

رابطه

هوش‌های چندگانه

با استراتژی‌های حل تعارض
و اثربخشی گروهی در سازمان

www.ketab.ir

www.ketab.ir

سرشناسه: نوروزی، علیرضا، ۹۳۵۳
عنوان و نام پدیدآور: رابطه هوش های چندگانه و استراتژی های
حل تعارض و اثربخشی گروهی / علیرضا نوروزی.
مشخصات نشر: ارومیه: فرسار، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری: ۱۰۸ ص.
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۲۰۷-۳۱-۶
وضعیت فهرست نویسی: فیبا
یادداشت: کتابنامه: ص. ۱۰۰-۱۰۸.
موضوع: هوش های چندگانه
Multiple intelligences
رفتار سازمانی
Organizational behavior
مدیریت تعارض
Conflict management
BF۴۳۱
رده بندی کنگره: ۹/۱۵۳
رده بندی دیویی: ۸۷۶۰۱۳۳
شماره کتابشناسی ملی: اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیبا



نشر فرسار

رابطه هوش های چندگانه با استراتژی های حل تعارض و اثربخشی گروهی در سازمان

نویسنده: علیرضا نوروزی

ناشر: فرسار

طرح جلد: علیرضا رحمانی

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۲۰۷-۳۱-۶

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

چاپ اول: ۱۴۰۰

قیمت: ۵۰۰۰۰ تومان

ارومیه/خیابان امینی/ساختمان امیرچوبانی/طبقه ۴/واحد ۴
شماره تماس: ۰۹۱۴۴۴۰۲۸۰۰ • تلفکس: ۰۴۴-۳۲۲۵۱۴۸۷

nashre_farsar@yahoo.com

فهرست مطالب

۱۰	مقدمه
۱۵	بخش اول هوش های چندگانه
۱۵	هوش فرهنگی
۱۷	نظریه هوش فرهنگی
۱۸	فرهنگ ملی و فراملی
۱۹	جایگاه هوش فرهنگی در سازمان ها
۲۰	ابعاد هوش فرهنگی
۲۱	مؤلفه های هوش فرهنگی
۲۱	مؤلفه فرا شناختی
۲۱	مؤلفه شناختی
۲۲	مؤلفه انگیزشی
۲۲	مؤلفه رفتاری
۲۳	انواع شخصیت مدیران و هوش فرهنگی
۲۴	هوش فرهنگی از دیدگاه اسلام
۲۶	اصول هوش فرهنگی از نظر اسلام
۲۷	الف. دین محوری
۲۷	ب. انسان مداری
۲۸	ج. عقلانیت محوری
۲۸	د. انعطاف و پویایی در عین پافشاری بر اصول
۲۹	ه. تأکید بر جذب و برهیز از دفع
۳۰	هوش هیجانی
۳۱	ابعاد هوش هیجانی

۳۱	شناسایی هیجان در خود و دیگران
۳۱	کاربرد هیجان ها
۳۲	توانایی درک و فهم هیجان ها
۳۲	مدیریت هیجان ها
۳۳	الف) خود آگاهی
۳۳	ب) خود مدیریتی (خودگردانی)
۳۳	ج) آگاهی اجتماعی
۳۴	د) مدیریت رابطه (مهارت های اجتماعی)
۳۴	کاربرد هوش هیجانی در محیط کار
۳۵	توسعه شغلی (بهبود کارراهه)
۳۵	توسعه (بهبودی) مدیریت
۳۵	اثر بخشی گروه ها
۳۷	هوش معنوی
۳۸	تعاریفی از هوش معنوی
۴۰	معنویت در محیط کار
۴۳	هوش معنوی در سازمان
۴۴	هوش معنوی و پیچیدگی محیط
۴۶	تأثیر هوش معنوی بر رفتار کارکنان
۴۸	اجزاء هوش معنوی
۵۰	ابعاد معنویت
۵۱	مؤلفه ها هوش معنوی
۵۶	مؤلفه های هوش معنوی در اسلام
۵۹	مدل های هوش معنوی
۶۰	مدل ایمنوز

۶۲	بخش دوم استراتژی حل تعارض
۶۲	تعارض سازمانی
۶۳	مفهوم تعارض
۶۳	نظریه سنتی
۶۴	نظریه روابط انسانی
۶۵	نظریه تعامل
۶۵	تعارض بر حسب طرف‌های تعارض
۶۶	تعارض سازنده در برابر تعارض مخرب
۶۷	ارزیابی منشأ تعارضات سازمانی
۶۷	اختلاف‌های شخصی (تفاوت‌های فردی)
۶۸	اختلاف‌های ساختاری
۶۸	اختلاف‌های ارتباطی
۶۹	استفاده خلاق از تعارض
۶۹	واکنش منفی
۷۰	واکنش مثبت
۷۰	پیامدهای سازنده تعارض
۷۰	تعارض به عنوان عامل تغییر
۷۱	نقش تعارض در بهبود کیفیت تصمیم‌گیری
۷۱	اصلاح یا تعدیل اهداف
۷۱	تعارض به عنوان نیروی تحریک‌کننده و انرژی‌زا
۷۲	الگوی تشریک مساعی
۷۲	تمرکز گروه بر تولید
۷۳	همبستگی و رضایت گروه
۷۳	خلاقیت و نوآوری
۷۳	عملکرد سازمان براساس الگوی تشریک مساعی
۷۴	علل خودداری مدیران از تشریک مساعی
۷۴	آموزش و نقش آن در حل تعارض

۷۵	جایگاه تعارض در مدیریت
۷۶	نظریه سنتی
۷۶	نظریه روابط انسانی
۷۷	نظریه تعامل
۷۷	تعارض و اثربخشی
۷۸	عوامل سازمانی تعارض
۷۹	تشخیص تعارض های مفید و مخرب
۸۰	پارادکس تعارض
۸۰	منابع تعارض
۸۲	الف- تعارض درون نقشی
۸۲	ب- تعارض بین نقش ها
۸۳	ج- تعارض نقش متقابل
۸۳	روند تعارض
۸۳	ارتباط
۸۴	ساختار
۸۴	متغیر های شخصی
۸۵	مرحله دوم: شناخت
۸۵	مرحله سوم: رفتار
۸۶	رقابت
۸۶	همکاری
۸۶	اجتناب
۸۷	سازش
۸۷	مصالحه
۸۸	مرحله چهار: بازده
۸۸	بازده کارکردی
۸۹	بازده غیر کارکردی

۹۰ ----- بخش سوم اثر بخشی گروهی

۹۰ ----- کار گروهی

۹۱ ----- روحیه همکاری

۹۳ ----- انعطاف پذیری

۹۳ ----- آموزش پذیری

۹۴ ----- ثبات روحی

۹۴ ----- خلاقیت

۹۴ ----- تعهد

۹۵ ----- شایستگی و فرهیختگی

۹۶ ----- هدفمندی

۹۷ ----- نظم

۹۸ ----- سخت کوشی

۱۰۰ ----- فهرست منابع

۱۰۰ ----- منابع داخلی

۱۰۶ ----- منابع خارجی

مقدمه

هنگامی که واژه «هوش» به گوش ما می‌خورد معمولاً مفهوم ضریب‌هوشی (IQ) به ذهنمان می‌آید. هوش معمولاً به عنوان توانایی‌های بالقوه عقلانی تعریف می‌شود. چیزی که ما با آن زاده می‌شویم، چیزی که قابل اندازه‌گیری است و ظرفیتی که تغییر دادن آن دشوار است. اما در سال‌های اخیر دیدگاه‌های دیگری نسبت به هوش پدید آمده‌است. یکی از این دیدگاه‌ها، نظریه هوش چندگانه‌است که توسط هاوارد گاردنر، روان‌شناس دانشگاه هاروارد، ارائه گشته است. بر طبق این نظریه، دیدگاه‌های روان‌سنجی سنتی نسبت به هوش، بسیار محدود و ضعیف است.

گاردنر نظریه‌اش را نخستین بار در کتاب «قاب‌های ذهنی: نظریه هوش چندگانه»، در سال ۱۹۸۳ ارائه کرد. به عقیده او همه انسان‌ها دارای انواع مختلفی از هوش هستند. او در کتاب خود، هشت نوع مختلف هوش را معرفی نموده و احتمال داده است که نوع نهمی نیز به عنوان «هوش هستی‌گرا» وجود داشته باشد. طبق نظریه گاردنر، برای به دست آوردن تمام قابلیت‌ها و استعدادهای یک فرد، نباید تنها به بررسی ضریب هوشی پرداخت بلکه انواع

هوش‌های دیگر او مثل هوش موسیقایی، هوش درون فردی، هوش تصویری-فضایی و هوش کلامی- زبانی نیز باید در نظر گرفته شود. نظریه گاردنر با انتقاداتی از سوی روان‌شناسان و مربیان روبرو گشته است. منتقدان می‌گویند تعریف گاردنر از هوش بسیار وسیع و گسترده است و هشت نوع هوشی که او تعریف کرده فقط نشانگر استعدادها، خصوصیات شخصیتی و توانایی‌ها است. از دیگر نقاط ضعف نظریه گاردنر می‌توان به کمبود پژوهش‌های عملی پشتیبان آن اشاره کرد.

اختلافات یا تعارض پدیده‌ای است که آثار مثبت و منفی روی عملکرد افراد و سازمان‌ها دارد. استفاده صحیح و موثر از تعارض موجب بهبود عملکرد و ارتقای سطح سلامتی سازمان می‌گردد و استفاده غیرموثر از آن موجب کاهش عملکرد و ایجاد کشمکش و تشنج در سازمان می‌شود.

استفاده موثر از تعارض مستلزم شناخت و درک کامل ماهیت آن و همچنین علل خلق‌کننده و کسب مهارت در اداره و کنترل آن است که البته امروز 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 به مدیریت کمک می‌کنند تا به اهداف سازمانی خویش نائل آید.

برخی از علمای علم رفتار معتقدند که تنوع گروه کاری از طریق تعارض عملکرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در متون رفتاری از دو نوع عمده تعارض سخن رانده اند: یکی تعارض احساسی و دیگری تعارض وظیفه‌ای. مدیرانی که بتوانند از

تعارض احساسی بکاهند و تعارض وظیفه ای را به نحو شایسته ای مدیریت کنند موفق تر خواهند بود. در این راه مدیران باید از منشاء تعارضات و نحوه تاثیرگذاری تنوع بر تعارض آگاه بوده و شیوه های مناسب برخورد با آن را بدانند.

تعارض اختلاف در رسیدن به هدفهای سازمان است، امروز نیروی انسانی به عنوان اصلیتین 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 ائتلاف و تحلیل انرژی و منابع سازمان شود برای مدیریت صحیح تعارض بایستی مدیران آن را به عنوان نیروی دائمی بشناسند و با برخورد سازنده و صحیح در جهت پویایی سازمان ، آن را مدیریت نمایند. بنابراین توانائی هدایت و کنترل پدیده تعارض در سازمانها از مهمترین مهارتهای مدیران است که مدیران امروز نیازمند آن هستند.

تعارض پدیده ای است که آثار مثبت و منفی روی عملکرد افراد و سازمانها دارد. استفاده صحیح و مؤثر از تعارض موجب بهبود عملکرد و ارتقای سطح سلامتی سازمان می گردد و استفاده غیر مؤثر از آن موجب کاهش عملکرد و ایجاد کشمکش و تشنج در سازمان می شود. استفاده مؤثر از تعارض مستلزم شناخت و درک کامل ماهیت آن و همچنین علل خلق کننده و کسب مهارت در اداره و کنترل آن است که البته امروز به عنوان یکی از مهمترین مهارتهای مدیریت به شمار می آید. توانایی برخورد با تعارض و اداره آن، در موفقیت مدیران سازمانها نقش ارزنده ای 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 به مدیریت کمک می‌کنند تا به اهداف سازمانی خویش نائل آید.

با پیشرفت تکنولوژی و پیچیده شدن فعالیتهای سازمانی، به جرات می‌توان ادعا کرد که دوران کار فردی به سر آمده و امروزه مدیریت قبل از آنکه مدیریت بر افراد باشد، مدیریت بر گروههای کاری است. قدرت ایجاد گروههای کارآمد و هماهنگ ساختن آنان با ایفای موثر نقش هماهنگ کنندگی، رهبریت گروه و عضو گروه ضروری است. از اینرو سازمانها همان گونه که به بازسازی خود می‌پردازند تا بتوانند موثرتر و با راندمان بهتر به رقابت بپردازند، به سوی گروهی کارکردن نیز روی آورده‌اند تا از ذوق و قریحه کارکنان به نحوی بهتر بهره ببرند. مدیران دریافته‌اند که گروهها نسبت به ساختارهای سنتی کاری دارای قدرت انعطاف بیشتر بوده و در برابر محیط در حال تغییر بهتر پاسخگو هستند. لذا گروه‌ها می‌توانند به عنوان منبعی برای رهبری تسلی به کار گرفته شوند.

همچنین آنها برای مدیران ابزار موثری هستند تا بتوانند مشارکت کارکنان را بهبود بخشیده، اخلاق آنها را متعالی و تنوع نیروی کار را گسترش دهند. اما یکی از موضوعاتی که سازمانها و مدیران برای تشکیل تیم باید بدانند، آنست که اعضای یک گروه یا تیم کاری معمولاً از فرهنگ‌های مختلف می‌باشند و از اینرو این مساله به چالشی بسیار مهم برای مدیران تبدیل شده است که چگونه بتوانند افراد مختلف با پیشینه‌های فرهنگی مختلف را در کنار هم قرار دهند. از اینرو بسیاری از کارشناسان معتقدند که برای این امر باید توانایی مهمی را دارا بود و آن هوش فرهنگی، هیجانی و معنوی است که در این کتاب مورد توجه

قرار گرفته است. در این کتاب ابتدا به بررسی هوش های چندگانه و سپس استراتژی های حل تعارض پرداخته می شود. در نهایت به اثربخش گروهی و ابعاد آن پرداخته می شود. لازم به توضیح است که این کتاب بدان سبب تهیه شده است تا به بررسی ابعاد مساله در سازمان تبلیغات اسلامی استان آذربایجان غربی که در سطح سازمان های دولتی با رویکرد فرهنگی سیاسی است مطرح می شود، برای کشور چند فرهنگی ایران و گروه های موجود در یک وزارتخانه که از اقوام فرهنگ محلی مختلفی هستند و در کنار یکدیگر گرد آمده اند، بررسی این مساله مهم و حیاتی می باشد.

www.ketab.ir