

۱۵۸۹۱۱۹

به نام خدا

میریت تعارض سازمانی

ابراهیم سعید پور آیری

اسفندیار رحمت آبادی

انتشارات فرانما

۱۳۹۷

سرشناسه: سمیع پور گیری، ابراهیم، ۱۳۶۲

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت تعارض سازمانی / نویسندگان ابراهیم سمیع پور

گیری، اسفندیار رحمت آبادی؛ ویراستار مجتبی کشاورز معتمدی

مشخصات نشر: تهران، فرانما، ۱۳۹۷

مشخصات ظاهری: ۱۱۴ ص.؛ جدول، نمودار؛ ۲۱/۵×۱۴/۵ س.م

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۰۰۴-۸۳-۸

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

موضوع: مدیریت تعارض - رفتار سازمانی - مدیریت

شناسه افزودن: رحمت آبادی، اسفندیار، ۱۳۵۸-

شناسه داده‌ها: انتشار معتمدی، مجتبی، ۱۳۵۵- ویراستار

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۰ م ۸۴ س/HD۴۲

رده‌بندی دیویی: ۶۵۰/۴۰

شماره کتابشناسی ملی: ۱۲۰۰۸۸

آدرس دفتر مرکزی و مرکز پخش: تهران: خیابان آزادی، تقاطع رودکی، کوچه

رامسر، پلاک ۱، طبقه سوم - تلفن ۶۵۷۱۶۹۳ - ۶۶۹۴۱۷

مدیریت تعارض سازمانی



مؤلفان: ابراهیم سمیع پور گیری، اسفندیار رحمت آبادی

ویراستار: مجتبی کشاورز معتمدی

ناشر: فرانما نوبت چاپ: اول - فروردین ۱۳۹۷ تیراژ: ۱۲۰۰۰ نسخه

چاپ و صحافی: فرانما قیمت: ۱۲۰۰۰۰ ریال

وب سایت: www.faranama.net

حق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ است و هرگونه نسخه برداری از آن پیگرد قانونی دارد.

مقدمه

اختلافات یا تعارض، پدیده‌ای است که آثار مثبت و منفی روی عملکرد افراد و سازمان‌ها دارد. استفاده صحیح و مؤثر از تعارض موجب بهبود عملکرد و ارتقاء سطح سلامتی سازمان می‌گردد و استفاده غیرمؤثر از آن موجب کاهش عملکرد و ایجاد کشمکش و تنشج در سازمان می‌شود. استفاده مؤثر از تعارض 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 مدیریت به شمار می‌آید. توانایی برخورد با تعارض و اداره آن در موفقیت مدیران سازمان‌ها نقش ارزنده‌ای دارد. اگر تعارض‌ها سازنده باشند، موجب بروز افکار نو و خلاق می‌شوند و زمینه تغییر و نوآوری و تحول سازنده را در سازمان فراهم می‌سازند و در نهایت با مدیریت کمک می‌کنند تا به اهداف سازمانی خویش نائل آید. برخی از علل عدم رفتار معتقدند که تنوع گروه کاری از طریق تعارض، عملکرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در متون رفتاری از دو نوع عمده تعارض سخن رانده‌اند. یکی تعارض احساسی و دیگری تعارض وظیفه‌ای. مدیرانی که بتوانند از تعارض احساسی بکاهند و تعارض وظیفه‌ای را به نحو شایسته‌ای مدیریت کنند موفق‌تر خواهند بود. در این راه مدیران باید از منشأ تعارضات و نحوه تأثیرگذاری تنوع بر تعارض آگاه بوده و شیوه‌های مناسب برخورد با آن را بدانند. در یک

سازمان اگر به برخی از مکالمات گوش دهید ممکن است با جملات مشابه جملات زیر روبرو شوید:

- برای من مهم نیست که شما چه می‌گویید، وقت ندارم این کارها را بکنم.

- نمی‌توانم کار کردن با او را تحمل کنم، او شخصیت خصوصیت آمیزی دارد.

- ما به منابع نیاز داریم، چرا به برخی دیگر همیشه بیشتر از ما توجه می‌کنید.

- مدیر سازمان ما خودخواه است و به کارمندانش توجه نمی‌کند.

موضوع مورد بحث در هر مکالمه تعارض است و توانایی برخورد موفقیت‌آمیز با چنین شرایطی یکی از عوامل و جنبه‌های کلیدی مهارت میان اشخاص در مدیریت است.

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۹	فصل اول - تعارض
۱۰	تعارض چیست؟
۱۱	تعریف تعارض
۱۲	چرا مطالعه تعارض؟
۱۳	تعارض ماهیت آن
۲۰	ضرورت شناخت مدیریت نسبت به اختلافات در سازمان‌ها
۲۱	رابطه تعارض، روابط، و مدیری
۲۲	تفاوت بین تعارض پایدار و عارضی
۲۳	مکاتب فکری تعارض
۲۳	(۱) مکتب دیدگاه سنتی
۲۴	(۲) دیدگاه نظریه رفتاری (روابط انسانی)
۲۴	(۳) دیدگاه تعامل‌گرا
۲۶	تقسیم‌بندی تعارض از جهات مختلف
۲۶	الف- تعارض سازنده و ویرانگر
۲۷	ب- تعارض براساس طرف‌های درگیر
۲۷	(۱) تعارض درون فردی
۲۹	(۲) تعارض بین افراد
۳۰	(۳) تعارض درون گروهی

۳۱	۴) تعارض بین گروهی
۳۱	شرایط اولیه به وجود آورنده تعارض بین گروه‌ها
۳۲	اثرات، استراتژی‌های تعارض بین گروه‌ها
۳۷	منابع تعارض
۳۹	فصل دوم- علل بروز تعارض در سازمان‌ها
۴۳	۱- عوامل فردی
۴۴	۲- عوامل سازمانی
۴۶	فرایند تعارض
۴۶	مرحله اول- مخالفت بالقوه
۴۷	مرحله دوم- ساخت و جنبه شخصی دادن
۴۷	مرحله سوم- روبرو شدن
۴۹	مرحله چهارم- بازده
۵۰	استراتژی‌های ایجاد تعارض سازمانی
۵۱	استراتژی ایجاد تعارض سازنده
۵۲	نتایج مخرب تعارض
۵۳	مزایای تعارض
۵۴	تکنیک‌های حل تعارض در سازمان
۵۶	تکنیک‌های مدیریت تعارض مستقیم
۵۷	تعارضات ساختاری
۵۷	اختلاف بین مدیریت و کارکنان
۵۸	انواع برخورد‌های مدیریت- کارکنان
۵۹	کاهش تعارض و اختلافات مدیریت و کارکنان

۶۰	آثار و پیامدهای تعارض
۶۱	تعارض و عملکرد سازمانی
۶۱	پیامدهای زیان‌بار تعارض
۶۲	پیامدهای سازنده تعارض
۶۳	سبک‌ها و راهبردهای مدیریت تعارض
۶۵	انواع تعارض
۷۲	تعارض و اثرات اصلی آن
۷۵	علل ایجاد تعارض در سازمان‌ها
۸۱	تعارض و تغییر
۸۳	تعارض و اثربخشی سازدنی
۸۴	راهبردهای پیشگیری و راهبردهای رفع تعارض
۸۹	فصل سوم - مدیریت تعارض
۸۹	تعریف مدیریت تعارض
۹۰	سبک‌ها و راهبردهای مدیریت تعارض
۹۲	راهبردهای مدیریت تعارض
۹۲	۱- رویکردهای حل تعارض
۱۰۰	۲- چانه‌زنی
۱۰۳	۳- میانجی‌گری
۱۰۴	۴- حکمیت
۱۰۶	راهبردهای مدیریت تعارض
۱۰۶	۱- راهبرد کنترل

۱۰۷	۲- راهبرد راه حل‌گرا
۱۰۷	۳- راهبرد عدم مقابله
۱۰۹	فصل چهارم - نتیجه‌گیری
۱۱۱	منابع و مأخذ

www.ketab.ir