

صفر تا صد تعارض

مهدی رجبی

جواد درودی

علیرضا باغستانی

www.ketab.ir



- سرشناسه : رجی، مهدی، ۱۳۷۳-
عنوان و نام پدیدآور : صفر تا صد تعارض / مهدی رجی، جواد درودی، علیرضا باغستانی.
مشخصات نشر : تربت حیدریه: چشم انداز قطب، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری : ۱۰۳ ص.
شابک : ۲۵۰۰۰۰ ریال ۳-۱۶۶-۴۹۳-۶۰۰-۹۷۸:
وضعیت فهرست : فیبا
نویسنده :
پادداشته : کتابنامه.
موضوع : تعارض (روانشناسی)
موضوع : Conflict (Psychology)
موضوع : مدیریت تعارض
موضوع : Conflict management
موضوع : اختلاف بین اشخاص
موضوع : Interpersonal conflict
شناسه افزوده : درودی جواد، ۱۳۶۹-
شناسه افزوده : باغستانی، علیرضا، ۱۳۷۳-
رده بندی کنگره : ۳۷۴BF ۳۹۸-۳۰۳/الف/
رده بندی دیویی : ۳/۱۵۸
شماره : ۵۶۷۹۸۹۳
کتابشناسی ملی :

صفر تا صد تعارض



نویسندگان : مهدی رجی - جواد درودی - علیرضا باغستانی

ناشر : انتشارات چشم انداز قطب

تیراژ : ۲۰۰

نوبت چاپ : اول

تاریخ چاپ : ۱۳۹۸

چاپ : یونا

قطع : وزیری

تعداد صفحات : ۱۰۳

قیمت : ۳۵۰۰۰ ریال

شابک :

۹۷۸	۶۰۰	۴۹۳	۱۶۶	۳
-----	-----	-----	-----	---

آدرس: تربت حیدریه، خیابان رازی، رازی ۳

تلفن: ۰۹۲۲۳۵۷۹۱۰۹ - ۰۹۱۵۳۳۲۸۵۱۶

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۵	پیشگفتار.....
	فصل اول: تعارض چیست
۸	تعریف تعارض.....
۹	ماهیت تعارض.....
۱۱	ویژگی های تعارض.....
۱۳	آیا تعارض پدیده ی بد و نامطلوبی است؟.....
۱۴	نشانه های تعارض.....
۱۶	مفهوم روانشناختی تعارض.....
۱۷	رابطه تعارض و عملکرد.....
۱۹	جایگاه تعارض در مدیریت.....
۲۰	نظریه سنتی.....
۲۱	نظریه روابط انسانی.....
۲۱	نظریه تعامل.....
	فصل دوم: انواع تعارض
۲۴	طبقه بندی انواع تعارض.....

۲۶	تعارض بر حسب درگیری
۲۷	انواع تعارض بر حسب دامنه
۲۸	تعارض بر حسب مشارکت گروهی
۲۹	تعارض بر حسب استراتژی
۳۰	تعارض بر حسب حقوق و علائق
۳۰	تعارض بر حسب نتایج
۳۲	تعارض و شخصیت
۳۴	تعارض و ابزار Big Five
۳۵	تعارض بر اساس تیپ های شخصیتی

فصل سوم: عوامل تعارض

۳۹	مراحل تعارض
۳۹	مرحله اول: پیش زمینه های تعارض (مخالفت های بالقوه)
۴۱	مرحله دوم: شناخت تعارض
۴۱	مرحله سوم: تعارض آشکار (رفتار)
۴۲	مرحله چهارم: پیامد های تعارض (ره آوردها)
۴۲	نتایج سازنده تعارض کارکردی
۴۳	نتایج ویرانگر تعارض غیر کارکردی

فصل چهارم: علل تعارض

۴۵	علت های تعارض
----	---------------

ریشه یابی تعارض ۴۶

ارزیابی منشأ تعارضات سازمانی ۴۹

فصل پنجم: تعارض در سازمان

تعارض در سازمان ۵۴

عوامل به وجود آمدن تعارض در سازمان ۶۱

اختلافهای ارتباطی در سازمان ۶۲

عوامل ساختاری تعارض در سازمان ۶۴

نارضایتی از نقش در سازمان ۶۵

فصل ششم: مدیریت تعارض

مدیریت تعارض چیست؟ ۶۷

ضرورت مدیریت تعارض ۶۸

راهبردهای مدیریت تعارض ۶۹

فرآیند مذاکره ۷۰

سبکهای مدیریت تعارض ۷۲

فنون و مهارتهای مدیریت تعارض ۷۶

راه حل های مدیریت تعارض ۷۶

استراتژی ایجاد تعارض سازنده در سازمان ۷۸

فایده تعارض چیست؟ ۷۹

در مقابل تعارض چه اقداماتی باید انجام شود؟ ۷۹

- ۸۷..... موقعیتهای مناسب برای کاربرد سبکهای مدیریت تعارض
- ۸۷..... موقعیتهای مناسب برای بکار بردن سبک رقابت
- ۸۷..... موقعیتهای مناسب برای سبک سازش
- ۸۸..... موقعیتهای مناسب برای سبک اجتناب
- ۸۸..... موقعیتهای مناسب برای سبک همکاری
- ۸۸..... موقعیتهای مناسب برای سبک مصالحه
- ۸۹..... فنون و راهبردهای مدیریت تعارض
- ۹۰..... استراتژی ایجاد تعارض سازنده در سازمان
- ۹۰..... تعارض در تیم چیست و چگونه آن را مدیریت کنیم؟
- ۹۱..... منفعل - جسور - خشن
- ۹۶..... منابع

پیشگفتار

زندگی روزمره، چه در منزل و چه در محل کار، طبیعتاً هرگز خالی از تعارض^۱ و اختلاف نیست. این پدیده‌ی اجتناب‌ناپذیر گاه اسباب پیشرفت و رقابت و گاه مخل زندگی 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 هر گونه تعارضی در همان مراحل اولیه تشخیص داده شود و تدبیری برای آن اندیشیده شود. بی‌شک این امر نیازمند کسب مهارت در مدیریت تعارض است. مفهوم تعارض ازجمله مفاهیم بسیار بحث‌برانگیز است، روان‌شناسان و جامعه‌شناسان تعاریف متنوعی از این مفهوم ارائه داده‌اند. تعارض در برخی منابع به عنوان نوعی رفتار انسدادی و در پاره‌ای دیگر از موارد به‌عنوان «غیرتوافق» تعریف شده است.

تعارض یکی از جنبه‌های غیر قابل اجتناب زندگی مدرن است. شواهد و مدارک بسیاری نشان داده‌اند که ما اغلب در مدیریت و کنترل تعارضات و همچنین ابراز واکنش موثر نسبت به پدیده‌ی تغییر باشکست مواجه می‌شویم. میزان بالای طلاق، آمارهای، دعاوی خیابانی، شکست‌های پرهزینه حاصل از اختراعات بین‌المللی و جنگ‌های خونین نژادی ما را متقاعد می‌نماید که توانایی‌های لازم را جهت سازگاری در مواجهه با تعارضات پیچیده‌ی میان‌فردی، سازمانی و جهانی نداریم. شناخت پدیده تعارض می‌تواند ما را از گرفتار شدن از آن رها سازد و در بسیاری از مواقع مانع شدت گرفتن و آن حتی پیش‌روی از آن می‌شود.

سازمان نیز به عنوان یک نهاد اجتماعی و انسانی دچار تعارضات گوناگونی است. برخی از صاحب نظران در رفتار سازمانی معتقدند که تعارض نه تنها باعث تخریب نمی شود بلکه شناخت و هدایت آن به سمت مطلوب می تواند باعث پیشرفت سازمان شود.

تعارض اختلاف در رسیدن به هدفهای سازمان است، امروز نیروی انسانی به عنوان اصلترین دارایی سازمانها و به عنوان مزیت رقابتی آن مطرح است وجود همکاری و همدلی بین این منابع ارزشمند از جمله مهمترین عوامل اساسی برای موفقیت در همه سازمانها است. تعارض در سازمان اجتناب ناپذیر و لزوماً برای سازمان غیر ضروری نیست تعارض می تواند خلاقیت را بیشتر و نوآوری و تغییر را ترویج دهد و یا ممکن است باعث اتلاف و تحلیل انرژی و منابع سازمان شود برای مدیریت صحیح تعارض بایستی مدیران آن را به عنوان نیروی دائمی بشناسند و به برخورد سازنده و صحیح در جهت پویایی سازمان، آن را مدیریت نمایند. بنابراین توانایی هدایت و کنترل پدیده تعارض در سازمانها از مهمترین مهارتهای مدیران است که مدیران امروز از آن هستند. در این مقاله با ارایه مفهوم تعارض از منظرهای مختلف، منشاء و مراحل تعارض، علل ایجاد و روشهای مواجهه با تعارض به بررسی شبکهها و استراتژیها و فنون و راهبردهای مدیریت تعارض و رابطه آن با عملکرد می پردازیم.

کتاب حاضر، به دنبال آن است تا ماهیت تعارض و ویژگی های آن را معرفی نماید و در بستر سازمان، به مراحل شکل گیری و انواع تعارضات سازمانی بپردازد. بسیاری از افراد در سازمان بدون آنکه درکی از تعارض داشته باشند به آسانی گرفتار آن می شوند، حال آنکه شناخت تعارض می تواند آنان را در جهت پیشرفت کاری و حتی پیشرفت در زندگی سوق دهد.