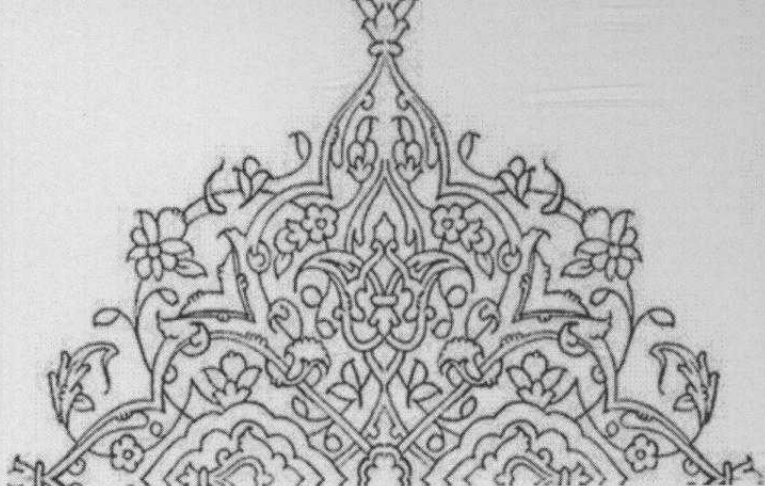




هوشنگ غیبجانی و سبک‌های مدیریت تعارض

با رویکرد فرهنگ سازمانی

مؤلفین

م. هوشنگ غیبجانی

علیرضا محمدی و محمد حسینی

مصطفی حسینی



سرشناسه: جعفری، معصومه، ۱۳۵۱

عنوان و نام پدیدآور: هوش هیجانی و شبکه‌های مدیریت تعارض با رویکرد فرهنگ سازمانی / مولفین معصومه جعفری، علیرضا

محمودی کوچکسرایی، مصطفی جعفری.

مشخصات نشر: ساری: علیم نور، ۱۳۹۶

مشخصات ظاهری: ۱۱۶ ص.

شابک: 978-600-8400-75-2

وضعیت فهرست نویسی: فیا

یادداشت: کتابنامه.

موضوع: هوش هیجانی

موضوع: Emotional intelligence

موضوع: مدیریت تعارض

موضوع: Conflict management

موضوع: فرهنگ، زمانی

موضوع: Corporate culture

شناسه افزوده: محمودی ترسویی، علیرضا، ۱۳۴۰

شناسه افزوده: جعفری، مصطفی، ۱۳۵۱

رده بندی کنگره: ۱۳۹۶ ج۷۵۹ ۵۷۶ ب

رده بندی دیویی: ۱۵۲/۴

شماره کتابشناسی ملی: ۴۹۸۸۳۸۴

شناسنامه کتاب

◀ نام کتاب: هوش هیجانی و شبکه‌های مدیریت تعارض؛ فرهنگ سازمانی

◀ مؤلفین: معصومه جعفری؛ علیرضا محمودی کوچکسرایی، مصطفی جعفری

◀ اموزارایانه و صفحه بندی: سید حسین تقیان

◀ طبع (وی جلد): شهریانو فرخی

◀ ویراستار علمی: معصومه جعفری

◀ تیراژ: ۵۰۰

◀ ناشر: علیم نور

◀ نوبت چاپ اول: ۱۳۹۶

◀ قیمت: ۱۵۰۰۰۰ ریال

کلیه حقوق اعم از چاپ، تکثیر، نسخه‌برداری و ترجمه برای ناشر محفوظ است. (نقل مطالب با ذکر مأخذ باطل است)
مرکز پخش: ساری - میدان امام - بلوار دانشگاه - پایین‌تر از حوزه هنری - کوچه گل نرگس - جنب چاپ مازند گستر

ISBN: 978-600-8400-75-2

۰۹۱۱۲۵۵۹۸۴۴



۸.....	سخن ناشر
۹.....	پیشگفتار مؤلفین

فصل اول مفاهیم و کلیات

۱۳.....	مقدمه
۲۱.....	تعاریف کلیدی

فصل دوم هوش هیجانی

۲۷.....	مقدمه
۲۷.....	هوش هیجانی و دانش عمومی
۲۹.....	تاریخچه هوش هیجانی
۳۲.....	تعاریف هوش هیجانی
۳۳.....	دیدگاه‌های موجود در باب هوش هیجانی
۳۳.....	الف- دیدگاه توانایی (پردازش اطلاعات)
۳۴.....	ب- دیدگاه ترکیبی هوش هیجانی
۳۴.....	ج- نظریه هوش هیجانی بار-ان
۳۶.....	د- نظریه هوش هیجانی گلمن
۴۴.....	ویژگیهای یک فرد در سطح هوش هیجانی بالا

فصل سوم مدیریت تعارض

۴۹.....	تعریف تعارض
۵۰.....	دیدگاه تعارض
۵۱.....	الگوهای مراحل یا روند بروز تعارض
۵۳.....	منابع تعارض
۵۵.....	تقسیم بندی تعارضات سازمانی
۵۷.....	سطوح تعارض سازمانی
۵۷.....	مراحل تعارض



ارزیابی منشأ تعارضات سازمانی.....	۵۸
سبک‌های مدیریت تعارض.....	۵۹
فنون و راهبردهای مدیریت تعارض.....	۶۱

فصل چهارم فرهنگ سازمانی

مقدمه.....	۶۵
تعریف فرهنگ.....	۶۵
تعریف سازمان.....	۶۷
تعاریف فرهنگ سازمانی.....	۶۹
ویژگی‌های فرهنگ.....	۷۰
چگونه فرهنگ سازه‌ای می‌گردد؟.....	۷۲
شاخصهای فرهنگ سازمانی.....	۷۳
انواع فرهنگ سازمانی.....	۷۴
فرهنگ سازمانی از دیدگاه دوریس و ملر.....	۷۵
فرهنگ سازمانی از دیدگاه گافی و جونز.....	۷۶
فرهنگ سازمانی از دیدگاه هاروی و براون.....	۷۸
فرهنگ سازمانی از دیدگاه دفت.....	۷۹
فرهنگ سازمانی از دیدگاه فیزی.....	۸۰
فرهنگ سازمانی از دیدگاه گوردن.....	۸۰
فرهنگ سازمانی از دیدگاه هافستد.....	۸۱
فرهنگ سازمانی از دیدگاه دنيسون.....	۸۲
مدیریت فرهنگ سازمانی.....	۸۶
شناسایی فرهنگ سازمانی موجود.....	۸۷
تبیین فرهنگ سازمانی مطلوب.....	۸۷
مقایسه وضعیت موجود با وضعیت مطلوب فرهنگ سازمانی.....	۸۷
تغییر فرهنگ سازمانی.....	۸۷
شرایط تغییر فرهنگ سازمانی.....	۸۹



عناصر مرتبط با فرهنگ سازمانی	۹۵
الگوهای اساسی تشریح فرهنگ سازمانی	۱۰۱
۱- الگوی AGIL «پارسونز»	۱۰۱
۲- الگوی اوچی (تئوری Z)	۱۰۳
۳- الگوی کیا	۱۰۵
مدل مفهومی	۱۰۵
نتیجه گیری	۱۰۷
منابع و مآخذ	۱۰۹

www.ketab.ir

پسگفتار مؤلفین

فرهنگ سازمانی مجموعه‌ای از ارزش‌ها، باورها، درک، استنباط و شیوه‌های تفکر و اندیشیدن که اعضای سازمان در آن‌ها وجوه مشترک دارند، می‌دانند و همان چیزی است که به عنوان یک پدیده به اعضای تازه وارد آموزش داده می‌شود و می‌توان آن را در رفتار، زبان، اندیشه و اهداف اعضای سازمان مشاهده کرد و در روش‌ها و قوانین و رویه‌های سازمان، تبلور آن را احساس کرد. در سال‌های اخیر به دلیل توجه به بهبود کیفیت نظام‌های بزرگ سازمانی، فرهنگ سازمان نیز به عنوان سرچشمه‌ی همه‌ی توانایی‌ها و ناتوانی‌های سازمان، توجه و تمرکز صاحب نظران علم مدیریت را به خود معطوف داشته است. توجه به فرهنگ سازمان از آن جهت که شخصیت سازمان را به صورت یکپارچه بنا می‌سازد و تاثیر قوی بر رفتار اعضای سازمان دارد، حائز اهمیت ویژه‌ای می‌باشد (ابراهیم هوش، ۱۹۹۰، نقل از سوخته سرائی، ۱۳۸۹، ۱۰). تئوری هوش هیجانی دیدگاه جدیدی درباره پیش‌بینی عوامل مؤثر بر موفقیت و هم‌چنین پیشگیری اولیه از اختلالات روانی را فراهم می‌کند که تکمیل‌کننده علوم شناخته‌شده و قابلیت‌های آن برای خودگردانی هیجانی و تدبیر ماهرانه روابط بسیار حائز اهمیت می‌باشد (بار-آن، ۱۹۹۹). تضاد منشاء تغییر و تحول می‌شود و خلاقیت و نوآوری را پرورش می‌دهد. فایده دیگر تضاد این است که هدف‌ها و مسایل را روشن می‌کند، وقتی اختلاف نباشد، افراد درباره اهداف، زیاد بحث نمی‌کنند، ولی با وجود اختلاف افراد مجبورند اهداف را کاملاً شفاف و روشن سازند. از فواید دیگر آن است که ارتباطات و انرژی درون هر واحد را تقویت می‌کند. تعارض فرایندی است که در آن فرد درمی‌یابد که شخص دیگری به طور منفی روی آن چیزی که او تعقیب می‌کند تاثیر گذاشته است. بکارگیری هر یک از سبک‌های تعارض از جمله «اجبار، مدارا، اجتناب، مصالحه، و همکاری»^۱ می‌تواند بر بخش‌های مختلف سازمان اثر گذار باشد، همچنین مدیر به عنوان یک منبع انسانی نقش کلیدی و محوری را در پویایی هر سازمانی داشته چنانچه خود در اجرای برنامه‌ها و ارایه راه حل‌ها دائماً دچار تشویش و نگرانی شود، نتایج زبان باری را برای سازمان به دنبال دارد (فلاحی، ۱۳۸۹، ۵).



با توجه مطالب ارایه شده ضروریست تا در این کتاب متغیرهای اصلی (در سه محور هوش هیجانی، مدیریت تعارض و فرهنگ سازمانی) مورد بررسی قرار گیرند، لذا مطالب ارایه شده در این چهار فصل تنظیم و ارایه شده اند. این کتاب می‌تواند برای تمامی مدیران و مسئولان به‌ویژه مراکز آموزشی، خاصه آموزش و پرورش (معلمان، برنامه‌ریزان، کارکنان و دانشجویان) رشته‌های علوم تربیتی، روانشناسی و جامعه‌شناسی در سطح کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری و تمامی پژوهشگران و علاقه‌مندان به این موضوع مورد استفاده قرار گیرد. لازم به ذکر است دشواری این راه بر دانشمندان و اهلاق پوشیده نیست و مرحله کمال مطلوب با رهنمودهای صاحب‌نظران و راهنمایی و پیشنهاد های اساتید اهل فن به دست می‌آید. امید است گامی هرچند کوتاه اما مؤثر در این زمینه برداشته شود. موجب سپاسگزاری است جهت ارتقاء بحث، اساتید، دانشجویان و همکاران عالم و نیک‌اندیش از ارائه راه‌نمایی‌ها، ارائه خود دریغ نورزند تا رهنمودهایشان در چاپ بعد چراغ راه مؤلف قرار گیرد. در پایان به همه خدایان محترم تقاضا نمودیم نظرات، پیشنهادها و انتقادات خود را به آدرس پست الکترونیکی ارسال نموده و ما را از نظرات ارزشمند خود بهره‌مند سازید.

توفیق از خداست و تکیه بر او است.

مؤلفین

Alimonnoor@yahoo.com