

مهارت های ارتباطی

و

راهبردهای حل تعارض مدیران آموزشی

محمد ناسروی

(مدرس رشته فرهنگیان)

بابک رستمی

(دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی)

حامد فدایی ده چشمه

(دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی)



سرشناسه: خسروی، محسن، ۱۳۶۴ -
 عنوان و نام پدیدآور: مهارت‌های ارتباطی و راهبردهای حل تعارض مدیران آموزشی/محسن خسروی،
 بابک رستمی، حامد فدایی‌ده‌چشمه.
 مشخصات نشر: اصفهان: نشر دارخوین، ۱۳۹۵.
 مشخصات ظاهری: ۱۱۴ ص. مصور، جدول.
 شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۸۰-۰۰۱-۴
 وضعیت فهرست نویسی: قیفا
 موضوع: ارتباط در آموزش و پرورش
 موضوع: Communication in education
 موضوع: مدیریت تعارض
 موضوع: Conflict management
 شناسه افزوده: رستمی، بابک، ۱۳۵۸ -
 شناسه افزوده: فدایی‌ده‌چشمه، حامد، ۱۳۶۵ -
 رده بندی کنگره: ۹۱۳۹۵ م۵/خ۳۳/۵ LB۱۰۳۳
 رده بندی دیویی: ۳۷۱/۱۰۲۲
 شماره کتابشناسی ملی: ۴۳۱۵۷۳۰

مهارت‌های ارتباطی و راهبردهای حل تعارض مدیران آموزشی

محسن خسروی
 بابک رستمی
 حامد فدایی‌ده‌چشمه.

ناشر: دارخوین
 نوبت چاپ: اول ۱۳۹۵

تیراژ: ۱۰۰۰

صفحه آرایشی: حامد شاه‌مرادی

طرح جلد: حامد شاه‌مرادی

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۸۰-۰۰۱-۴



پیشگفتار

مقدمه

فصل اول / مهارت‌های ارتباطی

مقدمه

۱-۴) پیشینه طرح و الگوی ارتباطی

۱-۴-۲) الگو هارولد لاسول

۱-۴-۳) الگوی کلود س و ارن وی ور

۱-۴-۴) فراگرد ارتباط د الگوی ارتباطی ویلبر شرام

۱-۶) موانع ارتباط:

۱-۷) پیامد ناتوانی به ایجاد ارتباط:

۱-۸) سطوح برقراری ارتباط

۱-۹) مفهوم فرایند ارتباط

۱-۱۰) خصوصیات فرایند ارتباط

۲-۱۱) الگوهای ارتباطی

۲-۱۲) انواع ارتباط بین افراد

۲-۱۳) ارتباط کامل یا اثر بخش

۲-۱۳-۱) موانع ارتباط اثر بخش

۱-۱۴) مهارت‌های ارتباطی و مؤلفه‌های آن

فصل دوم / راهبردهای حل تعارض

راهبردهای مدیریت حل تعارض

۲-۲) مفهوم تعارض

۲-۲-۳) تفاوت تعارض با رقابت

۲-۲-۵) نظریه‌ها و دیدگاه‌های مربوط به حل تعارض

۲-۲-۶) ضرورت وجود تعارض

۲-۲-۷) سطوح تعارض

۲-۲-۸) مراحل فرایند تعارض از دیدگاه صاحب‌نظران

۲-۲-۸-۳) مراحل تعارض از دیدگاه دویچ

۲-۲-۸-۴) مراحل تعارض از دیدگاه رحیم

- ۶۲ ۲-۲-۸-۵) مدل تعارض بلیک، شپارد، موتون
- ۶۳ ۲-۲-۸-۶) مدل فرایند تعارض کلمن
- ۶۴ ۲-۲-۹) تعارض سودمند(سازنده) و ویرانگر(غیر کارآمد)
- ۶۶ ۲-۲-۱۰) ریشه‌ها یا علل تعارضات
- ۷۱ ۲-۲-۱۱) شیوه‌های حل تعارض
- ۷۵ ۲-۲-۱۲) شرایط ایجاد کننده تعارض
- ۷۶ ۲-۲-۱۳) روشهای دیگر مدیریت تعارض
- ۷۷ ۲-۲-۱۴) نقش‌های مدیر در مدیریت تعارض
- ۸۰ ۲-۳) پیشینه پژوهش:
- ۸۶ ۲-۴-۲) پژوهش‌های انجام شده در خارج از کشور

مقاله

- ۹۱ رابطه مهارت‌های ارتباطی با راهبردهای مدیریت حل تعارض مدیران دوره متوسطه، از دیدگاه
- ۹۳ دبیران آموزش و پرورش است: چهار محال و بختیاری

منابع

۱۰۹

www.ketab.ir

پیشگفتار

در تمام نظریه‌های تربیتی، مدیران و معلمان هسته اصلی نظام آموزشی دستگاه تعلیم و تربیت و مجری حقیقی این امر حیاتی هستند از آن جا که معلم و مدیر از یک سو باید محتوا و روش‌های دانش زمان خود را با نسل جوان منتقل سازد و آنان را آماده‌ی پذیرایی و کشف اندیشه‌های نو کند و از سوی دیگر، رشد جسمی، شناختی و عاطفی آموزندگان را به گونه‌ای رهبری کند که استقلال فکری، مسوولیت اجتماعی، قدرت ابتکار، آزاد اندیشی در آن‌ها به وجود می‌آید. عصر ما را می‌توان عصر حقیقت، فن آوری، انفجار دانش و اطلاعات دانست. در این عصر، معلمان و مدیران بیشترین نقش را در انتقال عناصر فرهنگی و دستاوردهای علمی و فنی و تجارب بشری به نسل نوظاسته ایفا می‌کنند.

آموزش و پرورش سازمانی انسانی است و رسالت اساسی آن آماده سازی زمینه‌های مناسب برای رشد تعالی انسان است زیرا مهمترین وظیفه آن پرورش انسان‌های شایسته و کامل می‌باشد. بر این اساس مدیران چنین سازمانی به دو دلیل از نقش پر اهمیتی برخوردارند. اولاً انسان‌ها موجودات بسیار پیچیده با ویژگی‌های متفاوتی هستند و دنیا آموزش و پرورش این موجودات کار بسی دشوار است و نیاز به تخصص و مهارت ویژه‌ای دارد. بنابراین با توجه به این که مدیران آموزشی در چنین محیط‌های حساسی باید سازمان خود را اداره کنند، یکی از مهارت‌های ضروری برای مدیران، داشتن مهارت ارتباطی بالا با انسان هاست. زیرا داشتن این مهارت موجب حفظ و بهبود روحیه و رضایت شغلی و اثربخشی کار معلمان می‌شود و این پدیده، جو، شرایطی مناسب برای همکاری بین مدیران و دبیران فراهم می‌سازد که در نتیجه منجر به توسعه کمی و بهبود کیفی و تربیت به طور عام می‌گردد.

امروزه تغییر و اصلاحات در کل کشور، نظام آموزشی آن کشور نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. تغییر و اصلاحات نظام آموزشی مقطع متوسطه در کشور، تغییر در کل ساختار آموزش متوسطه و بخصوص بهسازی و اصلاح مدیریت در این ساختار را امری اجتناب ناپذیر گردانیده است. با توجه به تغییرات حاصله در مدارس متوسطه این مدارس براساس ساختار جدید الزاماً باید پیوندی عمیق با محیط‌های کاری، والدین، و دیگران داشته باشند. لکن مدیران مدارس باید دارای مهارت در برقراری ارتباط با افراد داخل و خارج از مدرسه باشند.

برخی از عوامل، عملکرد کارکنان را در سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهند، که تعارض بین افراد از جمله این عواملند. که تأثیر منفی بر عملکرد افراد می‌گذارند. بنابراین یکی از دلایل اهمیت پرداختن به این مسئله، همان تأثیر منفی بر عملکرد کارکنان و سازمان می‌باشد.

تعارض، به نوعی واقعیتی اجتناب ناپذیر از حیات سازمانی است و باید با آن روبرو شد و آن را پذیرفت و راه مناسب برای مقابله با آن را یافت، نه اینکه آن را حذف و از بحث پیرامون آن خودداری کرد.

یکی از عوامل به وجود آورنده تعارض، اختلاف‌های ارتباطی است. اختلاف‌های ارتباطی عدم توافق‌هایی هستند که از دشواری‌های معنایی، سوء برداشتها و اختلاف در کانال ارتباطی برمی‌خیزد. بنابراین تعارض معمولاً برپایه ارتباطی ضعیف قرار گرفته است. بنابراین یک راه حل پیشنهادی، ارتباطات مناسب افراد می‌باشد. زیرا مهارت‌های ارتباطی به رفتارهایی اطلاق می‌شود که به فرد کمک می‌کند عواطف و نیازهای خود را به درستی بیان کند و به اهداف بین فردی برسد.

در سازمانی که اعضای آن از تعارضات اجتناب نمی‌کنند و به طور مناسب و مطلوبی سعی در حل آن دارند و اعضاء از مهارت‌های ارتباطی قوی برخوردارند، مشکلات در کارها بیشتر خواهد بود و هر یک از کارکنان احساس مسئولیت و تعهد بیشتری به سازمان و گروه خواهند داشت، در این سازمان‌ها کیفیت زندگی کاری در بهترین حد ممکن است و بهره‌وری بالا خواهد بود.

این کتاب از دو قسمت تشکیل شده است که در قسمت اول مهارت‌های ارتباطی مدیران و در قسمت دوم راهبردهای حل تعارض مدیران و در نهایت مقاله مرتبط با هر دو موضوع بیان شده است.

در مطالب این کتاب سعی شده است از منابع مختلف استفاده شود، با این وجود آگاهییم که این کتاب از نقاط ضعفی نیز برخوردار است. به همین دلیل از کلیه همکاران محترم، دانشجویان عزیز تقاضا داریم ما را از راهنمایی و هدایت‌های عالمانه خود محروم نسازید. پیشاپیش از کرامت و بزرگواری شما سپاسگزاریم.

در پایان از مدیران و کارکنان نشر و ویرایش که در چاپ و نشر این کتاب تلاش فراوان نموده‌اند، تشکر و قدر دانی می‌شود و برای همگی آنها توفیق خدمتگزاری به جامعه دانشگاهی را داریم.

تابستان ۱۳۹۵

محسن خسروی

دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی

و مدرس دانشگاه فرهنگیان

www.ketab.ir