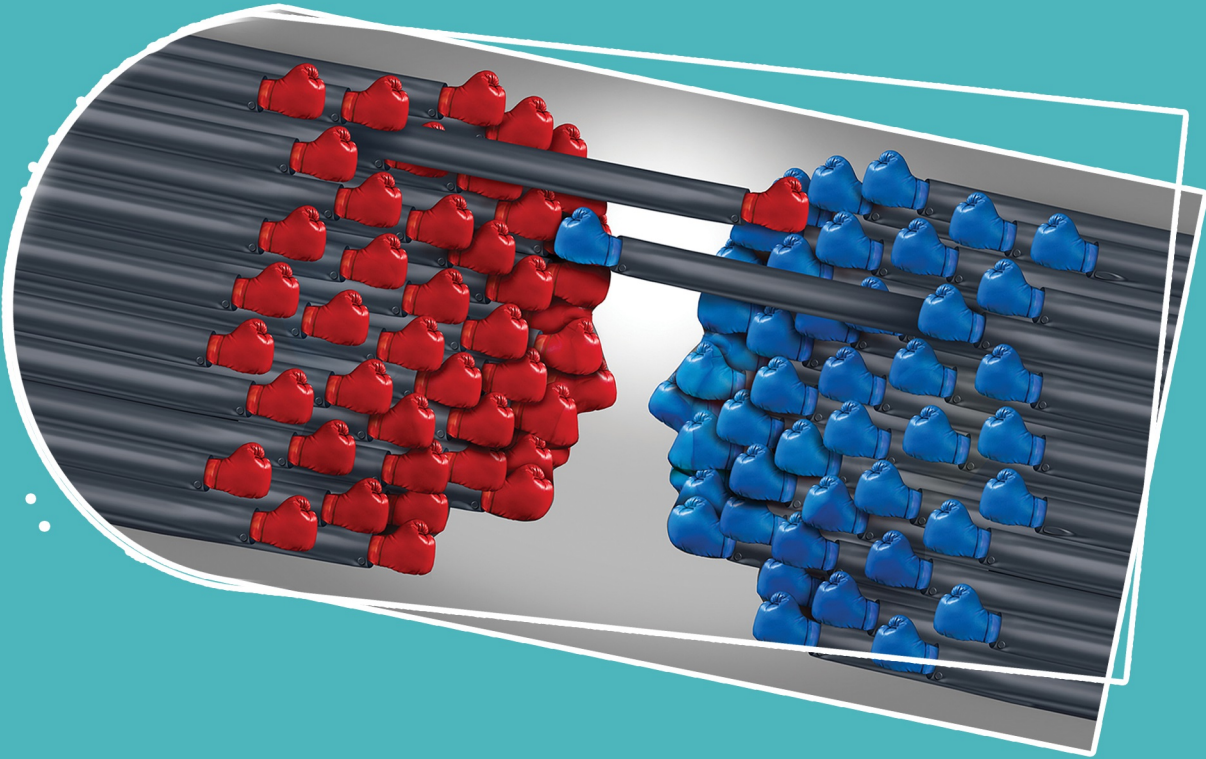


مدیریت تعارض



اعظم رحیمی جونوش

دکتر مجید رستمی

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مدیریت تعارض

تالیف:

اعظم رحیمی جونوش

دکتر مجید رستمی

استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی



انتشارات موجک



سرشناسه: رحیمی جونوش، اعظم، ۱۳۵۶ -

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت تعارض / تالیف اعظم رحیمی جونوش، مجید رستمی.

مشخصات نشر: تهران: انتشارات موجک، ۱۳۹۶.

مشخصات ظاهری: ۶۹ ص.: جدول، نمودار؛ وزیری.

شابک: ۲-۲۵-۸۷۹۹-۶۰۰-۹۷۸-۱۷۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست نویسی: فیپا

یادداشت: کتابنامه.

موضوع: مدیریت تعارض

موضوع: Conflict management

شناسه افزوده: رستمی بشمی، مجید، ۱۳۵۸ -

رده بندی کنگره: HD۴۲/۳م۴ ۱۳۹۶

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۵۳

شماره کتابشناسی ملی: ۴۷۳۲۱۷۳

انتشارات موجک

تلگرام: ۰۹۰۱۷۶۷۲۵۰۲ کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز پخش: ۰۲۶۳۲۴۰۳۵۱۶ - ۰۲۶۳۲۴۰۳۵۱۳ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳

ایمیل: mojakpublication@yahoo.com

سایت: www.mojak.ir



عنوان: مدیریت تعارض

تالیف: اعظم رحیمی جونوش، دکتر مجید رستمی

طراح جلد: سیده زهرا روشنایی

مشخصات ظاهری: ۶۹ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: پاییز ۱۳۹۶، تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

قیمت: ۱۷۰۰۰۰ ریال، شابک: ۲-۲۵-۸۷۹۹-۶۰۰-۹۷۸

حقوق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ است.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۱	سخن مؤلف
۳	بخش اول: مدیریت تعارض
۵	فصل اول: تعارض سازمانی
۵	۱-۱ مفهوم تعارض
۵	۲-۱ تعریف لغوی تعارض
۶	۳-۱ تعارض در مدیریت
۶	۴-۱ نظریه‌ی سنتی تعارض
۷	۵-۱ نظریه‌ی روابط انسانی تعارض
۷	۶-۱ نظریه‌ی تعامل تعارض
۹	فصل دوم: انواع تعارضات سازمانی
۹	۱-۲ تقسیم‌بندی تعارضات سازمانی
۹	۱-۱-۲ تقسیم‌بندی براساس طرف‌های تعارض
۹	۲-۱-۲ تعارض سازنده در مقابل تعارض مخرب
۱۰	۲-۲ منشا تعارضات سازمانی
۱۰	۱-۲-۲ اختلاف‌های شخصی (تفاوت‌های فردی)
۱۱	۲-۲-۲ اختلاف‌های ساختاری
۱۱	۳-۲-۲ اختلاف‌های ارتباطی

فصل سوم: مدیریت تعارض ۱۳

۱-۳ اقدامات لازم جهت کنترل تعارضات ۱۳

۲-۳ استراتژی ایجاد تعارض سازنده در سازمان ۱۴

۱-۲-۳ تغییر فرهنگ سازمانی ۱۴

۲-۲-۳ استفاده از افراد بیرون سازمان ۱۴

۳-۲-۳ تجدید نظر در ساختار سازمانی ۱۴

فصل چهارم: پیشینه داخلی مدیریت تعارض ۱۵

فصل پنجم: پیشینه خارجی مدیریت تعارض ۲۱

بخش دوم: مطالعه موردی (شناسایی و رتبه‌بندی انواع تعارضات آشکار شده در سازمان غذا و داروی تهران با استفاده از مدل‌های تصمیم‌گیری چند معیاره) ۲۷

فصل ششم: کلیات ۲۹

۱-۶ مقدمه ۲۹

۲-۶ بیان مسئله ۳۰

۳-۶ اهمیت مسئله ۳۰

۴-۶ اهداف ۳۱

۵-۶ سوالات ۳۲

۶-۶ تعریف واژه‌ها و اصطلاحات ۳۲

۱-۶-۶ تعارض ۳۲

۲-۶-۶ تعارض درون افراد ۳۳

۳-۶-۶ تعارض میان فردی ۳۳

۴-۶-۶ تعارض درون گروهی ۳۳

۵-۶-۶ تعارض میان گروهی ۳۳

۳۴..... ۶-۶-۶ مدیریت تعارض

۳۴..... ۷-۶-۶ سطح آشکار شده‌ی تعارض

فصل هفتم: روش و ابزار ۳۵

۳۵..... ۱-۷ روش شناسی

۳۶..... ۲-۷ روش‌های گردآوری اطلاعات

۳۶..... ۱-۲-۷ منابع کتابخانه‌ای

۳۶..... ۲-۲-۷ پرسشنامه

۳۷..... ۳-۲-۷ پایایی پرسشنامه

۳۹..... ۴-۲-۷ روایی پرسشنامه

۳۹..... ۳-۷ جامعه آماری

۴۱..... ۴-۷ سازمان غذا و دارو

۴۲..... ۵-۷ گام‌های کتاب

۴۲..... ۱-۵-۷ شناسایی تعارضات بالقوه در سازمان غذا و داروی تهران

۴۲..... ۲-۵-۷ شناسایی تعارضات آشکار شده در سازمان غذا و داروی تهران

۴۳..... ۳-۵-۷ رتبه‌بندی انواع تعارضات در سازمان

۴۳..... ۴-۵-۷ ارائه‌ی راهکار برای مدیریت تعارض

۴۳..... ۶-۷ تکنیک TOPSIS

۴۶..... ۷-۷ تکنیک دلفی

فصل هشتم: تجزیه و تحلیل داده‌ها ۴۹

۴۹..... ۱-۸ شناسایی انواع تعارضات بالقوه در سازمان غذا و داروی تهران

۴۹..... ۲-۸ تعیین تعارضات آشکار شده در سازمان غذا و داروی تهران

۵۱..... ۳-۸ تعیین وزن عوامل و شاخص‌ها

۵۴..... ۴-۸ رتبه‌بندی تعارضات آشکار شده در سازمان غذا و داروی تهران

۵-۸ ارائه‌ی راهکار برای مدیریت تعارض ۵۷

فصل نهم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها ۶۳

۱-۹ جمع‌بندی نتایج ۶۳

۲-۹ نکات پایانی و راهکارها ۶۴

منابع ۶۷

منابع فارسی ۶۷

منابع انگلیسی ۶۸

سخن مولف

تعارض اختلاف در رسیدن به هدف‌های سازمان است. وجود همکاری و همدلی بین نیروی انسانی به عنوان منابع ارزشمند سازمان از جمله مهمترین عوامل اساسی برای موفقیت در همه سازمان‌ها محسوب می‌شود. تعارض می‌تواند خلاقیت را بیشتر و نوآوری و تغییر را ترویج دهد و یا ممکن است باعث اتلاف و تحلیل انرژی و منابع سازمان شود. در حقیقت ماهیت تعارض سازنده یا مخرب نیست بلکه پدیده‌ای است که اگر درست مدیریت شود می‌تواند منبع الهام و خلاقیت در سازمان شود و در صورتی که به درستی مدیریت نشود می‌تواند منشا اختلاف و تضاد شود.

زمانی که تعارضات به درستی شناسایی نشوند و اهمیت هر تعارض تعیین نشود، نمی‌توان برنامه‌ریزی درستی برای مدیریت آن ارائه داد و همین مساله موجب می‌شود که یک فرصت برای سازمان تبدیل به تهدید شود. تهدیدی که ممکن است منجر به بروز اختلافات عمیق و ریشه‌دار کارمندان با یکدیگر و همچنین با سازمان و اهداف سازمانی شود. از همین رو باید نگاه عمیق‌تر و منسجم‌تری به مساله تعارض در سازمان داشت.

در این کتاب به دنبال شناسایی و رتبه‌بندی انواع تعارضات آشکار شده در سازمان غذا و داروی تهران بودیم. لذا در گام نخست، انواع تعارضات آشکار شده براساس سطح تعارض و همچنین میزان تاثیرگذاری آن‌ها در سازمان غذا و داروی تهران مورد شناسایی قرار گرفتند و همچنین وزن و اهمیت هر یک از این تعارضات در سازمان غذا و داروی تهران مشخص گشت که در این میان تعارض در نقش و تعارض در سطح افقی بیشترین تاثیر و اهمیت را در بین تعارضات آشکار شده در سازمان غذا و داروی تهران داشتند.

در گام نهایی نیز با بهره‌گیری از تکنیک دلفی، نسبت به ارائه‌ی راهکارهایی به منظور مدیریت تعارضات در سازمان غذا و دارو اقدام شد و راهکارهای مناسب به این منظور ارائه شدند. راهکارهای ارائه شده که مبتنی بر تعارضات آشکار شده و میزان اهمیت آن‌ها در سازمان غذا و داروی تهران

می‌باشد به مدیران و تصمیم‌گیرندگان کمک می‌کند تا بتوانند مدیریت بهتری بر تعارضات در سازمان داشته باشند.

شیوه سازماندهی کتاب حاضر به صورت زیر می‌باشد.

این کتاب به دو بخش تقسیم خواهد شد. بخش اول شامل مباحث آموزشی در زمینه مدیریت تعارض می‌باشد. بخش اول شامل فصول:

فصل اول: تعارض سازمانی

فصل دوم: انواع تعارضات سازمانی

فصل سوم: مدیریت تعارض

فصل چهارم: پیشینه داخلی مدیریت تعارض

فصل پنجم: پیشینه خارجی مدیریت تعارض

می‌باشد.

در بخش دوم شناسایی و رتبه‌بندی انواع تعارضات آشکار شده در سازمان غذا و داروی تهران با استفاده از مدل‌های تصمیم‌گیری چند معیاره بررسی خواهد شد. بخش دوم شامل فصول:

فصل ششم: کلیات

فصل هفتم: روش و ابزار

فصل هشتم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

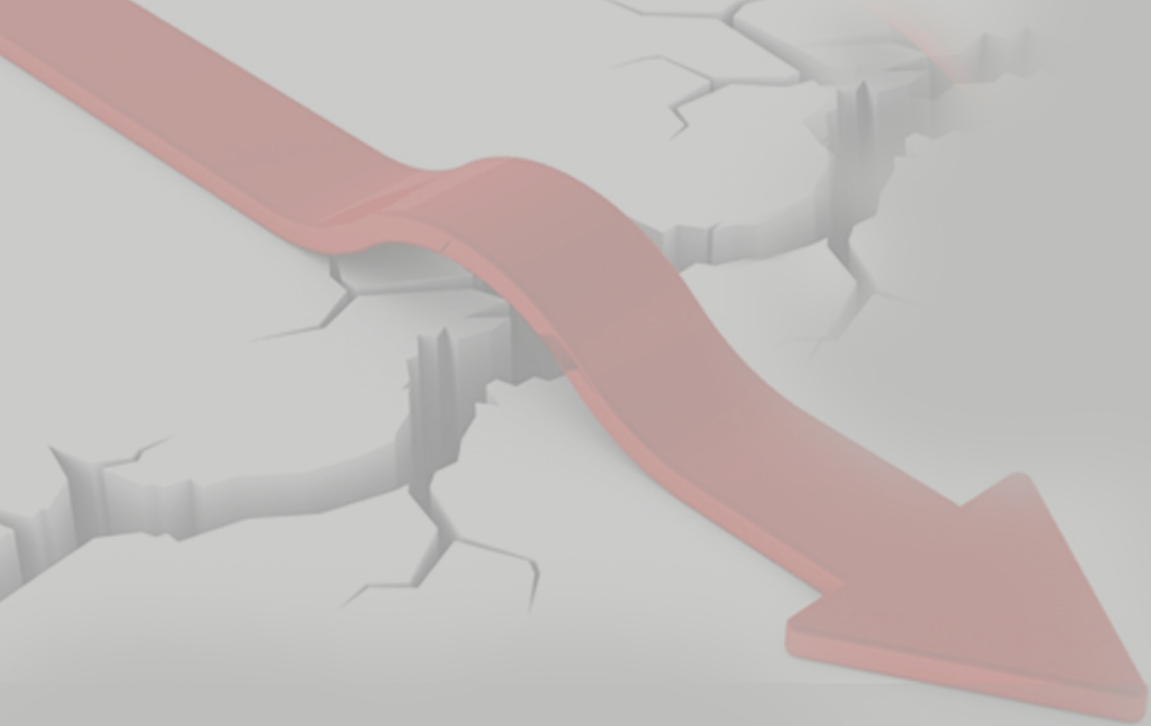
فصل نهم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها

می‌باشد.

در پایان، بر خود لازم می‌دانم از همه عزیزانی که در مراحل گوناگون آماده‌سازی این کتاب ما را یاری نموده‌اند، صمیمانه تقدیر و تشکر نمائیم.

اعظم رحیمی جونوش، دکتر مجید رستمی

پاییز ۱۳۹۶



تعارض اختلاف در رسیدن به هدف‌های سازمان است. وجود همکاری و همدلی بین نیروی انسانی به عنوان منابع ارزشمند سازمان از جمله مهمترین عوامل اساسی برای موفقیت در همه سازمان‌ها محسوب می‌شود تعارض میتواند خلاقیت را بیشتر و نوآوری و تغییر را ترویج دهد و یا ممکن است باعث اتلاف و تحلیل انرژی و منابع سازمان شود. در حقیقت ماهیت تعارض سازنده یا مخرب نیست بلکه پدیده‌ای است که اگر درست مدیریت شود میتواند منبع الهام و خلاقیت در سازمان شود و در صورتی که به درستی مدیریت نشود می‌تواند منشا اختلاف و تضاد شود.

از همین رو باید نگاه عمیق‌تر و منسجم‌تری به مساله تعارض در سازمان داشت.

ISBN: 978-600-8799-25-2



انتشارات موجک