



دانشگاه تهران



موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی فراز

ارتباطات، تعارض و مذاکره

نویسنده

جان آر شرمرهون

مترجمین:

دکتر محمدمهدی تنغمی

(عضو هیأت علمی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران)

مریم صادقزاده

(کارشناس ارشد مدیریت رسانه)

ریحانه داسی

(کارشناسی ارشد مدیریت دولتی)

www.ketab.ir

فهرست نویسی

سرشناسه	شرمرهون، جان R schermerhorn
عنوان و نام پدیدآور	ارتباطات، تعارض و مذاکره / نویسنده جان آر شرمرهون؛ مترجمان محمدمهدی تنمعی، مریم صادقزاده، ریحانه داسی
مشخصات نشر	تهران، رشد فرهنگ، ۱۴۰۰
مشخصات ظاهری	۹۰ ص.: مصور، جدول، نمودار؛ ۵/۱۴ × ۵/۲۱ س م
شابک	۹۷۸-۶۲۲-۲۰۵-۰۳۴-۴
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	کتاب حاضر ترجمه فصل هفدهم از کتاب "Introduction to management, 11th ed" با عنوان "Communication conflict and negotiation" تألیف جان شرمرهون است.
یادداشت	کتاب حاضر با ترجمه محمدمهدی تنمعی و مریم صادقزاده توسط انتشارات پایگاه فرهنگ در سال ۱۳۹۴ فیا گرفته است
موضوع	ارتباط در مدیریت Communication in management
موضوع	مذاکره Negotiation
موضوع	مدیریت تعارض Conflict management
موضوع	قابلیت ارتباطی Communicative competence
شناسه افزوده	تنمعی، محمدمهدی، ۱۳۳۰ - مترجم
شناسه افزوده	صادقزاده، مریم، ۱۳۵۹ - مترجم
شناسه افزوده	داسی، ریحانه، ۱۳۶۷ - مترجم
رده بندی کنگره	HD۳۰/۳
رده بندی دیویی	۶۵۸۳۵
شماره کتابشناسی ملی	۸۵۶۷۳۵۴
اطلاعات رکورد کتابشناسی	فیا

این اثر مشمول قانون حمایت حقوق مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸/۱۰/۱۱ است.

فردی که تمام یا بخشی از این اثر را بدون اجازه ناشر، حروفچینی، چاپ، فتوکپی و انواع دیگر چاپ، عکسبرداری، تبدیل به pdf، و به هر شکلی تکثیر، نشر، پخش و یا عرضه کند، در صورت آگاهی پدیدآورنده، مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت و در هر صورت از نظر، اخلاقی، شرعی و قانونی غیرمجاز است.

استفاده علمی به شکل متعارف و با ذکر منبع مجاز است.

نام کتاب	:	ارتباطات تعارض و مذاکره
نویسنده	:	جان آر شومرهون
مترجمان	:	دکتر محمدمهدی تنعمی، مریم صادق زاده، ریحانه داسی
صفحه‌آرایی	:	انتشارات رشد فرهنگ
طراح جلد	:	مهندس ریحانه رحیمی
لیتوگرافی، چاپ و صحافی	:	واصف
نوبت چاپ	:	اول - زمستان ۱۴۰۰
شمارگان	:	۳۰۰ نسخه
بها	:	۵۰۰۰۰ تومان
قطع	:	رقعی

www.ketab.ir



فروش اینترنتی: roshdefarhang.ir

انتشارات رشد فرهنگ

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۰۵-۰۳۴-۴

ISBN: 978-622-205-034-4

کلیه حقوق این اثر برای ناشر و مؤلف محفوظ است

آدرس: تهران، خیابان مرتضوی، بعد از تقاطع جیحون، پلاک ۷۰۶

تلفن: ۰۲۱-۶۶۳۷۷۵۷۰

Email: roshdefarhang@yahoo.com

پیشگفتار

کتاب حاضر ترجمه فصل ۱۷ از ویرایش یازدهم کتاب جامع مقدمه‌ای بر مدیریت استاد برجسته پروفیسور جان آرشرمرهورن، جونیور می‌باشد.

این کتاب با عنوان ارتباطات، تعارض و مذاکره ابتدا چهار سؤال اصلی را مطرح می‌نماید و سپس با یادگیری از دیگران و درباره خود، تفکر موشکافانه، یادگیری مؤثر، کاربردهای عملی، بازنگری یادگیریهای مدیریتی، خلاصه پرسش‌های مطالعاتی، خودآزمایی، شایستگی‌ها و مهارت‌های مدیریتی، تمرین گروهی به‌مراه مطالعه موردی توییتز با نمونه سؤالات موردکاوی بدنبال ارتقاء درک و توانایی‌های بیشتر در استفاده از ظرفیت فردی بزرگ و مسئولیت‌های بهبود مهارت‌های مفید، کارراهه با بکارگیری مفاهیم کتاب در شرایط واقعی برای دانشجویان فعلی، رهبران و مدیران آینده می‌باشد.

فصول دیگری از کتاب اصلی نیز ترجمه شده است تا پس از اتمام کلیه فصول ترجمه کامل آن در اختیار دانشجویان، مدیران و علاقه‌مندان قرار گیرد.

فهرست مطالب

۹.....	فصل هفدهم: ارتباطات، تعارض و مذاکره؟
۱۰.....	یادگیری از دیگران
۱۰.....	تأثیر با ارتباطات و همکاری آغاز می شود
۱۲.....	ترازیابی
۱۲.....	یادگیری درباره خود
۱۲.....	ارتباطات و شبکه سازی
۱۴.....	خودتان را بهتر بشناسید
۱۷.....	فرایند ارتباطات
۱۸.....	ارتباط مؤثر
۲۱.....	مقاصد سازی و اعتبار در ارتباطات
۲۳.....	موانع ارتباطات
۲۴.....	فیلتر اطلاعات
۲۵.....	انتخاب ضعیف کانال ها
۲۶.....	بیان ضعیف نوشتاری یا شفاهی
۲۸.....	عدم تشخیص علائم غیر کلامی
۳۰.....	اختلالات فیزیکی
۳۱.....	ارتباطات بین فرهنگی
۳۳.....	بهبود همکاری از طریق ارتباطات
۳۳.....	شفافیت و باز بودن
۳۶.....	مدیریت تعاملی
۳۷.....	استفاده از رسانه های الکترونیکی
۴۰.....	گوش دادن فعال
۴۲.....	بازخورد سازنده
۴۴.....	طراحی فضا
۴۸.....	مدیریت تعارض