

İÇİNDEKİLER

| | |
|---|------------|
| ÖNSÖZ | III |
| Bölüm 1 İLETİŞİM KAVRAMI VE İLETİŞİM TÜRLERİ | 11 |
| 1.1. İletişim Kavramı | 14 |
| 1.2. İletişim Süreci | 14 |
| 1.2.1.Kaynak | 14 |
| 1.2.2.Mesaj | 15 |
| 1.2.3.Kanal | 15 |
| 1.2.4.Alıcı | 16 |
| 1.2.5.Geribildirim | 16 |
| 1.2.6.Gürültü | 16 |
| 1.3. Toplumsal Rol | 17 |
| 1.4. İletişim Türleri | 17 |
| 1.4.1. Kişi İçi İletişim | 17 |
| 1.4.2. Kişiler Arası İletişim | 18 |
| 1.4.3. Kitle İletişimi | 18 |
| 1.4.4. Örgütsel İletişim | 19 |
| Yararlanılan Kaynaklar | 20 |
| Bölüm 2 SÖZLÜ İLETİŞİM | 23 |
| 2.1. Konuşma | 25 |
| 2.2. Sözlü İletişimin Önemi | 28 |
| 2.3. Sözlü İletişimin Temel İlkeleri | 29 |
| 2.4. Sözlü İletişimin Avantaj ve Dezavantajları | 30 |
| 2.5. Sözlü İletişim Araçları | 32 |
| Yararlanılan Kaynaklar | 43 |
| Bölüm 3 SÖZSÜZ İLETİŞİM | 45 |
| 3.1. Sözsüz İletişimin Tanımı ve Önemi | 47 |
| 3.2. Sözlü ve Sözsüz İletişim Arasındaki Farklılıklar | 48 |
| 3.3. Sözsüz İletişimin İşlevleri | 48 |
| 3.4. Sözsüz İletişimin İlkeleri | 49 |
| 3.5. Sözsüz İletişimin Öğeleri | 50 |
| 3.5.1.Göz Hareketleri | 50 |
| 3.5.2.Baş Ve Yüz Hareketleri | 51 |
| 3.5.3.El ve Kol Hareketleri | 53 |
| 3.5.4.Gövde Duruş ve Ayaklar | 55 |
| 3.5.5.Mekanın Dili | 56 |
| 3.5.6.Oturuş Düzeni | 57 |
| 3.6. Çevrede Olumlu İzlenim Yaratacak Sözsüz Mesajlar | 60 |

| | |
|---|------------|
| Yararlanılan Kaynaklar | 61 |
| Bölüm 4 YAZILI İLETİŞİM | 63 |
| 4.1. Yazılı İletişimin Önemi | 64 |
| 4.2. Yazılı İletişimin Avantajları | 66 |
| 4.3. Yazılı İletişimin Dezavantajları | 66 |
| 4.4. Yazılı İletinin İçerik Açısından Sahip Olması Gereken Özellikleri | 66 |
| 4.5. Resmi Yazılar ve Biçimsel Özellikleri | 68 |
| 4.5.1. Resmi Yazı | 68 |
| 4.5.2. Resmi Belge | 69 |
| 4.5.3. Gizlilik Dereceli Yazılar | 81 |
| 4.5.4. Hizmete Özel | 81 |
| 4.5.5. Kişiyeye Özel | 82 |
| Yararlanılan Kaynaklar | 84 |
| Bölüm 5 GRAFİKSEL (GÖRSEL) İLETİŞİM | 85 |
| 5.1. Görsel İletişim Kavramı ve Önemi | 86 |
| 5.2. Grafik ve Şemaların Kullanım Amaçları | 88 |
| 5.3. Grafiklerin Meslekte Kullanımı | 88 |
| Yararlanılan Kaynaklar | 93 |
| Bölüm 6 KİTLE İLE İLETİŞİM, BİREY VE TOPLUM | 95 |
| 6.1. Kitle İletişim, Kitle İletişim Süreci ve Kitle İletişim Sürecinin Unsurları | 97 |
| 6.1.1. Kitle Kavramı | 97 |
| 6.1.2. Kitle İletişim ve Kitle İletişim Süreci | 98 |
| 6.2. Kitle İletişim Araçları | 99 |
| 6.2.1. Görsel Araçlar | 99 |
| 6.2.2. İşitsel Araçlar | 101 |
| 6.3. Kitle İletişim Araçlarının İşlevleri | 103 |
| 6.3.1. Haber Verme-Bilgi Verme (Enformasyon) İşlevi | 104 |
| 6.3.2. Eğitim İşlevi | 105 |
| 6.3.3. Eğlendirme İşlevi | 106 |
| 6.3.4. Mal ve Hizmet Tanıtımı İşlevi | 107 |
| 6.4. Kitle İletişimin Birey ve Topluma Etkileri | 109 |
| 6.4.1. Kitle İletişimde “Etki” Konusunda Yapılan Çalışmalar | 109 |
| 6.4.2. Kitle İletişimin Birey ve Topluma Etkileri | 117 |
| Yararlanılan Kaynaklar | 121 |
| Bölüm 7 ÖRGÜTSEL İLETİŞİM | 123 |
| 7.1. Örgüt ve İletişim | 125 |
| 7.2. Örgütsel İletişimin Önemi | 125 |

| | |
|--|------------|
| 7.3. Örgütsel İletişim Süreci ve Kanalları | 126 |
| 7.3.1.İletişim Süreci | 127 |
| 7.3.2.İletişim Kanalı | 129 |
| 7.3.3.İletişim Ağları | 130 |
| 7.3.4.Kulaktan Kulağa İletişim | 131 |
| 7.3.5.Örgüt İçi Bilgi Akışı | 133 |
| 7.4. Örgütsel İletişimde Karşılaşılan Sorunlar | 135 |
| 7.4.1.Kişiler Arası Sorunlar | 135 |
| 7.4.2.Örgütsel Sorunlar | 138 |
| 7.4.3.Kültürel Farklılıklardan Kaynaklanan Sorunlar | 139 |
| 7.5. İletişim Sorunlarının Çözümü | 140 |
| 7.5.1.Kişiler Arası Yaklaşımlar | 140 |
| 7.5.2.Örgütsel Yaklaşımlar | 142 |
| Yararlanılan Kaynaklar | 142 |
| Bölüm 8 İKNA EDİCİ İLETİŞİM | 145 |
| 8.1. İkna Kavramı | 146 |
| 8.2. İkna Kavramının Kısa Tarihçesi | 147 |
| 8.3. İkna Edici İletişime İlişkin Yaklaşımlar | 147 |
| 8.4. İkna ve İletişim Sürecinin Öğeleri | 149 |
| 8.5. İknanın, Zeka ve Korku Kavramları İle Bağlantısı | 150 |
| Yararlanılan Kaynaklar | 152 |
| Bölüm 9 GELİŞEN VE DEĞİŞEN İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ | 153 |
| 9.1. İletişim Teknolojilerinin Tarihsel Gelişimi | 154 |
| 9.2. İletişimin Küreselleşme Üzerine Etkileri | 156 |
| 9.3. İletişim Teknolojilerinin Birey | |
| ve Toplum Üzerindeki Etkileri | 157 |
| Yararlanılan Kaynaklar | 160 |