

مدیریت تعارض

عیسوی و کوی بدینی

www.ketab.ir



آفاق پویا

سرشناسه
عنوان و نام پدیدآور
ویراستار علمی
ویراستار
مشخصات نشر
مشخصات ظاهری
شابک
وضعیت فهرست نویسی
یادداشت
موضوع
شناسه افزوده
رده بندی کنگره
رده بندی دیویی
شماره کتابشناسی ملی
اطلاعات رکورد کتابشناسی

کاکویی دینکی، عیسی، ۱۳۴۰

مدیریت تمارض/عیسی کاکویی دینکی

مهرناز نصریه

هادی فضلی اوجایی؛ محمدرضا حسن پور، [برای] مؤسسه تبیین آفاق پویا

تهران: آفاق پویا ۱۴۰۲

ص ۱۹۸

۹۷۸-۶۲۲-۹۰۴۲۶-۰-۱

فیبا

کتابنامه

مسائل اجتماعی

Social problems

مدیریت تمارض

Conflict management

نصریه، مهرناز، ۱۳۶۱ - ویراستار

مؤسسه تبیین آفاق پویا

HN ۱۷/۵

۳۶۱۱

۹۳۰۰۶۰۶

فیبا

مرکز پخش
تلفن
همراه

تهران - کوی نصر (گیشا) - خیابان شهید بهشتی - پلاک ۱

۰۲۱ ۸۸۴۸۵۳۶۰

۰۹۳۶۹۴۰۰۴۱۶

مؤلف
ویراستار علمی

ویراستار
صفحه‌آرا
طراح جلد
ناشر

لیتوگرافی و چاپ
سال چاپ

نوبت
تعداد صفحات

تیراژ
قیمت
شابک

عیسی کاکویی دینکی

مهرناز نصریه

هادی فضلی اوجایی؛ محمدرضا حسن پور

محمد مهدی حامد حسن خسروی، فرشته خوشوقت پاپکیاده

حسین قدمی؛ مؤسسه ایرن مدیر

انتشارات آفاق پویا

انتشارات قشقایی

۱۴۰۲

اول

۱۹۸ صفحه

۱۰۰۰ جلد

۱۳۵۰۰۰ تومان

۹۷۸-۶۲۲-۹۰۴۲۶-۰-۱



آفاق پویا

www.ketab.ir

مدیریت، یک پایه مهم و ضروری برای بهره‌برداری، برنامه‌ریزی و بهره‌وری از عموم منابع مادی و انسانی سازمان‌هاست. پایه‌ای تا به آن حد ضروری و بی‌بدیل که به جرأت می‌توان گفت اگر نباشد یا ناقص و معیوب باشد؛ هیچ سازه و سازمانی به سرانجام و مطلوبیت و موفقیت نخواهد رسید.

از این رو، گروه تخصصی و کارشناسان مؤسسه تبیین آفاق پویا در حوزه مدیریت بر آن شدند تا از میان فعالیت‌های علمی و آموزشی این مؤسسه که از سال ۱۳۸۷ آغاز گردید؛ مجموعه‌ای مناسب و متناسب با نیازهای اطلاعات مدیریتی سطوح مختلف اداری و سازمانی در واحدهای خصوصی و دولتی تهیه کرده و در اختیار مدیران و علاقمندان به حوزه مدیریت قرار دهند.

مؤسسه تبیین آفاق پویا از زمان تأسیس تاکنون، مفاهیم پایه هر حوزه، از جمله رشته و موضوعات مربوط به مدیریت را بدون رویکرد مقایسه‌ای، تطبیقی، سوگیرانه، محلی، ملی، فکری، دیدگاهی خاص و یا صرفاً تخصصی که ممکن است برای مخاطبان و کاربران عام، کمتر قابل درک باشد؛ گردآوری و منتشر نموده است.

کتاب‌های تجمیعی و منتشر شده از بسته‌های محتوایی، گام‌های آموزشی و مجموعه «گنجینه فکر و سخن»، در هر عنوان، با رویکرد گردآوری و ارائه اطلاعات بنیادین و قابل بهره‌برداری توسط همه اقشار و گروه‌های جامعه خواهند بود.

دست‌اندرکاران تدوین و تولید این مجموعه کتاب‌ها، کوشیده‌اند مسئولیت حرفه‌ای خود را در امانت‌داری و ارائه و ارتقاء کمی و کیفی اطلاعات و آگاهی خالص تا حد ممکن ایفاء نمایند. امید است تلاش مجموعه همکاران، کارشناسان علمی، مؤلفان و ویراستاران این مؤسسه، به نحو مطلوبی به بار بنشیند و شاهد آثار و نتایج چشمگیری در عرصه‌های علمی، فرهنگی، اجتماعی و مدیریتی باشیم.

از دیگر فعالیت‌های علمی، آموزشی، حرفه‌ای و مهارتی مؤسسه تبیین آفاق پویا، همکاری با شرکت‌ها، مؤسسات، نهادها، سازمان‌ها و مراکز علمی و پژوهشی برای تأمین محتوای

علمی و کاربردی آن‌ها جهت ترویج و توسعه دانش و مهارت‌های مورد نیاز دانشجویان، کارشناسان، هنرآموزان، کارورزان و همچنین مدیران سطوح متفاوت آن‌هاست.

از آنجا که مسئله مدیریت، یک امر بنیادین برای تمام سازمان‌ها و مؤسسات خصوصی و دولتی محسوب می‌شود؛ با توجه به سرفصل‌های مورد نیاز از موضوعات آموزشی و کاربردی مربوط به مهارت‌های مدیریتی، برخی از بسته‌های محتوایی و گام‌های آموزشی تولید شده و انحصاری خود را انتخاب کرده و در قالب مجموعه‌ای با نام «همیان» مشتمل بر ۱۰ عنوان کتاب ویژه تدوین گردید؛ که کتاب پیش روی شما، یکی از آن ۱۰ عنوان است. امیدواریم بتوانیم با ارائه اطلاعات و مهارت‌های علمی و عملی ویژه مدیران سطوح مختلف سازمانی و بنگاه‌های کوچک و بزرگ کسب و کار و کارآفرینی مسیر را برای دستیابی هر چه سریع‌تر، علمی‌تر و کارشناسانه‌تر، به چشم‌اندازی عالی در حوزه مدیریت هموار نماییم تا مدیران و سازمان‌ها بتوانند با بالاترین حد بهرهوری، به ارائه خدماتی مقرون به صرفه، ارزشمند و قابل توجه‌نائل شوند.

در پایان لازم است از تمام بزرگوارانی که در راستای تهیه، تولید، تجمیع و ارائه مجموعه ارزشمند «همیان»، صادقانه و دلسوزانه، همکاری و همراه بودند تشکر کنیم.

الف- مدیریت محتوایی و اجرایی پروژه: مهرناز نصریه.

ب- ویراستاران (به ترتیب حروف الفبا): محمدرضا حسن پور؛ هادی فضلی اوجایی؛ مرحوم

حسین مصلحتی کوچه صفهانی؛ مهدی نصرزاده گروی؛ مهرناز نصریه؛ علی اصغر یادگاری.

ج- تیم کارشناس فنی رایانه و تایپ (به ترتیب حروف الفبا): اکرم آبنیکی؛ عادلہ آقایی؛

پریسا حبیبی سورکی؛ فرشته خوشوقت پاکباده؛ سارا کاکویی.

د- نمونه خوانی و بازبینی متون (به ترتیب حروف الفبا): هادی فضلی اوجایی؛ مهری کاکویی.

ه- صفحه آرها (به ترتیب حروف الفبا): محمد مهدی حامد؛ فرشته خوشوقت پاکباده؛

الهام سام‌خانی.

و- طراحان جلد: حسین قدمی با همکاری مؤسسه ایران مدیر.

عیسی کاکویی دینکی

پاییز ۱۴۰۱

۱۵.....	ارتباط تعاملی.....
۱۶.....	تعاریف
۱۷.....	مفهوم‌شناسی ارتباط تعاملی
۱۷.....	اشتباهات رایج در مورد مفهوم ارتباط تعاملی
۱۸.....	جنبه‌های عمومی ارتباط تعاملی
۱۹.....	اصول ارتباط تعاملی
۱۹.....	اهداف ارتباط تعاملی
۲۰.....	مشخصات ارتباط تعاملی
۲۰.....	اجزاء ارتباط تعاملی
۲۲.....	چگونگی بهبود ارتباطات تعاملی در سازمان
۲۳.....	آثار ارتباط تعاملی در مدیریت
۲۳.....	پیامدهای منفی بی‌اعتنایی به ارتباط تعاملی در مدیریت.....
۲۷.....	مدیریت روابط.....
۲۸.....	مشخصه‌های اساسی رابطه مستحکم
۲۸.....	دلایل عدم درک متقابل در روابط افراد
۲۹.....	واژگان کاربردی در روابط انسانی
۲۹.....	مهارت‌های ایجاد روابط مؤثر
۳۰.....	تصور و پیش فرض‌های نادرست درباره ارتباطات
۳۰.....	ارتباط گریزی در روابط مؤثر
۳۱.....	انواع ارتباط گریزی
۳۱.....	روش‌های رفع ارتباط گریزی
۳۲.....	راهکارهای مقابله با ارتباط گریزی در جلسات و سخنرانی‌های سیاسی:
۳۳.....	سطوح تعارض
۳۳.....	مدیریت تعارض
۳۴.....	روش‌های ارتباطی برای حل تعارض
۳۶.....	تبادل نظر صحیح برای ایجاد روابط صحیح
۴۳.....	تفاوت‌های الگوهای زبانی
۴۳.....	گوش دادن یکی از مهارت‌های مهم در ایجاد روابط مؤثر.....

- ۴۴..... ارائه بازخوردی مناسب برای کاراثر کردن روابط بین فردی
- ۴۵..... نگرش و رفتارهای بهتر، پیش نیازهای روابط مؤثر
- ۴۵..... فنون درگیر کردن مخاطب (در مدیریت روابط سیاسی)

۴۹..... فرهنگ کار گروهی.....

- ۵۰..... تعاریف
- ۵۰..... مفهوم شناسی فرهنگ کار گروهی
- ۵۱..... مزیت‌های کار گروهی نسبت به کار انفرادی
- ۵۱..... فواید فرهنگ کار گروهی
- ۵۳..... اصول فرهنگ کار گروهی
- ۵۵..... راه‌های افزایش همکاری در فرهنگ کار گروهی
- ۵۶..... تأثیر فرهنگ کار گروهی در جوامع
- ۵۶..... راه کارهای افزایش فرهنگ کار گروهی
- ۵۶..... آفت‌های فرهنگ کار گروهی
- ۵۷..... فرهنگ کار گروهی
- ۵۷..... پایه‌های اساسی فرهنگ کار گروهی
- ۵۷..... ریشه‌های فقدان فرهنگ کار گروهی

۵۹..... اهداف استراتژیک.....

- ۶۰..... تعاریف
- ۶۱..... موانع نیل به هدف
- ۶۱..... ویژگی‌های اهداف
- ۶۲..... انواع استراتژی و تفاوت آن
- ۶۳..... اهمیت و ضرورت اهداف استراتژیک
- ۶۳..... سطوح اهداف استراتژی
- ۶۴..... مراحل تدوین اهداف استراتژی
- ۶۵..... چالش‌های فراروی اهداف استراتژیک

۶۹..... سازمان چابک.....

- ۷۰..... تعاریف
- ۷۰..... نتایج سازمان‌های چابک
- ۷۱..... مزایای چابکی سازمان
- ۷۱..... اهداف سازمان چابک

۷۱	 اصول طراحی سازمان چابک
۷۳	 ویژگی‌های سازمان چابک
۷۳	 ویژگی‌های اصلی سیستم هوشمند و چابک کسب و کار
۷۴	 ارزش‌های مورد پذیرش سازمان‌های چابک
۷۴	 قابلیت‌های چابکی
۷۵	 ابزارهای سازمان برای تحقق چابکی سازمانی

۷۹ تعارض و تعادل در سازمان

۸۰	 تعاریف
۸۰	 انواع تعارض
۸۰	 انواع تعارض در سازمان
۸۱	 عوامل تعارض‌زا در سازمان
۸۳	 عوامل ایجاد کننده تعارض غیرکارکردی در سازمان
۸۳	 سازوکارهای دفاعی (مکانیسم‌های) در هنگام رویارویی با تعارض
۸۴	 کاربرد سبک‌های پنج‌گانه مدیریت تعارض
۸۶	 چگونگی ایجاد نگرش مثبت نسبت به تعارض در سازمان
۸۶	 رهنمودهای رفتاری برای جنبه‌های شناختی مدیریت تعارض
۸۶	 پرسش‌هایی جهت متعادل‌سازی تعارض در سازمان

۸۹ تعارض سازنده

۹۰	 تعاریف
۹۰	 موقعیت‌های مختلف تعارض
۹۰	 منابع ایجاد تعارض
۹۱	 مراحل شکل‌گیری تعارض
۹۲	 دلایل بروز تعارض
۹۳	 استفاده خلاق از تعارض
۹۴	 دو گونه اصلی تعارض
۹۴	 روش‌های ایجاد تعارض سازنده
۹۵	 استراتژی‌های ایجاد تعارض سازنده در سازمان
۹۵	 فنون ایجاد تعارض سازنده
۹۶	 نتایج تعارض سازنده
۹۶	 نقش تعارض سازنده
۹۷	 راهبرد حل تعارض

دیدگاه‌های مختلف در تبیین تعارض ۹۸

مدیریت بر سوء تفاهم ۱۰۳

تعاریف ۱۰۴

سوء تفاهم ناشی از معانی کلمات ۱۰۵

سوء تفاهم در ارتباطات «خانوادگی و اجتماعی» ۱۰۵

مدیریت سوء تفاهم‌ها ۱۰۶

راه‌های ایجاد ارتباط مؤثر ۱۰۷

اگر کسی نسبت به ما سوء تفاهم داشت چه کار کنیم؟ ۱۱۰

چگونه از سوء تفاهم اجتناب کنیم؟ ۱۱۱

ایجاد تفاهم و رفع سوء تفاهم‌ها در سازمان‌ها: ۱۱۱

مدیریت استبدادی ۱۱۵

تعاریف ۱۱۶

سبک مدیریت استبدادی ۱۱۶

انواع مدیریت استبدادی ۱۱۷

نشانه‌ها و مشخصات مدیریت استبدادی ۱۱۸

ویژگی‌های مدیران استبدادی ۱۱۸

مزایای مدیریت استبدادی ۱۱۸

معایب مدیریت استبدادی ۱۱۹

شباهت مدیریت استبدادی با فئودالیسم اداری ۱۱۹

شباهت مدیریت قانون‌گرایی مطلق با مدیریت استبدادی ۱۲۰

تمایز قانون‌گرایی مطلق با مدیریت استبدادی ۱۲۱

شباهت مدیریت متمرکز با مدیریت استبدادی ۱۲۱

رابطه شیوه مدیریتی با نوع و روش‌های نظام حکومتی ۱۲۲

مقاومت در برابر تغییر ۱۲۷

تعاریف ۱۲۸

مفهوم تغییر ۱۲۹

انواع تغییر ۱۲۹

مدیریت تغییر ۱۳۰

مراحل مدیریت تغییر ۱۳۰

مشکلات مدیریت تغییر ۱۳۱

۱۳۲	مقاومت در برابر تغییر
۱۳۲	منشأ مقاومت در برابر تغییر
۱۳۴	مدیریت مقاومت در برابر تغییر
۱۳۵	راهبردهای غلبه بر مقاومت در برابر تغییر
۱۳۷	اجبار تلویحی یا تصریحی
۱۳۷	راه کارهای کاهش مقاومت در برابر تغییر

۱۴۱ کوچک سازی (فرصت یا تهدید)

۱۴۲	تعاریف
۱۴۲	نتایج کوچک سازی
۱۴۲	اهداف کوچک سازی
۱۴۳	زمان و اندازه مناسب کوچک سازی
۱۴۳	معیارهای کوچک سازی
۱۴۳	دلایل عدم موفقیت کوچک سازی
۱۴۴	اقدامات موثر در کوچک سازی
۱۴۴	استراتژی های کوچک سازی
۱۴۶	نکات قابل توجه برای کوچک سازی موثر
۱۴۸	پیشنهادهای جهت اجرای موفقیت آمیز کوچک سازی

۱۵۱ جملات ناب برگزیده

۱۵۱ مدیریت

۱۵۵ سوء تفاهم

۱۵۹ تعارض

۱۶۳ تعادل

۱۶۷ باز خورد

۱۷۱ انعطاف پذیری

۱۷۵ اختلاف

تعارض، گونه‌های مختلف دارد. تعارض فردی، تعارض ارتباطی، تعارض دیدگاهی و تعداد معتنابهی وجود دارد که اگر هر کدام از آنها رفع یا مدیریت نشود می‌تواند به بحران تبدیل شده و خسارت زیادی به بار بیاورد.

هر کجا تعارض پیش می‌آید؛ سود، منفعت و یا رفاهیات دو یا چند شخصیت حقیقی یا حقوقی با یکدیگر سازگاری نداشته و تنش و برخورد ایجاد می‌کند.

تعارض در خلاء صورت نمی‌گیرد. به عبارت دیگر می‌توان گفت تعارض، در مبنا و ریشه خود، یک پدیده ارتباطی است که در صورت‌ها و وجوه مختلف بروز و ظهور می‌کند. حتی غامض‌ترین تعارضات سیاسی و اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی هم اگر پایه قوی و مستحکم ارتباطاتی وجود داشته باشد؛ قابل حل، رفع و یا دست کم، تقلیل هستند. کافیسٹ طرفین تعارض، بلد باشند در صورت بروز تعارض، به وجهی منصفانه، اخلاقی، صحیح و اصیل، آن را مدیریت کنند تا عارضه به وجود آمده، به نیکوترین شکل یعنی تابعی از فرمول برنده برنده حل و فصل شود.