

مدیریت و مذاکره

مؤلف:

معصومه ناظمی

انتشارات باغ کاغذی

۱۳۹۳

سرشناسه	: ناظمی، معصومه. ۱۳۶۳-
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت و مذاکره/مؤلف معصومه ناظمی.
مستخلصات تشریحی	: اسفراین، باغ کاغذی. ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	: ۱۲۲ ص: جدول، نمودار.
شابک	: ۴۵۰۰۰۰ ۲۳-۰۰-۷۰۱۵-۶۰۰-۹۷۸
وضعیت فهرست نویسی	: فبیبا
موضوع	: مدیریت
موضوع	: مذاکره
رده بندی کنگره	: ۲۵۰۲/۳۷HD ۱۳۹۳
رده بندی دیویی	: ۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۲۵۴۶۱۹۴

مؤلف: معصومه ناظمی

ناشر: باغ کاغذی، اسفراین

صفحه آرا و طراح جلد: هادی حیدری

سال چاپ: ۱۳۹۳

شابک: ۴۵۰۰۰۰ ۲۳-۰۰-۷۰۱۵-۶۰۰-۹۷۸

تیراژ: ۱۰۰۰

قیمت: ۴۵۰۰۰ ریال

مرکز پخش

خراسان شمالی، اسفراین، انتشارات باغ کاغذی

۰۹۱۵۳۷۲۴۳۵۲-۰۵۸۵۷۲۳۰۸۷۳

معرفی کتاب

مطالب کتاب شامل سه بخش است. بخش اول به مدیریت پرداخته که شاید هیچ زمینه ای از فعالیتهای انسانی مهمتر از مدیریت نباشد زیرا کار مدیر آن است که محیط خارجی و داخلی سازمان را آنچنان آماده نگهداری کند که افراد در آن محیط بتوانند کار گروهی انجام دهند و در تحقق هدف های سازمان نقش موثر و سازنده ای داشته باشند که همزمان با پیشرفت چشمگیری که در قلمرو علوم رفتن شناسیهای پیچیده پدید آمده است دانش های رفتاری بویژه مدیریت سازمان ها به طور بنیادی متحول شده و دستاوردهای تازه و بی مانندی را فراهم آورده است. درمیان دگرگونیهای که صحنه مدیریت سازمانهای گوناگون را در سراسر جهان آرايش تازه داده است نیروی انسانی در میان سایر عوامل مدیریتی از نقشی حساستر و اهمیتی بالاتر برخوردار است زیرا انسان سازمانی نه تنها خود عامل ایجاد انرژی و موجد ارزش افزوده می باشد بلکه به عنوان نیروی هوشمند هدایت و بهره برداری از سایر عوامل از قبیل ابزار و ماشین آلات ، تأسیسات و سرمایه را نیز عهده دارد . از آنجائیکه نیروی انسانی در کلیه سطوح سازمانی ، یعنی استراتژیک ، مدیریتی و عملیاتی فعال است ، عملکرد او در تمامی زوایای سازمان اثر می گذارد و در تحقق هدفهای سازمان نقش تعیین کننده ای دارد و بخش دوم به مذاکره پرداخته که بیانگر این مطلب است که بشر امروزی دیگر برای زنده ماندن



تلاش نمی کند بلکه او برای زندگی بهتر است و کیفیت زندگی هر کس بستگی به کیفیت ارتباطات او با دیگران دارد. نظریه پردازان مدیریت در بسیاری از تحقیقات خویش به این نتیجه رسیده اند که یکی از عهده ترین دشواریهای که مدیران و مسئولان با آن مواجه اند ناشی از مذاکرات و ارتباطات نامناسب می باشند. لذا برای دستیابی به یک ارتباط موفق و موثر داشتن مهارت مذاکره ضروری است زیرا مذاکره ابزار اصلی ارتباط مدیران با کارمندان سازمان است. و در بخش پایانی ضمن اشاره مختصر کاستی ها و نواقص موجود در کتاب موجود به ارائه توصیه هایی برای کارهای آتی اقدام شده است.



فهرست

۱۰	پیشگفتار
۱۲	بخش ۱
۱۲	مدیریت
۱۴	تعاریف مدیریت
۱۶	وظایف مدیریت
۱۷	رهبری
۲۱	شاخص های اثر بخش رهبری
۲۴	انتخاب بیک مدیریت مناسب
۲۷	سیر تکامل نظریه های رهبری
۲۷	نظریه مرد بزرگ
۲۸	نظریه خصایل ویژه
۲۸	نظریه قدرت و نفوذ
۲۸	نظریه رفتار گرایی
۲۸	نظریه دانشگاه ایالتی اوهایو
۳۰	تحقیقات دانشگاه میشیگان
۳۱	شبکه مدیریت
۳۲	تحقیقات اسکند بناوی
۳۳	تئوریهای اقتضایی
۳۴	الگوی فیدلر
۳۷	تئوری موقعیتی هرسی و بلانچارد
۴۲	تئوری مسیر - هدف
۴۵	الگوی رهبری مشارکتی



۴۷	تئوری نوین رهبری :
۴۷	تئوری انسانی رهبری :
۴۸	تئوری رهبری فرهنگ مند :
۵۰	دیدگاههای جدید رهبری :
۵۰	رهبری خدمتگذار :
۵۱	چشم انداز :
۵۲	اعتماد :
۵۳	خدمت رسانی :
۵۳	الگو سازی :
۵۳	پیشقدمی :
۵۳	قدردانی از دیگران :
۵۴	گوش دادن :
۵۴	تشویق :
۵۴	توانمند سازی :
۵۴	یاد دادن و آموزش :
۵۴	تفویض اختیار :
۵۵	رهبری تحول آفرین :
۵۷	رهبری تحول آفرین در سازمانها : یک مدل متأثر از محیط :
۵۷	چالشهای محیطی پیش روی سازمانها :
۵۸	بخش دوم :
۵۸	مذاکره :
۵۹	مفهوم مذاکره :
۶۰	فرایند مذاکره :



- انتخاب استراتژی : ۶۶
- انواع اساسی مذاکره : ۷۵
- مذاکره توزیعی : (برد - باخت) ۷۵
- راهبرد های مذاکره توزیعی : ۷۶
- مذاکره منطقی : (برد - برد) ۷۹
- مقایسه مذاکره توزیعی و تلفیقی : ۸۴
- مذاکره با حالت ساخت دهنی مبتنی بر گرایش : ۸۶
- مذاکره درون سازمانی : ۸۶
- سبک های مذاکره ۸۶
- سبک واقع گرایی ۸۷
- سبک شهودی ۸۸
- سبک هنجاری (تکلیفی) ۸۸
- سبک تحلیلی ۹۰
- شاخص های مذاکره اثر بخش ۹۱
- گامهای مذاکره اثر بخش : ۹۲
- آمادگی : ۹۲
- ارزیابی گزینه ها : ۹۳
- شناسایی طیف چانه زنی : ۹۴
- تعصب های شناختی : ۹۹
- نقش صفات مشخصه در مذاکره : ۱۰۰
- شناسایی منافع هر یک از طرفین : ۱۰۱
- مسائل مربوط به مدیریت در مذاکره : ۱۰۸
- گرفتارهای مذاکره : ۱۰۸



- ۱۱۲ ارتباطات و مذاکره:
- ۱۱۸ تفاوت های فرهنگی در مذاکره

www.ketab.ir

پیشگفتار

این کتاب با هدف پرداختن به رابطه ضروری بین مدیریت مذاکره و توجه دادن به این مساله که منافع مدیران ایجاد می کند راه مذاکره صحیح را به خوبی بدانند زیرا مذاکره بخشی از زندگی روزمره مدیران است. در واقع وقتی که برداشت ها و منافع دو طرف شروع به تمایز کند و آن دو طرف به یکدیگر وابستگی داشته باشند، مذاکره تنها راه رسیدن به این نتیجه است.

با توجه به این که امروزه یکی از مهمترین و ضروری ترین مهارت ها در هر شکل از تجارت بین المللی به شمار می رود و از طرف دیگر با توجه به رشد چشم گیر تجارت بین الملل در سطح جهانی، توانایی و مهارت در مذاکرات بین المللی از اهمیت ویژه ای برخوردار شده و به عنوان یک مزیت مهم به شمار می آید. امروزه که در محیط های کاری به افراد بیشتری فرصت مشارکت در تصمیم گیری مربوط به کارشان داده می شود اهمیت مهارت مذاکره بیش از هر زمان دیگر روشن شده است. هر چه افراد بیشتری در تصمیم گیریها مشارکت داشته باشند احتمال عدم توافقها نیز بیشتر خواهد شد و از آنجا که اداره مشارکتی سازمانها به طور روز افزونی افزایش می یابد، آشنایی مدیر



با مفاهیم و فراگردهای اساسی مذاکره برای برخورد با اینگونه امور روزانه اهمیت زیادی یافته است. انسان موجودی اجتماعی است و مذاکره رایج ترین طریق ایجاد ارتباط بین انسانهاست. سازمان ها هم سیستمهای اجتماعی اند که از انسانها تشکیل شده اند. هدف مذاکره توافق بر سر منافع مشروع است و این امر در سازمانها هم مصداق دارد.

وقتی ارتباطات متنوع و پیچیده می شود مذاکره هم به تبع آن پیچیده و دشوار می شود نیازمند تخصص است. ما در سازمانها نیازمند آن هستیم که منافع خود را به نحو مشروع و رضایت بخش و منصفانه تامین کنیم به خصوص وقتی به عنوان مدیریت نماینده گروهی از انسانها هم هستیم.

البته توجه داریم که تنها مذاکره کردن مطرح نیست بلکه مذاکره کردن خوب مد نظر است. اگر مدیران نتوانند خوب مذاکره کنند منافع در معرض تهدید و خطر و تضعیف قرار می گیرند. بهر طریق مذاکره حقیقت دنیای امروز است که در آن ارتباط و منافع گاهی متضاد حرف اول را می زند پس باید به این تخصص مجهز بود تا بتوان ارتباطی سازنده برای تامین منافع مشروع بهینه شده دست یافت و سازمان را از آن بهره مند ساخت و این مهم در درجه اول وظیفه مدیران سازمان است که به آن اهتمام ورزند.