

ÖNSÖZ.....	iii
------------	-----

BÖLÜM I

GİRİŞ: İNSAN İLİŞKİLERİNİN ÖNEMİ	1
- İnsan İlişkilerinin Tanımı	6
- İnsan İlişkileri ve Moral Arasındaki İlişki	7
- İnsan İlişkileri Akımının Gelişimi	11
- İnsan İlişkilerinde Önemli Olan Bazı Temel Kavramlar	13

BÖLÜM II

İNSAN İLİŞKİLERİNİN ALTIN ANAHTARI: BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL

İLETİŞİM.....	15
- İletişim Nedir?	16
- İletişim Süreci	17
o Kaynağın Etkili İletişimdeki Rolü	20
o Mesajlar: İletişimde Aktarılan Anlamlar	21
o Mesajın Aktarıldığı Ortam: Kanal (Taşıyıcı)	23
o Alıcı	24
o Dönüt	24
- İletişim Türleri	24
o Formal İletişim	24
o İnfomal İletişim	25
- Sözsüz İletişim	25
- Savunucu İletişim: Açık İletişimin Katili	27
- Etkili Bir İletişimi Engelleyen Nedenler	31
- Algı Çerçevesi	32
- Filtreleme	33
- Örgüt Yapısı	34
- Semantik Problemler	35
- Duygular	35
- Aşırı Bilgi Yüğü	36
- Coğrafi Uzaklık	36
- Statü Farklılığı	36
- Kaynağın Saygınlığı	36
- İletişim Nasıl Geliştirilebilir?	36
- Açık ve Net Mesajlar Göndermek	37
- Dinleme Becerileri Geliştirmek	37
- Dönüt Vermek/Almak	39

- Empatik Davranmak.....	39
- Dinleme: Etkili İletişimin Anahtarı	40
- Etkin Dinlemenin Aşamaları	41
- İnsanlar Neden Dinlemezler?	43
- Etkin Dinleme	45
- Hızlı Tekrar Yöntemi	47
- İletişim Stilleri	47
- İletişim Stili Nedir?.....	48
- İletişim Stili Modeli	48
- Dört Temel İletişim Biçimi	52
o <i>Heyecanlı Stil</i>	53
o <i>Yönetici Stil</i>	54
o <i>Düşünceli Stil</i>	55
o <i>Destekleyici Stil</i>	56
- İletişim Stiliniz İçindeki Varyasyonlar.....	58
- Versatillik.....	60
- Stilimizi Esnekleştirerek Versatilliği Gerçekleştirme	61

BÖLÜM III

İNSAN İLİŞKİLERİ VE BENLİK KAVRAMI	65
Benlik Kavramı Nedir?	66
Benlik Kavramı Nasıl Oluşur?.....	67
Benlik Kavramı ve Davranış İlişkisi	70
Benlik Kavramı Üzerinde Beklentilerin Gücü	71
Olumlu Bir Benlik Kavramı Nasıl Oluşturulabilir?	73
Olumlu Bir Benlik Kavramına Sahip Olan Kimselerin Özellikleri	74
Olumsuz Bir Benlik Kavramına Sahip Olan Kimselerin Özellikleri	78
Olumlu Bir Benlik Kavramı Kazanabilmek için Öneriler	79

BÖLÜM IV

DEĞERLERİMİZ VE TUTUMLARIMIZ	83
Değer Nedir?	84
Değerler Nasıl Oluşur?	85
Değerlerin Sınıflandırılması.....	88
Tutum Nedir?.....	90
Tutumlarımız Nasıl Gelişir?	92
Tutumlarımız Değişir mi?	94
Tutumlarımızı Nasıl Değiştirebiliriz?	100

BÖLÜM V

İNSAN İLİŞKİLERİ VE MOTİVASYON	103
Motivasyon Nedir?.....	104

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi.....	106
İki-Etken Kuramı.....	114
Amaçlarla Güdüleme (Amaç-Belirleme) Kuramı.....	118
Eşitlik Kuramı	122

BÖLÜM VI

İNSAN İLİŞKİLERİ VE KENDİNİ AÇMA..... 125

Kendini Açma Ne Değildir?	127
Kendini Açma Nedir?	127
Kendini Açmanın Yararları.....	128
Johari Penceresi: Kendini Anlama	131
Kendini Açmada Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar	135
Özür Dileme Sanatı	136
Affetme Sanatı	138

BÖLÜM VII

İNSAN İLİŞKİLERİ VE DUYGUSAL KONTROL..... 143

Duygusal Zekâ	146
Duygusal Denge	148
Duyguların Sınıflandırılması.....	149
Duygularımızı Neler Etkiler?	149
Öfke Kontrolü.....	151
Kendi Öfkemizi Kontrol Etme	151
Öfkemizi Nasıl İfade Edelim?.....	153
Başkalarının Öfkelerini Nasıl Kontrol Edebiliriz?	154
Duygusal Stiller.....	155

BÖLÜM VIII

İNSAN İLİŞKİLERİ VE İLK İZLENİM

<i>İzlenim Nedir?</i>	<i>160</i>
İş Ortamlarında İlk İzlenim	161
Dışarıya Yansıttığımız İmajı Neler Belirliyor?	161

BÖLÜM IX

TAKIM ÇALIŞMASI VE LİDERLİK.....	171
<i>Ördeklerin Uçuş Yöntemi.....</i>	<i>172</i>
Takım Ne Demektir?.....	173
Takımın Özellikleri.....	175
Takım Türleri.....	176
Etkili Takımların Özellikleri.....	178
Takım Oluşturma ve Liderlik.....	181
Durumsal Liderlik.....	185
Takımın Önemli Bir Üyesi Olmak.....	190

BÖLÜM X

ÇATIŞMA VE ETKİLİ ÇATIŞMA YÖNETİMİ STRATEJİLERİ.....	191
İnsanlar Neden Çatışır?.....	194
Çatışma Aşamaları.....	198
Çatışma Çözüm Yolları.....	201
KAYNAKLAR.....	205