme Önerileri97	
Bölüm 6 ETKİLİ İLETİŞİM SORUNLARI VE ÇÖZÜMLERİ.....	99
Eğitimde Etkili İletişim Engelleri.....	100
İleti Kodlanmasında Başarısızlık.....	100
Dil Kullanımındaki Yetersizlik.....	100
Dil Kullanımı ve Anlambilimde Kişisel Farklılıklar.....	100
Gürültü.....	101
Gönderenin Sözlü ve Sözsüz İletişimi Arasındaki Uyumsuzluk.....	101
Aşırı Enformasyon Yükleme.....	101
Boomerang Etkisi.....	102
Enformasyon Saklama; Gizlilik.....	103
Alıcının Farklı Algılaması.....	103
Alıcının Farklı Tutum, İnanç ve Değerleri.....	103
Önyargı Ya Da Enformasyonun Çarpıtılması.....	104
İlgisizlik.....	104
Kıymet Bilmeme ve Ödüle Yetersizlik.....	104
Güvensizlik.....	104
Seçimsel Algı, İlgı, Seçimsel Yaklaşma ve Uzaklaşma.....	105
Bürokratik İşlevsizlik Ya Da Kötü İşlev.....	105
Tek Yönlü İletişim ve Geribeslemenin Olmaması.....	105
Dedikodu.....	106
Söylenti.....	107
İletişim Biçemi.....	107
Etkili İletişim Becerileri.....	108
Sempatı (Duygudaşlık).....	108
Empati.....	108
İletişimsel Uyum Yeteneği.....	109
İnanılrlık.....	109
Yeterlik.....	109
İşlevsel İletişim Yeterliği.....	109
Güvenç.....	109
Karizma.....	109
İletişim Yeterliği.....	110

Kaynağın Güvenilirliği	110
Kaynağın Uzmanlığı	111
İnanılrlık	111
Kaynağın Çekiciliği	111
Bölüm 7 ETKİLİ İLETİŞİMDE DUYGULARIN ROLÜ VE ÇATIŞMA YÖNETİMİ	113
Duygular	113
İletişimde Çatışma Yönetimi	114
Çatışmanın Tanımlanması	115
Çatışma Türleri	116
Sonuçları Açısından	116
İşlevsel Çatışma	117
İşlevsel Olmayan Çatışma.....	117
Sosyo-Psikolojik Açıdan.....	117
Kişinin Kendisiyle Çatışması.....	117
Kişiler Arası Çatışma	117
Grup İçi Çatışma	118
Gruplar Arası Çatışma	118
Örgütler Arası Çatışma	118
Çatışmanın Kaynakları	118
Çatışmanın Evreleri	120
Çatışmanın Aşamaları.....	120
Çatışmanın Çözümlemesinde Temel Beceriler	121
Sorun Çözme Yöntemi.....	121
Çatışma Yönetimi	122
Çatışma Yönetimi Stratejileri	122
Çatışma Çözümü Süreçleri	124
Çatışma Çözümü Modeli	126
Çatışma Yönetiminde Duygular	129
Duygusal Zeka	129
Eğitimde Çatışma Çözümü	132
Çatışma Çözümü Eğitim Programları.....	132
Akran Arabuluculuğu	133
EK.....	135
KAYNAKÇA.....	141