

Innhold

	<i>Forord</i>	11
Innledning	<i>Hva er kommunikasjon?</i>	13
	Hva er en teori?	14
	Hvorfor kommunikasjon?	14
	Hvordan fungerer kommunikasjon?	16
	Bakgrunn for faget kommunikasjonsteori	17
	En oversikt over boken	18
	Hvorfor lære kommunikasjonsteori?	20
Kapittel 1	<i>Kommunikasjonsmodeller</i>	21
	Den enkle linjemodellen	22
	Den matematiske modellen	23
	Kilde og koding	24
	Støy	24
	Redundans	25
	Kanalen	26
	En videreføring	26
	Berlos modell	28
	Ikke-lineære modeller	29
Kapittel 2	<i>Verbal kommunikasjon</i>	33
	De språklige byggesteinene	33
	Symbol og objekt	34
	Denotasjon og konnotasjon	36
	Den semantiske differensialen	37
	Feedforward og symbolsk interaksjonisme	39
	Uttrykksmåter	40
	Eufemismer og tvetydigheter	41
	Vulgært språk	41
	Språk og kjønnsforskjeller	42
	Abstraksjonsnivå	43
	Grensene for tanken	44
	Hvor lett oppfattes et språklig budskap?	45

Kapittel 3	<i>Nonverbal kommunikasjon</i>	47
	Paraspråk	48
	Kroppsspråk	50
	Øyekontakt	51
	Ansiktsuttrykk	52
	Gestikulasjon	53
	Berøring	53
	Kommunikasjon ved gjenstander	54
	Kommunikasjon ved duft	56
	Kommunikasjon ved distanse	56
	Kommunikasjon ved tid	57
	Hvordan bruker vi det nonverbale språket?	58
	Hvordan tolke det nonverbale språket?	59
Kapittel 4	<i>Relasjoner mellom mennesker</i>	61
	Vekst i kjennskap	61
	Sjenanse	64
	Empati	64
	Bekreftelse og avvisning	65
	Symbolsk interaksjon	67
	Å definere den sosiale relasjonen	68
	Troverdighet	69
	Nærhet og likhet	70
Kapittel 5	<i>Om å lytte</i>	73
	Høre og lytte	73
	Oppmerksomhet	75
	Hukommelse (retensjon)	77
	Lytting med ulike formål	78
	Hindringer for lytting	79
	Hvordan bli en bedre lytter?	80
	Dårlige vaner når vi lytter	82
Kapittel 6	<i>Holdninger og holdningsendringer</i>	83
	Hva er en holdning?	83
	Kan holdninger måles?	84
	Hvordan endres holdninger?	85
	Måter å endre holdninger	87
	Kognitiv dissonans	88
	Balanseteorien	90
	Psykologisk reaktans	92

Kapittel 7	<i>Kommunikasjon mellom to personer</i>	95
	Åpenhet	95
	Hvorfor åpenhet?	98
	Kommunikasjonsklima	99
	Defensive holdninger	100
	Forsvarsmekanismer	101
	Selvsikkerhet og trygghet på egne vegne	103
	Hvordan ta imot kritikk?	104
	Hvordan kritisere?	105
	Hvordan gi ros?	106
Kapittel 8	<i>Intervjusituasjonen</i>	107
	Ulike typer spørsmål	107
	Ulike typer svar	110
	Gjennomføring av et intervju	111
	Fallgruver ved intervjuing	112
	Det problemløsende intervjuet	113
Kapittel 9	<i>Gruppekommunikasjon</i>	115
	Gruppedynamikk	116
	Hvordan fungerer en gruppe?	117
	Roller i grupper	118
	Den kreative idégruppen	119
	Stadier i gruppekommunikasjon	120
	Hva driver en gruppe fremover?	121
	Kjennetegn på en god, målrettet gruppe	124
	Når gruppen blir for dominerende	127
Kapittel 10	<i>Organisasjonskommunikasjon</i>	129
	Hva er en organisasjon?	130
	Ledelse er kommunikasjon	131
	Kommunikasjon overfor underordnede	132
	Kommunikasjon overfor lederen	133
	Kommunikasjon overfor kolleger	134
	Rykter	136
	Generell systemteori	137
	Seks former for oppførsel som ødelegger kommunikasjon	139
	Seks former for oppførsel som fremmer kommunikasjon	139

Kapittel 11	<i>Konflikt og kommunikasjon</i>	141
	Årsaker til konflikt	142
	Personlighetstyper som skaper konflikter	143
	Strategier i en konflikt.	146
	Veier for å finne vinn-vinn-løsninger.	148
	Hva skal vi gjøre med sinne?.	149
	Spilleregler i en konflikt	150
	Lederens rolle i en konflikt	152
	Veier til fred	153
	Kommunikasjon i forhandlinger	154
Kapittel 12	<i>Offentlig kommunikasjon – muntlig</i>	157
	Retorikk	158
	Arbeidsgangen i retorikken	158
	Oppbyggingen av en tale.	159
	Retorikkens virkemidler	159
	Troverdighet	160
	Framføring	161
	Innholdet	163
	Ensidig eller fra to sider?.	164
	Det viktigste først?	165
	Direkte eller underforståtte konklusjoner?	166
	Fryktappeller.	166
	Tilhørerne	167
	Narrativ kommunikasjon	167
	Praktisk om muntlig presentasjon	168
Kapittel 13	<i>Offentlig kommunikasjon – skriftlig</i>	171
	Å finne de rette ordene	172
	Utvikling.	173
	Tonen i det du skriver.	174
	Rekkefølge	175
	Relasjoner skribenten forholder seg til	175
	Rytme, variasjon og vektlegging	176
	Noen skriveregler	176

Kapittel 14	<i>Kommunikasjon innen større grupper</i>	179
	Innovasjon, adopsjon og modernisering	179
	Hvordan tar folk avgjørelser?	185
	Nettverk	187
	Egenskaper i et nettverk	188
	Roller i nettverk	189
Kapittel 15	<i>Markedskommunikasjon</i>	191
	De fem p'ene	191
	Målgruppe	193
	Konkurransesituasjonen	194
	Livssyklusen for et produkt	194
Kapittel 16	<i>Massekommunikasjon</i>	197
	Særpreget ved massekommunikasjon	197
	Senderens vurderinger	198
	Påvirkningsmodeller	199
	Mottakernes valg	201
	Maletzkes modell	202
	Sosiale relasjoner	205
	Forholdet mediepåvirkning–personlig påvirkning	206
	Teknologisk determinisme	208
	Når flere medier virker sammen	210
	Massemediene som kultiveringsredskaper	210
	Kommunikasjon som hemmer kommunikasjon	212
	Massemediene som læremidler	213
	Dagsordenfunksjonen	214
Kapittel 17	<i>Tverrkulturell kommunikasjon</i>	217
	Kultur – et vanskelig begrep	217
	Ulike verdensbilder	219
	Måter å tenke på	220
	Etikk og moral	221
	Tabuer	222
	Språkforskjeller	223
	Oppførsel	224
	Sosiale strukturer	225
	Etnosentrisme	226
	Myter og fortellinger	228

Kapittel 18	<i>Kommunikasjon og etikk</i>	229
	Om å snakke sant	229
	Propaganda	230
	To veier til overtalelse	232
	Etiske prinsipper for påvirkning	234
	Etikk ved overtalelse	234
	Falske beilere	235
	Martin Buber og dialogen	236
	Etikk ved forhandlinger	237
	Kommunikasjon har en egenverdi	237
	<i>Litteraturliste</i>	239