

## GCM131 - İKNA PSİKOLOJİSİ VE TEKNİKLERİ - Gülşehir Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu - Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü

### Genel Bilgiler

#### Dersin Amacı

Bu derste öğrencilerin, iknanın iletişimdeki yeri ve çağrı merkezi sektöründe ikna kabiliyetinin önemi konusunda bilgilendirilmesi amaçlanmaktadır.

#### Dersin İçeriği

Bu dersin temel içerikleri; ikna kavramı, iknanın reklam ve pazarlama iletişimi unsurları ile ilişkisi, iknanın işleyişini açıklayan kuramlar, ikna edici mesajların hazırlanması üzerinde kavramların öğrencilere aktarılmasıdır.

#### Dersin Kitabı / Malzemesi / Önerilen Kaynaklar

Sosyal psikoloji. Eskişehir : Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Açıköğretim Fakültesi yayını ; no. 826. <br /> Karadoğan Doruk, S. (2015). İknanın Sosyal Psikolojisi. Derin Yayınları: İstanbul<br /> Cialdini, R. (2022). İknanın Sosyal Psikolojisi. Mediacat yayınları. İstanbul Kalabalık İçinde Yalnız Olmak, sosyal Psikoloji Ertürk, Y.D. 2018, İstanbul: Der Yayınları

#### Planlanan Öğrenme Etkinlikleri ve Öğretme Yöntemleri

Teorik ders anlatımı, sunum ve görsel kullanımı, örnek gösterimler, ev ödevleri

#### Ders İçin Önerilen Diğer Hususlar

Öğrencinin verilen uygulamaları yerine getirmesi önemli bir husustur.

#### Dersi Veren Öğretim Elemanı Yardımcıları

Öğr. Gör. Mehmet Yaşar ARCA

#### Dersin Verilişi

Yüz yüze eğitim

#### Dersi Veren Öğretim Elemanları

Öğr. Gör. Mehmet Yaşar Arca

### Program Çıktısı

1. Sosyal psikolojiyi tanımlar.
2. Sosyal etki ve tutumları tanımlar.
3. İknanın iletişimdeki önemini kavrar.
4. Etkili ikna tekniklerini ve taktiklerini öğrenir.
5. Çağrı merkezlerindeki ikna biçimlerine hakim olur

### Haftalık İçerikler

| Sıra | Hazırlık Bilgileri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Öğretim     |                           |                                                     |                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|
|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Laboratuvar | Metodları                 | Teorik                                              | Uygulama                   |
| 1    | Mcdougall, W., & Hepaydın, S. (2014). Sosyal Psikoloji. İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi, 2(3), 184-187.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             | Konu Anlatımı, soru-cevap | Sosyal Psikolojiye Giriş                            | Sosyal Psikoloji Deneyleri |
| 2    | <a href="https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf">https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf</a><br><a href="https://tr.wikipedia.org/wiki/Stanford_hapishane_deneyi">https://tr.wikipedia.org/wiki/Stanford_hapishane_deneyi</a>                                                                               |             | Konu Anlatımı, soru-cevap | Sosyal Psikolojiye Giriş İletişim ve İkna Tanımları | İkna Deneyleri             |
| 3    | <a href="https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf">https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=7KXfTecFEKw">https://www.youtube.com/watch?v=7KXfTecFEKw</a><br><a href="https://www.youtube.com/watch?v=XklZdH6beio">https://www.youtube.com/watch?v=XklZdH6beio</a> |             | Konu Anlatımı, soru-cevap | Sosyal Psikoloji kavramları                         | İkna bağlantıları          |
| 4    | <a href="https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf">https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=7KXfTecFEKw">https://www.youtube.com/watch?v=7KXfTecFEKw</a><br><a href="https://www.youtube.com/watch?v=XklZdH6beio">https://www.youtube.com/watch?v=XklZdH6beio</a> |             | Konu Anlatımı, soru-cevap | Sosyal Psikoloji kavramları                         | Örnekler                   |
| 5    | <a href="https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf">https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=7KXfTecFEKw">https://www.youtube.com/watch?v=7KXfTecFEKw</a><br><a href="https://www.youtube.com/watch?v=XklZdH6beio">https://www.youtube.com/watch?v=XklZdH6beio</a> |             | Konu Anlatımı, soru-cevap | Toplumsallaşma ve Uyma Davranışları                 | Tutum Ölçeği Örnekleri     |

| Öğretim |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Laboratuvar | Metodları                 | Teorik                                                 | Uygulama                                                                    |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Sıra    | Hazırlık Bilgileri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                           |                                                        |                                                                             |
| 6       | <a href="https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf">https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=7KXfTecFEKw">https://www.youtube.com/watch?v=7KXfTecFEKw</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=XklZdH6beio">https://www.youtube.com/watch?v=XklZdH6beio</a>                               |             | Konu Anlatımı, soru-cevap | Sosyal Psikoloji Deneyleri                             | Tutum Değişirme Deneyleri                                                   |
| 7       | <a href="https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf">https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=7KXfTecFEKw">https://www.youtube.com/watch?v=7KXfTecFEKw</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=XklZdH6beio">https://www.youtube.com/watch?v=XklZdH6beio</a>                               |             | Konu Anlatımı, soru-cevap | İknanın Tanımları ve Tutumlar                          | Tutum değiştirme deneyleri                                                  |
| 8       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             | Konu Anlatımı, soru-cevap | Ara Sınav                                              |                                                                             |
| 9       | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=wzFICRLRjUI">https://www.youtube.com/watch?v=wzFICRLRjUI</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             | Konu Anlatımı, soru-cevap | İknada Kişilik                                         | İkna Örneklerinde Kişilik                                                   |
| 10      | <a href="https://youtube.com/playlist?list=PLyxi8FSg2BZnOeS1UnHR1003yEFD7XOC&amp;si=ACDTp7yF_Q0vaQiF">https://youtube.com/playlist?list=PLyxi8FSg2BZnOeS1UnHR1003yEFD7XOC&amp;si=ACDTp7yF_Q0vaQiF</a>                                                                                                                                                                                                                                   |             | Konu Anlatımı, soru-cevap | Kitle Psikolojisi                                      | Örnekler                                                                    |
| 11      | <a href="https://youtube.com/playlist?list=PLyxi8FSg2BZnOeS1UnHR1003yEFD7XOC&amp;si=ACDTp7yF_Q0vaQiF">https://youtube.com/playlist?list=PLyxi8FSg2BZnOeS1UnHR1003yEFD7XOC&amp;si=ACDTp7yF_Q0vaQiF</a>                                                                                                                                                                                                                                   |             | Konu Anlatımı, soru-cevap | İkna Taktikleri                                        | İkna taktiği uygulamaları                                                   |
| 12      | <a href="https://youtube.com/playlist?list=PLyxi8FSg2BZnOeS1UnHR1003yEFD7XOC&amp;si=ACDTp7yF_Q0vaQiF">https://youtube.com/playlist?list=PLyxi8FSg2BZnOeS1UnHR1003yEFD7XOC&amp;si=ACDTp7yF_Q0vaQiF</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=sKWBINDeWLI&amp;t=273s">https://www.youtube.com/watch?v=sKWBINDeWLI&amp;t=273s</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=shii_DRgyqQ">https://www.youtube.com/watch?v=shii_DRgyqQ</a> |             | Konu Anlatımı, soru-cevap | İkna Taktikleri                                        | İkna Taktikleri Uygulamaları                                                |
| 13      | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=sKWBINDeWLI&amp;t=273s">https://www.youtube.com/watch?v=sKWBINDeWLI&amp;t=273s</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=shii_DRgyqQ">https://www.youtube.com/watch?v=shii_DRgyqQ</a>                                                                                                                                                                                                       |             | Konu Anlatımı, soru-cevap | 12 öfkeli adam filminin analizi                        | 12 öfkeli adam filminin analizi                                             |
| 14      | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=sKWBINDeWLI&amp;t=273s">https://www.youtube.com/watch?v=sKWBINDeWLI&amp;t=273s</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=shii_DRgyqQ">https://www.youtube.com/watch?v=shii_DRgyqQ</a>                                                                                                                                                                                                       |             | Konu Anlatımı, soru-cevap | Robert Cialdini İknanın Psikolojisi maddeleri          | Robert Cialdini İknanın Psikolojisi maddeleri örnekleri                     |
| 15      | <a href="https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf">https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ILT207U/ebook/ILT207U-12V3S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf</a>                                                                                                                                                                                                                                           |             | Konu Anlatımı, soru-cevap | Genel Ders Konularını Değerlendirme ve Finale Hazırlık | Evaluation of General Course Subjects and Preparation for Final Examination |

#### İş Yükleri

| Aktiviteler           | Sayısı | Süresi (saat) |
|-----------------------|--------|---------------|
| Teorik Ders Anlatım   | 14     | 2,00          |
| Gösterim              | 2      | 3,00          |
| Tartışmalı Ders       | 6      | 3,00          |
| Ev Ödevi              | 3      | 3,00          |
| Uygulama / Pratik     | 14     | 1,00          |
| Final                 | 1      | 1,00          |
| Vize                  | 1      | 1,00          |
| Ara Sınav Hazırlık    | 7      | 7,00          |
| Final Sınavı Hazırlık | 7      | 1,00          |

| Aktiviteler | Ağırlığı (%) |
|-------------|--------------|
| Ara Sınav   | 40,00        |
| Final       | 60,00        |

Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü / ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETLERİ X Öğrenme Çıktısı İlişkisi

| P.Ç. 1 | P.Ç. 2 | P.Ç. 3 | P.Ç. 4 | P.Ç. 5 | P.Ç. 6 | P.Ç. 7 | P.Ç. 8 | P.Ç. 9 | P.Ç. 10 | P.Ç. 11 | P.Ç. 12 | P.Ç. 13 | P.Ç. 14 | P.Ç. 15 | P.Ç. 16 | P.Ç. 17 | P.Ç. 18 | P.Ç. 19 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Ö.Ç. 1 | 1      |        |        |        |        |        |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| Ö.Ç. 2 |        | 1      |        |        | 1      |        |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| Ö.Ç. 3 | 1      |        |        | 1      | 1      |        |        |        | 1       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| Ö.Ç. 4 |        | 1      |        | 1      |        | 1      |        |        | 1       | 1       |         |         | 1       |         | 1       |         |         |         |
| Ö.Ç. 5 |        |        | 1      | 1      |        |        |        | 1      |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.Ç. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.Ç. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.Ç. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.Ç. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemez sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.Ç. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.Ç. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.Ç. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.Ç. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.Ç. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.Ç. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.Ç. 12 :** Atatürk İlke ve İnkılaplarını bilir ve bunlara sahip çıkar.
- P.Ç. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.Ç. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.Ç. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.Ç. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.Ç. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.Ç. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.Ç. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- Ö.Ç. 1 :** Sosyal psikolojiyi tanımlar.
- Ö.Ç. 2 :** Sosyal etki ve tutumları tanımlar.
- Ö.Ç. 3 :** İknanın iletişimdeki önemini kavrar.
- Ö.Ç. 4 :** Etkili ikna tekniklerini ve taktiklerini öğrenir.
- Ö.Ç. 5 :** Çağrı merkezlerindeki ikna biçimlerine hakim olur

Ö.Ç. 1

Ö.Ç. 2

Ö.Ç. 3

Ö.Ç. 4

Ö.Ç. 5

Tablo :

- P.Ç. 1 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanında temel düzeyde bilgilere sahiptir.
- P.Ç. 2 :** Karar, uygulama ve davranışlarında Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin edindiği bilgileri kullanma becerisine sahiptir.
- P.Ç. 3 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- P.Ç. 4 :** Kendisine verilen görev ve sorumlulukları yerine getirir.
- P.Ç. 5 :** Uygulamada karşılaşılan ya da öngörülemeyen sorunlar için ekip üyesi olarak sorumluluk alır.
- P.Ç. 6 :** Edindiği bilgi ve becerileri eleştirel olarak değerlendirir.
- P.Ç. 7 :** Öğrenme gereksiniminin sürekliliğini kavradığını gösterir.
- P.Ç. 8 :** Öğrenme gereksinimlerine yönelik programlara katılıma açık olur.
- P.Ç. 9 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanı ile ilgili edindiği bilgi ve beceriler düzeyindeki düşüncelerini ve önerilerini ilgililere yazılı ve sözlü olarak aktarır.
- P.Ç. 10 :** Çalışma arkadaşlarına yardıma yatkındır.
- P.Ç. 11 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanının gerektirdiği en az Avrupa Bilgisayar Kullanma Lisansı Temel Düzeyinde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanır.
- P.Ç. 12 :** Atatürk İlke ve İlkelerini bilir ve bunlara sahip çıkar
- P.Ç. 13 :** Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurar.
- P.Ç. 14 :** Avrupa Dil Portföyü A2 Genel Düzeyinde İngilizce kullanarak çağrı merkezi hizmetleri alanındaki bilgileri izleyebilir.
- P.Ç. 15 :** Örgüt/Kurum, iş ve toplumsal etik değerlere uygun davranır.
- P.Ç. 16 :** Sosyal hakların evrenselliği, sosyal adalet, kalite ve kültürel değerler ile çevre koruma, iş sağlığı ve güvenliği konularında yeterli bilince sahiptir.
- P.Ç. 17 :** Değişime ve yeniliğe açıktır.
- P.Ç. 18 :** Temel matematiksel kavramları bilir ve problem çözümlerinde kullanır.
- P.Ç. 19 :** Çağrı Merkezi Hizmetleri alanına ilişkin bilgileri analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerisine sahiptir.
- Ö.Ç. 1 :** Sosyal psikolojiyi tanımlar.
- Ö.Ç. 2 :** Sosyal etki ve tutumları tanımlar.
- Ö.Ç. 3 :** İknanın iletişimdeki önemini kavrar.
- Ö.Ç. 4 :** Etkili ikna tekniklerini ve taktiklerini öğrenir.
- Ö.Ç. 5 :** Çağrı merkezlerindeki ikna biçimlerine hakim olur