



تعارض مدیریت

دکتر ریحانه مصلی نژاد
علی مصلی نژاد (سامی علی)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مدیریت تعارض

تالیف:

دکتر ریحانه مصلی نژاد

علی مصلی نژاد (سامی علی)

«باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد جهرم، دانشگاه آزاد اسلامی»



انتشارات موجک (ناشر دانشگاهی)



سرشناسه: مصلی نژاد، ریحانه، ۱۳۶۲-

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت تعارض / تالیف ریحانه مصلی نژاد، علی مصلی نژاد (علی سامی).

مشخصات نشر: تهران: انتشارات موجک، ۱۴۰۲.

مشخصات ظاهری: ۱۳۶ ص.: مصور (بخشی رنگی)، جدول، نمودار.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۴-۶۴۳-۳

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

یادداشت: کتابنامه: ص. ۱۲۹ - ۱۳۶.

موضوع: مدیریت تعارض

موضوع: Conflict management

شناسه افزوده: مصلی نژاد، علی، ۱۳۷۰ -

رده بندی کنگره: HD۴۲

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۵۳

شماره کتابشناسی ملی: ۹۳۲۳۱۵۳

اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیبا

انتشارات موجک (ناشر دانشگاهی)

واتساپ: ۰۹۳۶۳۰۳۱۲۵۸ کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز بخش: ۰۲۶۳۲۷۰۵۳۱۸ - ۰۲۶۳۲۷۰۲۶۵۹ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳ - ۰۲۱۶۶۴۲۹۷۳۳

ایمیل: mojakpublication@yahoo.com

سایت: www.mojak.ir اینستاگرام: mojakpublication



عنوان: مدیریت تعارض

تالیف: دکتر ریحانه مصلی نژاد، علی مصلی نژاد (سامی علی)

مشخصات ظاهری: ۱۳۶ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: تابستان ۱۴۰۲، تیراژ: ۵۰۰ جلد

قیمت: ۲۱۷۰۰۰۰ ریال، شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۴-۶۴۳-۳

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای انتشارات موجک محفوظ است. هیچ شخص حقیقی و حقوقی حق

چاپ و تکثیر این اثر را به هر شکل و صورت اعم از فتوکپی، چاپ کتاب و ... را ندارد. متخلفین به موجب

بند ۵ ماده قانون حمایت از ناشرین تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

تقدیم به:

آنان که ناتوان شدند تا ما به توانایی برسیم

موهایشان سپید شد تا ما روسفید شویم

و عاشقانه سوختند تا گرمابخش وجود ما و روشنگر راهمان باشند

پدرانمان

مادرانمان

استادانمان

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۱۳	پیش‌گفتار.....
۱۵	فصل اول: تعارض.....
۱۵	۱-۱ مقدمه.....
۱۸	۲-۱ اهمیت موضوع تعارض.....
۲۰	۳-۱ مفهوم تعارض.....
۲۱	۴-۱ تعریف تعارض.....
۲۳	۵-۱ ویژگی‌های تعارض.....
۲۳	۱-۵-۱ تعارض نوعی فرآیند است.....
۲۴	۲-۵-۱ تعارض اجتناب‌ناپذیر است.....
۲۴	۳-۵-۱ تعارض بخشی عادی از زندگی است.....
۲۵	۴-۵-۱ تعارض به ادراک طرفین بستگی دارد.....
۲۵	۵-۵-۱ تعارض در بستر همبستگی و تعامل شکل می‌گیرد.....
۲۶	۶-۵-۱ همه ما دچار تعارضیم.....
۲۶	۷-۵-۱ تعارض تک بعدی نیست.....
۲۷	۶-۱ دلایل ایجاد تعارض.....
۲۷	۱-۶-۱ مذاکرات خصمانه.....
۲۷	۲-۶-۱ ابهامات در وظایف.....
۲۸	۳-۶-۱ کمبود منابع.....
۲۸	۴-۶-۱ وابستگی‌ها.....

- ۲۹..... ۵-۶-۱ اهداف ضعیف
- ۲۹..... ۶-۶-۱ مسائل حل نشده
- ۲۹..... ۷-۶-۱ مقام و رتبه
- ۳۰..... ۸-۶-۱ اقدامات مدیریتی

فصل دوم: مدیریت تعارض ۳۱

- ۳۱..... ۱-۲ تحولات در نگرش‌های ایجاد تعارض
- ۳۱..... ۱-۱-۲ دیدگاه سنتی
- ۳۳..... ۲-۱-۲ دیدگاه روابط انسانی
- ۳۴..... ۳-۱-۲ دیدگاه تعاملگرایان
- ۳۴..... ۲-۲ تفاوت نگرش‌های پدیده تعارض در گذشته و حال
- ۳۵..... ۳-۲ مدیریت تعارض
- ۳۷..... ۴-۲ تعارض سازمانی
- ۳۹..... ۵-۲ انواع تعارض
- ۳۹..... ۱-۵-۲ تعارض بنیادین
- ۴۱..... ۲-۵-۲ تعارض احساسی / عاطفی
- ۴۱..... ۶-۲ سطوح تعارض
- ۴۲..... ۱-۶-۲ تعارض درون فردی
- ۴۳..... ۲-۶-۲ تعارض میان فردی
- ۴۴..... ۳-۶-۲ تعارض درون گروهی
- ۴۵..... ۴-۶-۲ تعارض میان گروهی
- ۴۶..... ۵-۶-۲ تعارض میان سازمانی

فصل سوم: تعارض در سازمان ۴۹

- ۴۹..... ۱-۳ تعارض در سطح سازمان

۵۰.....	۱-۱-۳ عوامل ساختاری
۵۲.....	۲-۱-۳ عوامل فردی
۵۲.....	۲-۳ نشانه‌های تعارض
۵۴.....	۳-۳ مدیریت تعارض‌های ناشی از رشد سازمانی
۵۵.....	۴-۳ مراحل (روند) تعارض
۵۶.....	۱-۴-۳ مراحل تعارض از دیدگاه پوندی
۵۷.....	۲-۴-۳ مراحل تعارض از دیدگاه رحیم
۵۹.....	۳-۴-۳ مراحل تعارض از دیدگاه دویچ

۶۳..... فصل چهارم: فرآیند تعارض

۶۳.....	۱-۴ فرآیندهای تعارض
۶۵.....	۲-۴ مرحله یکم: مخالفت‌های بالقوه
۶۵.....	۱-۲-۴ ارتباطات
۶۶.....	۲-۲-۴ ساختار
۶۷.....	۳-۲-۴ متغیرهای شخصی
۶۷.....	۳-۴ مرحله دوم: بروز تعارض
۶۸.....	۴-۴ مرحله سوم: رفتار
۶۹.....	۱-۴-۴ رقابت
۷۰.....	۲-۴-۴ همکاری
۷۱.....	۳-۴-۴ اجتناب
۷۱.....	۴-۴-۴ گذشت (ایثار)
۷۲.....	۵-۴-۴ سازش یا مصالحه
۷۳.....	۶-۴-۴ اثر فرهنگ طبیعی بر رفتار
۷۳.....	۵-۴ مرحله چهارم: نتایج
۷۴.....	۱-۵-۴ نتیجه‌های سازنده

۷۵..... نتیجه‌های ویرانگر ۲-۵-۴

فصل پنجم: سبک‌های مدیریت تعارض ۷۷.....

۷۷..... ۱-۵ سبک‌های گوناگون مدیریت تعارض

۷۹..... ۲-۵ سبک‌های عمومی مدیریت تعارض

۸۲..... ۱-۲-۵ تحکم یا اعمال قدرت

۸۴..... ۲-۲-۵ مدارا کردن

۸۸..... ۳-۲-۵ احتراز

۹۰..... ۴-۲-۵ سازش یا مصالحه

۹۴..... ۵-۲-۵ مواجهه یا تشریک مساعی

فصل ششم: فرآیند حل تعارض ۱۰۳.....

۱۰۳..... ۱-۶ زیان‌های ناشی از تعارض

۱۰۴..... ۲-۶ پیامدهای مطلوب تعارض

۱۰۵..... ۳-۶ فرآیند حل تعارض

۱۰۵..... ۱-۳-۶ آرام باشید

۱۰۶..... ۲-۳-۶ از تعارض آگاه باشید

۱۰۷..... ۳-۳-۶ ارتباط برقرار کنید و گوش دهید

۱۰۸..... ۴-۳-۶ رویکردی ملایم و منطقی به تعارض داشته باشید

۱۰۸..... ۵-۳-۶ در خصوص مقابله با تعارض‌ها تصمیم‌گیری کنید

۱۱۰..... ۶-۳-۶ اجازه دهید همه نظر خود را بیان کنند

۱۱۱..... ۷-۳-۶ در مورد اهداف پیش‌رو توافق کنید

۱۱۲..... ۸-۳-۶ آنچه توافق شده است را اجرا کنید

۱۱۲..... ۹-۳-۶ ارزیابی کنید

۱۱۳..... ۱۰-۳-۶ راهبردهای پیشگیرانه برای آینده را در نظر بگیرید

فصل هفتم: ارزیابی مدیریت تعارض ۱۱۵

۱-۷ تکنیک‌های مدیریت تعارض ۱۱۵

۲-۷ ارزیابی مدیریت تعارض ۱۱۶

۱-۲-۷ روش آزمون مدیریت تعارض در سازمان ۱۱۷

۳-۷ اثربخشی سبک‌های گوناگون مدیریت تعارض ۱۱۹

۴-۷ تعارض و اثربخشی سازمان ۱۲۱

۵-۷ چگونگی ایجاد تعارض سازنده ۱۲۳

۱-۵-۷ فرهنگ سازمانی را تغییر دهید ۱۲۳

۲-۵-۷ از افراد بیرون سازمان استفاده کنید ۱۲۳

۳-۵-۷ ساختار سازمانی را مورد تجدیدنظر قرار دهید ۱۲۴

فصل هشتم: جمع‌بندی ۱۲۵

منابع و ماخذ ۱۲۹

منابع فارسی ۱۲۹

منابع انگلیسی ۱۳۴

پیش‌گفتار



زندگی روزمره، چه در منزل و چه در محل کار، طبیعتاً هرگز خالی از تعارض و اختلاف نیست. این پدیده‌ی اجتناب‌ناپذیر گاه اسباب سرگرمی و گاه سوهان اعصاب می‌شود و به‌قدری موضوع پیچیده و مهمی به‌شمار می‌رود که در منابع بسیاری مورد تحلیل کارشناسی قرار گرفته است. تعارض با زندگی بشر عجین شده و تصور دنیایی که در آن هیچ‌گونه اختلافی وجود ندارد، برابر با دنیایی بدون پیشرفت، تعاملات سازنده، دیدگاه‌های منتقدانه، بررسی مشکلات، موانع و حل مسائل خواهد بود. برخلاف دیدگاه سنتی که معتقد است تعارض پدیده‌ای بد است، تعارض سازنده موجب بروز افکار نو و خلاق می‌شوند و زمینه تغییر و نوآوری و تحول سازنده را در سازمان فراهم می‌سازند.

تعارض زمانی اتفاق می‌افتد که نیازها و خواسته‌های افراد یا گروه‌ها تأمین نشود و هر فرد یا گروهی صرفاً در جهت تأمین منافع خود قدم بردارد. بهتر است که هرگونه تعارضی در همان مراحل اولیه تشخیص داده شود و تدبیری برای آن اندیشیده شود. بی‌شک این امر نیازمند کسب مهارت در مدیریت تعارض است. در نهایت نیز به مدیریت کمک می‌کند تا به اهداف سازمانی خویش نائل آید. استفاده مؤثر از آن مستلزم شناخت و درک کامل ماهیت آن و هم‌چنین علل خلق‌کننده و کسب مهارت در اداره و کنترل آن است که البته امروز به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مهارت‌های مدیریتی به‌شمار می‌آید از این رو در اثر به بررسی موضوع مدیریت تعارض پرداخته شده است.

شیوه سازماندهی کتاب حاضر به صورت زیر می‌باشد.

فصل اول: تعارض

فصل دوم: مدیریت تعارض

فصل سوم: تعارض در سازمان

فصل چهارم: فرآیند تعارض

فصل پنجم: سبک‌های مدیریت تعارض

فصل ششم: فرآیند حل تعارض

فصل هفتم: ارزیابی مدیریت تعارض

فصل هشتم: جمع‌بندی

در پایان، بر خود لازم می‌دانیم که از همه عزیزان و بزرگوارانی که در مراحل گوناگون آماده سازی این کتاب ما را یاری نموده‌اند، صمیمانه تقدیر و تشکر نمائیم.

دکتر ریحانه مصلی نژاد، علی مصلی نژاد (سامی علی)

تابستان ۱۴۰۲

زندگی روزمره، چه در منزل و چه در محل کار، طبیعتاً هرگز خالی از تعارض و اختلاف نیست. این پدیده‌ی اجتناب‌ناپذیر گاه اسباب سرگرمی و گاه سوهان اعصاب می‌شود و به‌قدری موضوع پیچیده و مهمی به‌شمار می‌رود که در منابع بسیاری مورد تحلیل کارشناسی قرار گرفته است. تعارض زمانی اتفاق می‌افتد که نیازها و خواسته‌های افراد یا گروه‌ها تأمین نشود و هر فرد یا گروهی صرفاً در جهت تأمین منافع خود قدم بردارد. بهتر است که هرگونه تعارضی در همان مراحل اولیه تشخیص داده شود و تدبیری برای آن اندیشیده شود. بی‌شک این امر نیازمند کسب مهارت در مدیریت تعارض است. در نهایت نیز به مدیریت کمک می‌کند تا به اهداف سازمانی خویش نائل آید. استفاده مؤثر از آن مستلزم شناخت و درک کامل ماهیت آن و هم‌چنین علل خلق‌کننده و کسب مهارت در اداره و کنترل آن است که البته امروزه به عنوان یکی از مهم‌ترین مهارت‌های مدیریتی به‌شمار می‌آید از این رو در این اثر به بررسی موضوع مدیریت تعارض پرداخته شده است.



ISBN : 978-600-994-643-3



9 786009 946433