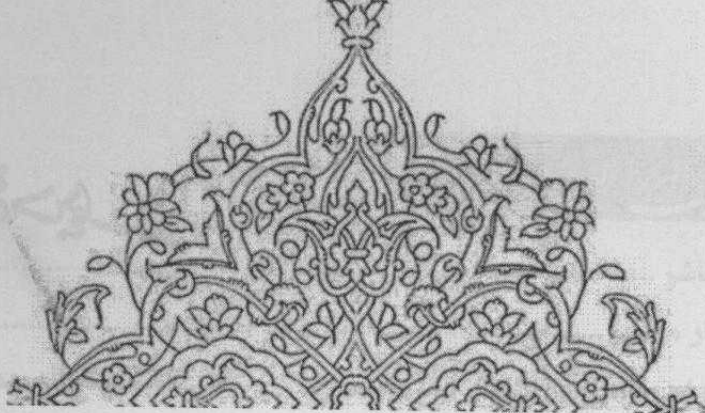




هوش و مدیریت تعارض

مؤلف

پروین اسدپور

دانشجوی دکتری مدیریت - دانشگاه فرهنگیان استان مازندران

www.ketab.ir



سرشناسه: اسدیور، پروین، ۱۳۲۷ -

عنوان و نام پدیدآور: هوش و مدیریت تعارض / مؤلف پروین اسدیور.

مشخصات نشر: ساری: علم نو، ۱۳۹۶.

مشخصات ظاهری: ۹۰ ص.

شابک: 978-600-8400-59-2

وضعیت فهرست نویسی: فیا

یادداشت: کتابخانه: ص. ۸۵ - ۹۰

موضوع: هوش

موضوع: Intellect

موضوع: هوش‌های چندگانه

موضوع: Multiple intelligence

موضوع: مدیریت تعارض

موضوع: Conflict management

موضوع: سازمان

موضوع: Organization

رده بنوی: مره: ۶: ۱۰۵۳۸۹ / BF

رده بنوی: ۹/۵۱

شماره کتابشناسی ملی: ۱۳۶۷۰

موضوع و مدیریت تعارض

شناسنامه کتاب

◀ عنوان و نام پدیدآور: هوش و مدیریت تعارض

◀ مؤلف: پروین اسدیور

◀ امهر رایانه و صفحه بندی: سید مسین تقیان

◀ طرح روی جلد: شهربالو فرعی

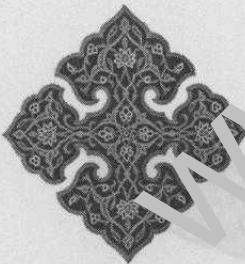
◀ ویراستار علمی: پروین اسدیور

◀ تیراژ: ۵۰۰

◀ ناشر: علم نو

◀ نوبت چاپ اول: ۱۳۹۶

◀ قیمت: ۱۵۰۰۰ ریال



کلیه حقوق اعم از چاپ، تکثیر، نسخه برداری و ترجمه برای ناشر محفوظ است. (نقل مطالب با ذکر مأخذ بلامانع است)

◀ مرکز پخش: ساری - میان امام - بلوار دانشگاه - پایین تر از حوزه هنری - کوچه گل زرگس - جنب چاپ مازند گستر

◀ شماره تماس: ۹۱۱۲۵۵۹۸۴۴

۸	 سخن ناشر
۹	 پیشگفتار مؤلفین
۱۱	 فصل اول مفاهیم و کلیات
۱۳	 مقدمه
۱۴	 بیان مسئله
۱۶	 اهمیت و ضرورت
۱۷	 تعاریف نظری
۱۷	 - هوش
۱۷	 - هوش زبانی
۱۸	 - هوش منطقی - ریاضی
۱۸	 - هوش موسیقایی
۱۸	 - هوش جسمانی
۱۸	 - هوش فضایی
۱۸	 - هوش برون فردی
۱۸	 - هوش درون فردی
۱۸	 - هوش طبیعت گرایانه
۱۹	 - استراتژی‌های مدیریت تعارض
۱۹	 مفهوم هوش
۲۲	 تاریخچه هوش
۲۴	 تعریف مفهوم هوشبهر
۲۶	 نظریه‌های هوش
۲۶	 نظریه‌های مربوط به ساختمان هوش
۲۶	 نظریه عصبی - حسی

- ۲۷..... رویکرد عاملی هوش
- ۲۸..... رویکرد مؤلفه‌ای هوش
- ۲۹..... نوع متفاوتی از هوش
- ۳۰..... انواع هوش
- ۳۲..... هوش چندگانه
- ۳۲..... هوش چندگانه گاردنر
- ۳۶..... تشریح نظریه هوش چندگانه گاردنر
- فصل دوم مدیریت تعارض ۴۳.....**
- ۴۵..... مقایسه
- ۵۰..... دیدگاه تعارض
- ۵۱..... الگوهای مرافق یا روند بروز تعارض
- ۵۲..... اکثر مراحل تعارض پوندی
- ۵۲..... مراحل تعارض را دیدگاه پوندی عبارتند از:
- ۵۴..... منابع تعارض
- ۵۵..... تعارض نقش بر چند دسته است
- ۵۵..... تقسیم‌بندی تعارضات سازمانی
- الف) تعارض بر حسب طرف‌های تعارض: نوصی از دسته بندی تعارض، بر اساس
- ۵۵..... طرف‌های تعارض در سازمان می‌باشد
- ۵۶..... ب) تعارض سازنده در برابر تعارض مخرب:
- ۵۷..... سطوح تعارض سازمانی
- ۵۷..... مراحل تعارض
- ۵۸..... ارزیابی منشأ تعارضات سازمانی
- ۵۹..... سبک‌های مدیریت تعارض
- ۶۰..... فنون و راهبردهای مدیریت تعارض
- ۶۲..... - راهبردهای مدیریت تعارض
- ۶۲..... - راهبرد عدم مقابله:

۶۳	- راهبرد راه حل گرایی:.....
۶۳	- راهبرد کنترل:.....
۶۳	تقسیم بندی تعارضات سازمانی.....
۶۳	الف) تعارض بر حسب طرف های تعارض:.....
۶۴	ب) تعارض سازنده در برابر تعارض مخرب:.....
۶۶	استراتژی ایجاد تعارض سازنده در سازمان.....
۶۶	فرهنگ سازمانی را تغییر دهید.....
۶۷	از افراد بیرون از سازمان استفاده کنید.....
۶۷	رمان (ساختار سازمانی)، را مورد تجدید نظر قرار دهید.....
۶۷	مشاوره دادن در تعارض.....
۶۸	تعارض بین کار خانواده.....
۶۹	راهکارهای تقویت نوس مهارت های ارتباطی در مدیران.....
۶۹	مهارت هایی برای توسعه ارتباطات سازمانی.....
۶۹	الف- رویکرد ارتباطی نفوذ در کنان:.....
۷۰	ب- فرایند پذیرش.....
۷۰	ج- آیا شیوه ارتباط با همه کارکنان بهمان است؟.....
۷۰	د- مدیران و ارتباطات سازمانی.....
۷۲	و- پول، هدف اصلی نیست!.....
۷۴	ی- ارتباط و رضایت شغلی.....
۷۸	عوامل تعارض زا:.....
۷۸	عوامل فردی تعارض.....
۷۹	عوامل سازمانی تعارض.....
۸۰	تکنیک های کاهش و رفع تعارض.....
۸۰	پیشنهادهای.....
۸۲	نتیجه گیری.....
۸۵	منابع و مآخذ.....

پیشگفتار مؤلف

«من لم يشكر المخلوق لم يشكر الخالق»

به نام آن که جان را فکرت آموخت و نعمت قلم را جهت گسترش علم ارزانی داشت. امروز صاحب نظران مدیریت بر این باورند که نیروی انسانی به عنوان اصلی ترین دارایی سازمانها و به عنوان مزیت رقابتی مطرح است و وجود روابط سالم مبتنی بر همکاری و همدلی بین این منابع ارزشمند از جمله مهمترین عوامل اساسی برای موفقیت در همه سازمانها هم از صنعتی، اداری، خدماتی، آموزشی و مانند آنهاست. از طرف دیگر با توجه به پیچیدگی روزافزون سازمانها و تفاوت در اندیشه، نگرش و باورهای افراد، تعارض به عنوان جنبه اجتنابناپذیر زندگی سازمانی امروز مطرح است. نکته قابل توجه اینجاست که اجتنابناپذیر بودن تعارض دلیل بر منفی بودن آن نیست بلکه چه بسا اگر تعارض خوب مدیریت شود، برای سازمان مفید نیز باشد. به عبارت دیگر تعارض سکه‌ای است که دو وجه مثبت و منفی دارد. ریشه برخورد و یا رویارویی با آن است که اثر آن را برای سازمان تعیین می‌کند. از این رو، سبک، توانایی مدیریت و کنترل پدیده تعارض در سازمانها از مهمترین مهارت‌های مدیریت است که مدیران امروز نیازمند آن هستند. به موازات حرکت به سوی جهانی شدن، بروز تعارض در تعاملات روزمره زیادتر می‌شود. از سوی دیگر به علت نیازها، باورها، انتظارات و ادبیات متفاوت افراد، عدم برابری و بی‌عدالتی و نیز تفاوت‌های روان‌شناختی و جامعه‌شناختی مردم روز تعارض در سازمانها، طبیعی، اجتنابناپذیر و نتایج آن پیش‌بینی ناپذیر است. و در صورت مدیریت درست تعارض، وجود آن می‌تواند نقطه قوتی برای سازمان باشد. و نبود آن گاهی ممکن است نقطه ضعفی محسوب شود و به ایجاد رخوت، سستی و بی‌احساسی در سازمان منجر شود، اما به هر حال مفید و استفاده پذیر بودن تعارض به شناخت مدیر از علل به وجود آورنده تعارض، شناخت ویژگی‌ها و آمادگی برای هدایت آن بستگی دارد.

بنابراین این کتاب به دنبال بررسی نقش مدیریت تعارض در سازمان (اخلاقیت مدیران و کارکنان) است، تا در کوتاه‌مدت با توجه به تحلیل‌ها، مسئولان را از وضعیت موجود تعارض مدیران و کارکنان آگاه سازد و در بلندمدت سیاست‌گذاران، برنامه‌ریزان و مسئولان بر اساس یافته‌ها، اقدامات علمی و عملی لازم را در جهت ارتقای مدیران و کارکنان انجام دهند. لذا از آن جایی که تعارضات ایجاد شده در جریان کار برای ما همیشه به نفع منافع مدیران و سازمان مربوطه پایان می‌یافت، برآن شدیم تا با تحقیق بیشتر در زمینه موضوع تعارض و انواع آن و مدیریت تعارض و تهیه کتاب حاضر، مدیران و کارکنان، آزمون‌ها را بیشتر با موضوع تعارض آشنا نموده تا با استفاده از راه کارهای صحیح از تعارض استفاده مفید برده و سازمان و افراد دچار عوارض تعارض نشوند. این کتاب می‌تواند برای تمامی مدیران و مسئولان به بویژه مراکز آموزشی، برنامه‌ریزان، کارکنان و دانش‌پژوهان، روانشناسی و جامعه‌شناسی در سطح کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری، نمایان پژوهشگران و علاقه‌مندان به این موضوع مورد استفاده قرار گیرد. لازم به ذکر است دشواری این راه بر دانشمندان و اهل قلم پوشیده نیست و مرحله کمال مطلوب با رهنمودهای سبب نظران و راهنمایی و پیشنهادها، 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 راهنمایی‌های ارزنده خود دریغ نوازند. رهنمودهایشان در چاپ بعد چراغ راه مؤلفین قرار گیرد. در پایان از همه خوانندگان محترم تقاضا نمودیم نظرات، پیشنهادها و انتقادات خود را به آدرس پست الکترونیکی ارسال شود و مؤلفین را از نظرات ارزشمند خود بهره‌مند سازید.

Alimonnour@Yahoo.com

شکر خدا که هر چه طلب کردم از خدا بر منتهای همت خود کامران شدم

«مؤلف»