

فهرست مطالب

مقدمه ۵

فصل یازدهم: ارتباط دونفره ۹

هدف‌های فصل / ۹؛ ارتباط دونفره سازمان نیافته / ۱۰؛ خودگشودگی / ۱۲؛ نیاز به همبستگی یا تعلق و ارتباطات دونفره / ۱۴؛ ترس از تعهد به زندگی مشترک / ۱۴؛ نیازهای مربوط به غلبه، پایگاه، منزلت، قدرت و ارتباط دونفره / ۱۸؛ قدرت / ۲۶؛ تحلیل مرادوهای یا تعاملی / ۲۷؛ چارچوب اجتماعی برای ارتباطات دونفره / ۳۴؛ نقش‌ها / ۳۹؛ ارتباطات دونفره سازمان یافته: مصاحبه / ۴۶؛ مصاحبه معیار یا بسته و مصاحبه باز یا مفصل / ۴۹؛ انواع سؤالات مصاحبه / ۵۰؛ سؤالات باز در برابر سؤالات بسته / ۵۱؛ سؤالات اولیه در برابر سؤالات ثانویه یا عمیق / ۵۴؛ سؤالات جهت‌دار در برابر سؤالات بی‌طرف / ۵۶؛ سؤالات گرانبار یا آزاردهنده / ۵۷؛ انواع پاسخ‌های ناکافی در مصاحبه / ۵۹؛ ساختار مصاحبه / ۶۳؛ بخش آغازین یا مقدمه مصاحبه / ۶۴؛ مصاحبه سازمان‌نیافته یا آزاد / ۷۱؛ اشارات مهم برای مصاحبه‌های مؤثر / ۷۴

فصل دوازدهم: ارتباطات در گروه‌های کوچک ۸۳

هدف‌های فصل / ۸۳؛ تعریف گروه‌ها / ۸۶؛ انواع گروه‌های کوچک / ۹۱؛ پویایی گروهی / ۹۶؛ همناوی گروهی / ۹۷؛ نفوذ اجتماعی / ۱۰۵؛ مشکل‌گشایی و تصمیم‌گیری در گروه / ۱۰۷؛ تصمیم‌گیری گروهی / ۱۱۰؛ خطرجویی در گروه / ۱۱۰؛ گروه فکری / ۱۱۲؛ گروه و تفکر خلاق / ۱۱۴؛ نقش‌های اعضای گروه / ۱۱۹؛ نقش‌های کارکردی اعضای گروه / ۱۲۲؛ نقش‌های گروه‌سازی و نگهداری گروه / ۱۲۵؛ نقش‌های فردی / ۱۲۶؛ پیوستگی گروهی / ۱۳۱؛ مراحل شکل‌گیری و توسعه گروه / ۱۳۴؛ ساختار گروه / ۱۴۶؛ رهبری گروه‌های کوچک / ۱۵۴؛ گروه‌های مؤثر / ۱۵۸؛ ایده‌پردازی و مشکل‌گشایی / ۱۵۹؛ استقرار دستور جلسه / ۱۶۰؛ جوشش فکری / ۱۶۱؛ قواعد جوشش فکری / ۱۶۲؛ روش گروه اسمی / ۱۶۴؛ الگوهای تصمیم‌گیری / ۱۶۶؛ اول، دستیابی به اجماع / ۱۶۷؛ اجماع بالا / ۱۶۷؛ اجماع پایین / ۱۶۸؛ دوم، رأی اکثریت؛ (Majority Vote) / ۱۶۸؛ سوم، دست به یکی کردن یا جفت شدن / ۱۶۹؛ چهارم، تحمیل عقیده (Railroading) / ۱۶۹؛ حل تعارض در گروه / ۱۷۰؛ پارادایم‌ها و نظریه‌های رهبری گروهی / ۱۷۵؛ تئوری‌های رهبری و پارادایم انتقادی / ۱۷۸؛ نظریه‌های رهبری و پارادایم فرانوگرایا پست‌مدرن / ۱۸۰؛ پارادایم مشارکتی و تئوری‌های رهبری / ۱۸۵

فصل سیزدهم: تعارض و مذاکره ۱۹۹

هدف‌های فصل / ۱۹۹؛ سطوح تعارض / ۲۰۴؛ استمرار تعارض / ۲۰۶؛ تعارض سازنده در برابر تعارض مخرب / ۲۰۸؛ شکل‌های متداول تعارض / ۲۱۲؛ مدیریت تعارض یا حل تعارض / ۲۱۸؛ اجتناب / ۲۲۰؛ رقابت / ۲۲۲؛ مصالحه / ۲۲۴؛ همسازی یا انطباق / ۲۲۵؛ تشریک مساعی یا همکاری / ۲۲۶؛ حل تعارض از طریق مداخله طرف ثالث / ۲۲۹؛ راه‌حل پیشنهادی حل تعارض (ADR) / ۲۲۹؛ مذاکره / ۲۳۱؛ مدل شش مرحله‌ای مذاکره / ۲۳۲؛ راهبردهای مذاکره / ۲۳۶؛ مفروضات مذاکره / ۲۳۷؛ مذاکره اصولی / ۲۴۱

فصل چهاردهم: ارتباط‌گزیزی ۲۶۵

هدف‌های فصل / ۲۶۵؛ ارتباط‌گزیزی چیست / ۲۶۷؛ تعریف ارتباط‌گزیزی / ۲۶۷؛ انواع ارتباط‌گزیزی / ۲۶۹؛ ارتباط‌گزیزی شخصیتی / ۲۶۹؛ ارتباط‌گزیزی موقعیتی / ۲۷۰؛ ارتباط‌گزیزی وابسته به مخاطب / ۲۷۰؛ ارتباط‌گزیزی وضعیتی / ۲۷۰؛ ریشه‌ها و علت‌های ارتباط‌گزیزی / ۲۷۱؛ الگوهای رفتاری ارتباط‌گزیزی / ۲۷۴؛ ارتباط‌گزیزی و دنیای سازمانی / ۲۷۶؛ ارتباط‌گزیزی و مصاحبه‌های شغلی / ۲۷۷؛ ارتباط‌گزیزی و آموزش / ۲۸۰؛ فرهنگ و ارتباط‌گزیزی / ۲۸۲؛ درمان ارتباط‌گزیزی / ۲۸۵

فصل پانزدهم: انواع هوش و ارتباطات ۲۹۷

هدف‌های فصل / ۲۹۷؛ انواع هوش و ارتباطات / ۲۹۸؛ شوخ‌طبعی، هوش عاطفی و موفقیت‌های شغلی و اجتماعی / ۲۹۹؛ هوش عاطفی / ۳۰۲؛ هوش فرهنگی و ارتباطات انسانی / ۳۰۵؛ هوش فرهنگی / ۳۱۰

واژه‌نامه ۳۲۹