

## فهرست مطالب

۱۵	ماهیت ارتباطات	فصل ۱
۵۹	مدل‌های ارتباطی و نقش آنها در شناخت فراگرد ارتباطات	فصل ۲
۷۱	ارتباطات به عنوان رفتاری آموختنی	فصل ۳
۱۰۹	اثر بخشی در ارتباطات میان‌فردی	فصل ۴
۱۲۵	شناخت از خویشتن خویش	فصل ۵
۱۵۳	خویشتن و ارتباط با دیگران	فصل ۶
۱۹۳	تفاهم با دیگران	فصل ۷
۲۱۷	تمایل و نزدیکی بر اساس جاذبه‌های انسانی	فصل ۸
۲۵۱	ارتباطات غیرکلامی	فصل ۹
۳۱۵	اعتبار یا مشروعیت در ارتباطات میان‌فردی	فصل ۱۰
۳۲۷	واژه‌نامه	

## 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 مرادده‌ای 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؛ هم‌نواپی گروهی / ۹۷؛ نفوذ اجتماعی / ۱۰۵؛ مشکل‌گشایی و تصمیم‌گیری در گروه / ۱۰۷؛ تصمیم‌گیری گروهی / ۱۱۰؛ خطر جویی 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 فرانواگرایا 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