

مدیریت تعارض

در سازمان ها با رویکرد سیستمی

دکتر حوریه فیض آبادی

مرتضی خمسه

فیض آبادی، حوریه، ۱۳۴۹-	سرشناسه
مدیریت تعارض در سازمان‌ها با رویکرد سیستمی / حوریه فیض آبادی، مرتضی خمسه.	مبتنی و نام پدیدآور
ویراستار فاطمه کرد	شخصات نشر
تهران: ویهان، ۱۳۹۸.	شخصات ظاهری
۱۲۴ ص.	شابک
۹۷۸-۶۲۲-۶۵۹۱-۳۸-۷ :	وضعیت فهرست نویسی
فیپا :	موضوع
مدیریت تعارض :	موضوع
Knowledge management :	موضوع
ارتباط در سازمان‌ها :	موضوع
Knowledge management -- Technological innovations :	موضوع
رفتار سازمانی - - مدیریت :	موضوع
Organizational change -- Management :	موضوع
سه، مرتضی، ۱۳۶۵	مبتناسه افزوده
H. ۴۲ :	ده بندی کنگره
۴۰۵	ده بندی دیویی
۶۰۵۵۸۱۲۰۵۲۱۰۷ :	شماره کتابشناسی ملی

مدیریت تعارض در سازمان‌ها با رویکرد سیستمی	مبتنی کتاب
انتشارات ویهان	ناشر
حوریه فیض آبادی، مرتضی خمسه	مؤلفان
فاطمه کرد	ویراستار
انتشارات ویهان	مدیر تولید
درنیک هوسپیان	صفحه آرا
زهرا کرد	طراح جلد
۱۰۰ :	شمارگان
۹۷۸-۶۲۲-۶۵۹۱-۳۸-۷ :	شابک
اول، ۱۳۹۸	وبت چاپ
امیر بهاری	ناظر چاپ
۳۰,۰۰۰ تومان :	قیمت

همه حقوق برای ناشر محفوظ است

دفتر پخش: تهران- خیابان جمهوری بعد از خیابان ابوریحان روبروی اورژانس تهران زیر همکف پلاک ۳۵

شماره های تماس: ۰۹۱۲۰۵۴۶۷۰۴ - ۰۹۱۲۵۲۷۹۲۴۸-۶۶۱۷۵۷۹۱

سخنی با خواننده

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بی‌کران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگ این مرز و بوم در زمینه‌ی چاپ و نشر کتب علمی دانشگاهی، علوم پایه گام‌هایی هر چند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم موثر واقع شویم. گستردگی علوم و توسعه روزافزون آن شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در طبع جهان هستیم. این گسترش و توسعه نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب راه دستیابی و اطلاع‌رسانی بیش از پیش روشن می‌کند.

چاپ‌های علمی و سامانمند را می‌توان نقطه آغاز و محرک اصلی رشد روزافزون شگفت‌انگیز دانش در چند صد سال گذشته دانست. کتاب از یکسو تفکرات نویسندگان خود را از مرز زمان و مکان می‌رهاند و از دیگر سو در آستانه‌ی بین‌المللی‌سازی، به‌یابی خواسته و یا ناخواسته ماهیت خود را به محک نقد و بررسی وا می‌گذارد تنها در چنین حیطه‌ی حتی و از برخورد دیدگاه‌های گوناگون است که بشر گامی به پیش بر می‌دارد.

موسسه فرهنگی با رویکردی جد و متناسب با تغییرات در دنیای نوین، طرح توسعه کتاب‌های گوناگون در برنامه انتشاراتی قرار داده است. این برنامه از یکسو، متأثر از پیشرفت‌ها و نوآوری‌های است که در سطح بین‌المللی در زمینه‌ی آموزش عالی و فن‌آوری رخ داده است و از سوی دیگر، متناسب با نیازهایی است که در جامعه دانشگاهی کشور بر اساس رشد و توسعه سال‌های اخیر به لحاظ کیفی و کمی پدید آمده است.

انتشارات ویهان با این نگرش در عرصه چاپ و نشر کتب علمی، تمام نهادهاست. روند تولید آثار در این مجموعه علمی فرهنگی تمام مراحل پذیرش، داوری، ویراستاری، فنی و ادبی، اخذ مجوز، چاپ و انتشار به هر دو شیوه «چاپ شمارگانی» و «چاپ در ازای سفارش» را در بر می‌گیرد.

شما دانش‌پژوه ارجمند می‌توانید آثار مکتوب یا چندرسانه‌ای، پیشنهادت، همکاری و نظرات راهگشای خود را با فرستادن پیام به نشانی رایانامه انتشارات ویهان «Info@vihanpub.ir» با ما در میان بگذارید. همه تلاش ما این است که با نگاه کارشناسی و ایجاد یک فضای علمی به خلق آثاری پربار و نوآرانه توفیق یابیم و باور داریم که دستیابی به این خواسته تنها با همراهی شما مشتاقان حقیقی آموزش و پژوهش ممکن است.

انتشارات ویهان

فهرست مطالب

۱۳	 مقدمه
۲۳	 فصل اول : کلیات و مفاهیم
۲۴	 تعریف و مفهوم تعارض
۲۴	 معانی لغوی تعارض
۲۵	 تعریف تعارض
۲۵	 مفاهیم مشترک تعاریف تعارض
۲۶	 ماهیت تعارض
۲۷	 مفهوم تعارض
۲۷	 سطوح تعارض
۲۸	 ناسازگاری یا ضد و تمیز بودن اجزای تعارض:
۲۸	 انواع تعارض
۲۸	 جنبه‌های تعارض
۳۱	 فصل دوم : مدیریت تعارض و سبک‌های آن
۳۲	 مدیریت تعارض
۳۲	 تعریف مدیریت تعارض
۳۲	 روشهای غیر مستقیم مدیریت تعارض
۳۳	 روشهای مستقیم مدیریت تعارض
۳۴	 سبک‌های عمومی مدیریت تعارض
۳۴	 جایگاه تعارض در مدیریت
۳۵	 نظریه سنتی
۳۵	 نظریه روابط انسانی
۳۶	 دیدگاه تعاملی
۳۶	 مدیریت تعارض و سبک‌های آن

۳۹	فنون و راهبردهای مدیریت تعارض
۴۱	ضرورت شناخت مدیران نسبت به اختلافات در سازمان ها
۴۳	تعارضات ساختاری
۴۴	اختلاف بین مدیریت و کارکنان
۴۴	انواع برخورد های مدیریت - کارکنان
۴۵	کاهش تعارض و اختلافات مدیریت و کارکنان
۴۶	آثار و پیامدهای تعارض
۴۶	تعارض - عملکرد سازمانی
۴۶	پیامدهای سازنده تعارض
۴۷	سبک ها و راهبردهای مدیریت تعارض
۴۸	تفاوت تعارض و رقابت
۴۸	راهبردهای مدیریت تعارض
۴۹	تعارض نقش
۵۰	بهسازی مدیریت تعارض
۵۱	سبکهای مدیریت تعارض بین فردی
۵۱	انتخاب بهترین سبک مدیریت تعارض
۵۲	راهکارهای ساختاری برای مدیریت تعارض
۵۳	نقش عامل بی طرف در حل تعارض
۵۴	انواع مداخله توسط عامل سوم
۵۵	انتخاب بهترین استراتژی مداخله عامل سوم
۵۷	فصل سوم : سیر تحولات در نگرش های ایجاد تعارض
۵۸	انواع تعارض
۵۸	منابع ایجاد تعارض
۵۹	دیدگاه های مختلف در تبیین جایگاه تعارض در سازمان

۶۰	سطوح تعارض
۶۲	مراحل تعارض
۶۲	سطوح تعارض در سازمان
۶۵	فصل چهارم: تکنیک های مدیریت بهینه تعارض
۶۶	اختلاف بین مدیریت و کارکنان
۶۷	کاهش تعارض و اختلافات مدیریت و کارکنان
۶۸	آثار و پیامدهای تعارض
۶۸	تعارض عملکرد سازمانی
۶۸	پیامدهای زیانبار تعارض
۶۹	سبک ها و راهب های مدیریت تعارض
۷۲	ضرورت شناخت مدیران نسبت به اختلافات در سازمان ها
۷۳	موضوع مدیر در موقعیت تعارض
۷۳	پنج نوع سبک اصلی مدیریت تعارض
۷۴	انواع تعارض
۷۵	تعارض بنیادین
۷۵	استراتژی ایجاد تعارض سازنده در سازمان
۷۶	مهارتهای حل موثر تعارض
۷۷	سبک های حل تعارض
۷۹	فصل پنجم: منابع تعارض در سازمان ها
۸۰	شکل های تعارض
۸۰	تعارض بنیادین
۸۱	سطوح تعارض در سازمان
۸۶	عوامل سازمانی موثر بر تعارض
۸۸	منابع تعارض در سازمانها

۸۹	روش های ایجاد تعارض
۹۰	دو فن ایجاد تعارض کارکردی
۹۱	عوامل ایجاد کننده تعارض در سازمان
۹۱	عوامل و شرایط وقوع تعارض
۹۲	فرایند تعارض
۹۴	عوامل و شرایط وقوع تعارض در سازمان
۹۷	فصل ششم: رویکرد سیستمی در مدیریت تعارض
۹۸	وضعیت های تعارض آمیز
۹۸	تعارض نهی
۹۹	انواع دیگر تعارض در نهان شامل:
۹۹	پروسه تعارض:
۹۹	ادراک و احساس تعارض
۱۰۰	تعارض آشکار
۱۰۰	چرخه تشدید تعارض
۱۰۱	ستاده های تعارض
۱۰۲	مهارت های حل موثر تعارض
۱۰۳	فنون رفع تعارض مخرب
۱۰۵	فنون ایجاد تعارض سازنده
۱۰۶	رویکرد سیستمی
۱۰۷	تعریف سیستم
۱۰۷	خواص عمومی سیستمها
۱۰۸	طبقه بندی سیستمها
۱۰۹	نظریه عمومی سیستمها
۱۱۰	رویکرد سیستمی به سازمان ها

۱۱۲.....	رویکرد سیستمی و مدیریت
۱۱۴.....	نگاه به آموزش و پرورش به عنوان سیستم اجتماعی
۱۱۴.....	نقشهای مدیریت در سیستم سازمان
۱۱۶.....	نتیجه گیری
۱۱۷.....	فصل هفتم: نقش فنون مذاکره در مدیریت تعارض
۱۱۸.....	تعریف مذاکره
۱۱۸.....	هدف ها و نتایج مذاکره
۱۱۸.....	روش ها و غیرمستقیم مدیریت تعارض
۱۱۹.....	سبک های عدیمی مدیریت تعارض
۱۲۰.....	سبک های مستقیم مدیریت تعارض
۱۲۰.....	انواع اساسی مذاکره
۱۲۱.....	گامهای مذاکره اثر بخش
۱۲۱.....	ماهیت تعارض
۱۲۳.....	منابع و مآخذ
۱۲۳.....	منابع