

مدیریت روابط پرتش

نویسنده: باری روزن (انتشارات هاروارد)

مترجم: حسین سعیدی



شرکت مهندسی نیروی نفت و گاز سپانیر

تهران، ۱۳۹۰

عنوان و نام پدید آور: مدیریت روابط پرتنش/ نویسنده انتشارات هاروارد: مترجم حسین سعیدی.
مشخصات نشر: تهران: شرکت مهندسی نیروی نفت و گاز سپانیر، ۱۳۹۰.

مشخصات ظاهری: ۸۶ص.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۲۲۸-۳۷-۲

وضعیت فهرست نویسی: قیبا

یادداشت: عنوان اصلی: Managing difficult interactions
expert solutions to everyday challenges

موضوع: مدیریت تعارض؛ برخورد بین اشخاص؛ اختلاف بین اشخاص؛ ارتباط بین اشخاص

شناسه افزوده: سعیدی، حسین، ۱۳۶۵ - مترجم

شناسه افزوده: مدرسه بازرگانی هاروارد

شناسه افزوده: Harvard Business school

شناسه افزوده: شرکت مهندسی نفت و گاز سپانیر.

رده بندی کنگره: ۱۳۹۰ ۴۴/م ۴۲۲ HD

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۲۰۵۳

شماره کتابشناسی ملی: ۲۲۷۶۳۱۵



شرکت مهندسی نیروی نفت و گاز سپانیر

تهران، خیابان دکتر باهنر، نبش راد جنوبی، پلاک ۲۱۶، ساختمان سپانیر

تلفن: (۱۰ خط) ۲۲۸۳۳۹۶۰ نمابر: ۲۲۸۳۳۹۷۰

کدپستی: ۱۳۶۷۴۳۴۶۱ صندوق پستی: ۱۹۵۷۵-۶۵۷

Website: www.sepanir.com

E-mail: Info@sepanir.com

مدیریت روابط پرتنش

نویسنده: باری روزن

مترجم: حسین سعیدی

طراح جلد: علیرضا شیبانی

صفحه آرا: علی اکبر حکم آبادی

نوبت چاپ: اول، زمستان ۱۳۹۰

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

لینوگرافی، چاپ و صحافی: سازمان چاپ و انتشارات اوقاف

حق چاپ محفوظ است.

فهرست

- سخن ناشر ۹
پیام مربی ۱۱

مدیریت روابط پرتنش: مبانی

- روابط پرتنش چیست؟ ۱۵
اطلاعاتی مفید در این باره که چرا مدیران از ورود به روابط پرتنش در محیط کار
پرهیز می‌کنند
مثال‌هایی از روابط پرتنش ۱۶
رفع موانع برای پرداختن به تعارض ۱۷
درک اینکه بهبود ممکن است ۱۹

- عوامل ایجاد روابط پرتنش ۲۱
بینش درباره‌ی تفاوت‌های میان انسان‌ها، در حکم یکی از عوامل منجر به وجود
آمدن روابط پرتنش
تفاوت در جایگاه و علایق ۲۲
تفاوت در برداشت‌ها، انگیزه‌ها، و شیوه‌ها ۲۳
تفاوت در تجربه‌ها و زمینه‌های فرهنگی ۲۳

- به کدام یک از تعاملات دشوار باید توجه کرد ۲۵
فرایندی برای اولویت‌بندی رسیدگی به تعاملات پرتنش در محیط کار

- ۲۶..... تعیین اینکه آیا خودتان نیز بخشی از مسئله هستید
- ۲۷..... به احساسات خود بنگرید
- ۲۷..... تعیین روابط مهم
- ۲۸..... سنجش احتمال بهبودی
- ۳۱..... گام اول: ارزیابی حقایق
- پیشنادهایی برای شفاف‌سازی آنچه در اختلافات کاری می‌گذرد
- ۳۲..... به اشتراک گذاشتن دیدگاه‌ها
- ۳۳..... کشف مقاصد
- ۳۴..... اذعان به سهم خود در مشکل
- ۳۵..... گام دوم: هدایت احساسات
- راهبردهایی برای روابطی با احساسات منفی شدید ایجاد شده در تنش‌ها
- ۳۶..... شناسایی احساسات
- ۳۸..... اصلاح افکار مخرب
- ۳۹..... راه کارهایی برای تبدیل حس عصبانیت به عملی مفید
- ۴۰..... بیان مؤثر احساسات
- ۴۱..... گام سوم: مدیریت تهدیدهای متوجه تصویر شخصی
- رهنمودهایی برای رویارویی با تهدیدهای متوجه تصویر شخصی خود و دیگران
- ۴۲..... درک تهدید
- ۴۳..... کنترل تهدیدها
- ۴۴..... کمک به دیگران در کنترل تهدیدهای متوجه تصویر شخصی
- ۴۷..... گام چهارم: حل مسئله‌ی اصلی
- ایده‌هایی مفید برای حل مسئله در روابط پرتنش
- ۴۸..... بیان خلاقانه‌ی مسئله
- ۴۹..... گفتن و شنیدن
- ۵۰..... طرح‌ریزی برای تغییر
- ۵۲..... گام‌های عملی در مدیریت روابط پرتنش

- ۵۵..... کمک به کارمندان در مدیریت روابط پر تنش
شامل توصیه‌هایی برای حل و فصل تعارضات میان کارکنان
- ۵۶..... تصمیم‌گیری درباره‌ی مداخله.....
- ۵۸..... تسهیل در حل اختلاف.....
- ۵۸..... فراهم کردن زمینه‌ی افزایش مهارت‌های کارکنان.....

رهنمودها و ابزارها

- ۶۳..... ابزارهایی برای مدیریت روابط پر تنش.....
کاربرگ‌هایی که به شما کمک می‌کنند سرچشمه‌های تنش را شناسایی کنید.
درباره‌ی ورود به تنش‌ها و نادیده گرفتن آنها تصمیم بگیرید. برداشت‌های
معمولاً افراد از تنش‌ها را گردآوری کنید. توانایی خود در گفتگوها و بیان
استدلال‌ها را ارزیابی نمایید. برنامه‌ای برای تغییرهای ضروری تهیه کنید و اختلاف
میان کارکنان خود را حل و فصل نمایید.
- ۷۲..... خودآزمایی.....
سروری سودمند از مفاهیم کتاب. (پیش و پس از خواندن کتاب، به این پرسش‌ها
پاسخ دهید تا میزان یادگیری خود را بسنجید).
پاسخ پرسش‌های آزمون

- ۷۹..... بیشتر بدانید.....
منابعی برای مطالعه‌ی بیشتر

- ۸۵..... منابع.....

سخن ناشر

بررسی روابط بین انسان‌ها، یکی از علوم پیچیده‌ی بشری است که همواره دانشمندان و پژوهشگران را به سمت و سوی گشودن رمز و رازهای بیشتر و طرح بینش‌ها و نظریه‌های مفیدتر در این باره سوق داده است. این پیچیدگی در واقع به ماهیت و ابعاد گسترده‌ی وجودی انسان‌ها مربوط می‌شود؛ زیرا که هر انسان، خود دنیایی از احساس، انگیزه، نیاز و تجربه را در درون خود دارد. بنابراین تعاملات و روابط بین افراد به دلیل این تفاوت‌ها و ویژگی‌های منحصر به فرد، می‌تواند خاستگاه بعضی تعارض‌ها و تنش‌ها باشد.

توانایی مدیریت و کنترل تنش‌ها، که به ویژه در محیط‌های کاری به دلیل حجم گسترده‌ی تعاملات بین فردی، گریزی از آن نیست، از لوازم و ضرورت‌های مدیریت موفق به شمار می‌آید. تنش و اختلاف نظر محدود می‌تواند سبب رشد و حرکت به جلو شود، ولی گسترش و عمیق شدن آن، توانایی و کارایی سازمان یا هر گروه کاری دیگری را کاهش خواهد داد.

کتاب حاضر، که به قلم باری روزن، یکی از صاحب‌نظران در حوزه‌ی مدیریت روابط پرتنش، نگاشته شده است، درباره‌ی ماهیت و نیز فرایند مدیریت تعارض‌های ارتباطی در محیط کار، دیدگاه‌های مفیدی در اختیار شما قرار خواهد داد. امید است با به کار بستن این رهنمودها، بر دشواری‌های ناشی از روابط پرتنش غلبه کنید و نیز بتوانید چنین روابطی را بین کارکنان خود حل و فصل نمایید.

مهندس غلامحسین خواجه‌علی

مدیرعامل