

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات تحقیق

۲	مقدمه
۳	۱-۱- عنوان تحقیق
۳	۱-۲- بیان مسئله
۶	۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق
۸	۱-۴- اهداف تحقیق
۸	۱-۵- قلمرو تحقیق
۹	۱-۶- تعریف واژه ها، مفاهیم و متغیرها
۱۱	۱-۷- متغیرهای تحقیق
۱۱	خلاصه

فصل دوم: پیشینه و ادبیات نظری تحقیق

۱۳	مقدمه
۱۳	۲-۱- بخش اول: قابلیت های ارتباطی
۱۴	۲-۱-۱- ارتباطات سازمانی
۱۵	۲-۱-۲- تعریف ارتباطات
۱۹	۲-۱-۳- تجزیه و تحلیل ارتباطات سازمانی
۱۹	۲-۱-۳-۱- بررسی کلیت ارتباطات در مکتب کلاسیک
۱۹	۲-۱-۳-۲- بررسی کلیت ارتباط در مکتب نئوکلاسیک
۲۰	۲-۱-۳-۳- بررسی متغیرهای ارتباطات
۲۰	۲-۱-۳-۴- محتوای ارتباطات
۲۰	۲-۱-۳-۵- جهت حرکت (جریان) ارتباطات
۲۱	۲-۱-۳-۶- کانال ارتباطی
۲۲	۲-۱-۳-۷- سبک ارتباطات

- ۲۲ ۱-۲-۳-۸- سازمان‌های مبتنی بر تئوری نوین منابع انسانی یا تیم مدیریت
- ۲۲ ۱-۲-۳-۹- سیستم مدیریت ژاپنی
- ۲۳ ۱-۲-۳-۱۰- طرح اسکانلن
- ۲۳ ۱-۲-۳-۱۱- مدیریت کیفیت جامع
- ۲۳ ۱-۲-۳-۱۲- تئوری سیستم‌ها
- ۲۳ ۱-۲-۳-۱۳- نگرش فرهنگی به ارتباطات در سطح سازمان‌ها
- ۲۶ ۱-۲-۴-۱- مولفه های قابلیت های ارتباطی
- ۲۶ ۱-۲-۴-۱- ارتباط با مشتری
- ۲۷ ۱-۲-۴-۱- مدیریت مشارکتی ارتباط با مشتری
- ۲۹ ۱-۲-۴-۲- ارتباطات درون سازمانی
- ۳۰ ۱-۲-۴-۱- اشکال ارتباطات درون سازمانی
- ۳۴ ۱-۲-۴-۳- ارتباطات برون سازمانی
- ۳۶ ۱-۲-۴-۱- اشکال ارتباطات مردمی برون سازمانی
- ۳۷ ۲-۲- بخش دوم: توانایی حل تعارض
- ۳۷ ۲-۲-۱- تعریف تعارض
- ۳۸ ۲-۲-۲- تغییر در پارادایم
- ۴۰ ۲-۲-۳- بررسی ابعاد تعارض
- ۴۳ ۲-۲-۴- نوع شناسی و اصطلاحات تعارض
- ۴۹ ۲-۲-۵- پیامدهای تعارض
- ۵۰ ۲-۲-۶- رفتارهای مدیریت تعارض
- ۵۲ ۲-۲-۷- فراسوی دو بعد نظریه‌ی مدیریت تعارض
- ۵۳ ۲-۳- بخش سوم: مشارکت شهروندی
- ۵۴ ۲-۳-۱- تعریف مشارکت شهروندی
- ۵۴ ۲-۳-۲- شهروندی
- ۵۵ ۲-۳-۳- شهروندی فعال
- ۵۵ ۲-۳-۴- حقوق شهروندی

۵۵۵-۳-۲- رویکردهای مختلف به حقوق شهروندی
۵۶۶-۳-۲- مسئولیت و مشارکت شهروندی
۵۶۷-۳-۲- حق یا وظیفه بودن مشارکت
۵۷۸-۳-۲- قانون پذیری و مسئولیت پذیری؛ قانون ستیزی و مسئولیت گریزی
۵۸۹-۳-۲- یافته های پژوهش های پیشین در رابطه با مشارکت
۵۹۱۰-۳-۲- الگوهای سازمانی مشارکت شهری
۵۹۱۱-۳-۲- الگوی خودجوش مشارکت به عنوان سیستم موثر مسئولیت پذیری و مشارکت شهروندی
۶۰۱۲-۳-۲- بررسی نظریات پیرامون مشارکت شهروندی
۶۰۱-۱۲-۳-۲- هابرماس
۶۰۲-۱۲-۳-۲- لیپست
۶۱۳-۱۲-۳-۲- پارسونز
۶۲۴-۱۲-۳-۲- هومنز
۶۳۴-۲- بخش چهارم: پیشینه و مبانی نظری تحقیق
۶۳۱-۴-۲- تحقیقات انجام شده در مورد مشارکت شهروندی در داخل کشور
۶۴۲-۴-۲- تحقیقات انجام شده در مورد مشارکت شهروندی در خارج از کشور
۶۵۳-۴-۲- تحقیقات انجام شده در مورد توانایی حل تعارض در داخل کشور
۶۸۴-۴-۲- تحقیقات انجام شده در مورد توانایی حل تعارض در خارج از کشور
۶۹۵-۴-۲- تحقیقات انجام شده در مورد قابلیت های ارتباطی در داخل کشور
۷۰۶-۴-۲- تحقیقات انجام شده در مورد قابلیت های ارتباطی در خارج از کشور
۷۱۵-۲- چارچوب نظری تحقیق
۷۲۱-۵-۲- مدل مفهومی تحقیق
۷۳۲-۵-۲- مدل تحلیلی تحقیق
۷۴۳-۵-۲- فرضیات تحقیق

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۷۶ مقدمه
۷۶۱-۳- روش تحقیق

۷۷	۲-۳- فرآیند تحقیق.....
۷۸	۳-۳- جامعه آماری.....
۷۸	۴-۳- حجم نمونه و روش نمونه گیری.....
۷۹	۵-۳- روش گردآوری دادهها.....
۷۹	۶-۳- ابزار جمع آوری اطلاعات.....
۸۰	۷-۳- روایی پرسشنامه.....
۸۱	۸-۳- پایایی پرسشنامه.....
۸۱	۹-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها.....
۸۲	خلاصه.....

فصل چهارم: یافته های تحقیق

۸۴	مقدمه.....
۸۴	۱-۴- توصیف دادهها.....
۸۴	۱-۱-۴- توصیف کمی متغیرهای پژوهش.....
۸۵	۲-۴- بررسی فرض نرمال.....
۸۶	۳-۴- تحلیل دادهها (بررسی فرضیههای تحقیق).....
۸۶	۱-۳-۴- فرضیه اصلی اول.....
۸۷	۲-۳-۴- فرضیه اصلی دوم.....
۸۸	۳-۳-۴- فرضیه فرعی اول.....
۸۹	۴-۳-۴- فرضیه فرعی دوم.....
۹۰	۵-۳-۴- فرضیه فرعی سوم.....
۹۱	۶-۳-۴- فرضیه فرعی چهارم.....
۹۲	۷-۳-۴- فرضیه فرعی پنجم.....
۹۳	۸-۳-۴- فرضیه فرعی ششم.....
۹۴	خلاصه.....

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۹۶	مقدمه
۹۶	۱-۵ یافته های پژوهش
۹۶	۱-۱-۵ نتایج مربوط به آزمون فرضیات تحقیق
۹۶	۱-۱-۱-۵ نتایج فرضیه اصلی اول
۹۷	۱-۱-۲ نتایج فرضیه اصلی دوم
۹۷	۱-۱-۳ نتایج فرضیه فرعی اول
۹۷	۱-۱-۴ نتایج فرضیه فرعی دوم
۹۸	۱-۱-۵ نتایج فرضیه فرعی سوم
۹۸	۱-۱-۶ نتایج فرضیه فرعی چهارم
۹۸	۱-۱-۷ نتایج فرضیه فرعی پنجم
۹۹	۱-۱-۸ نتایج فرضیه فرعی ششم
۹۹	۲-۵ بحث و بررسی
۱۰۱	۳-۵ محدودیت ها و تنگناهای تحقیق
۱۰۲	۴-۵ پیشنهادهای تحقیق
۱۰۳	۵-۵ توصیه ها
۱۰۴	خلاصه
۱۰۵	پیوست ها
۱۱۳	منابع و مؤاخذ

فهرست اشکال

شکل ۱-۲: بررسی ارتباطات در شرکت ام آی تی ۲۵

شکل ۲-۲: ترکیب راهبردهای کیل مان (۲۰۰۷) و راهبردهای بلیک و موتون (۱۹۶۴) ۴۱

فهرست جداول

- جدول ۱-۲: طبقه بندی سطوح مختل مدیریت ارتباط با مشتری (وکیلی فرد و همکاران، ۱۳۸۸)..... ۲۸
- جدول ۲-۲- خلاصه ای از نوع شناسی های تعارض (احمدی و همکاران، ۱۳۹۲)..... ۴۷
- جدول ۳-۲: طبقه بندی مطرح شده برای تعارض (احمدی و همکاران، ۱۳۹۲)..... ۴۸
- جدول ۱-۴ مقادیر شاخص های توصیفی در خصوص متغیرهای مدل..... ۸۴
- جدول ۲-۴ نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنف (K-S) برای بررسی پذیره نرمال بودن..... ۸۵
- جدول ۳-۴ ضریب همبستگی بین قابلیت های ارتباطی و توانایی حل تعارض..... ۸۶
- جدول ۴-۴ ضریب همبستگی بین قابلیت های ارتباطی و مشارکت شهروندی..... ۸۷
- جدول ۵-۴ ضریب همبستگی بین ارتباط با مشتری و توانایی حل تعارض..... ۸۸
- جدول ۶-۴ ضریب همبستگی بین ارتباط درون سازمانی و توانایی حل تعارض..... ۸۹
- جدول ۷-۴ ضریب همبستگی بین ارتباط برون سازمانی و توانایی حل تعارض..... ۹۰
- جدول ۸-۴ ضریب همبستگی بین ارتباط با مشتری و مشارکت شهروندی..... ۹۱
- جدول ۹-۴ ضریب همبستگی بین ارتباط درون سازمانی و مشارکت شهروندی..... ۹۲
- جدول ۱۰-۴ ضریب همبستگی بین ارتباط برون سازمانی و مشارکت شهروندی..... ۹۳

فهرست نمودارها

- نمودار ۴-۱- پراکندگی قابلیت های ارتباطی و توانایی حل تعارض ۸۶
- نمودار ۴-۲- پراکندگی قابلیت های ارتباطی و مشارکت شهروندی ۸۷
- نمودار ۴-۳- پراکندگی ارتباط با مشتری و توانایی حل تعارض ۸۸
- نمودار ۴-۴- پراکندگی ارتباط درون سازمانی و توانایی حل تعارض ۸۹
- نمودار ۴-۵- پراکندگی ارتباط برون سازمانی و توانایی حل تعارض ۹۰
- نمودار ۴-۶- پراکندگی ارتباط با مشتری و مشارکت شهروندی ۹۱
- نمودار ۴-۷- پراکندگی ارتباط درون سازمانی و مشارکت شهروندی ۹۲
- نمودار ۴-۸- پراکندگی ارتباط برون سازمانی و مشارکت شهروندی ۹۳

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین قابلیت های ارتباطی با توانایی حل تعارض و مشارکت شهروندی کارکنان شهرداری های شهر کرمان در سال ۹۴ است. جامعه آماری این تحقیق شامل ۴۰۰۰ نفر می باشد که حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۵۰ نفر انتخاب گردید. این تحقیق از نظر هدف یک تحقیق کاربردی و از نظر روش یک تحقیق توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جهت جمع آوری داده ها از سه پرسشنامه مشارکت شهروندی با روایی ۰/۸۶ و پایایی ۰/۹۷۶ و قابیبت های ارتباطی با روایی ۰/۸۸ و پایایی ۰/۹۲۶ و تعارض سازمانی با روایی ۰/۹۰۵ و پایایی ۰/۹۳۵ استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS، آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفته است. نتایج پژوهش نشان می دهد که بین قابلیت های ارتباطی با مدیریت حل تعارض و مشارکت شهروندی رابطه معنادار و مثبت وجود دارد. نتایج نشان می دهد که بین مؤلفه های ارتباط با مشتری، ارتباط درون سازمانی، ارتباط برون سازمانی با توانایی حل تعارض رابطه معنا داری وجود دارد. همچنین بین مؤلفه های ارتباط با مشتری، ارتباط درون سازمانی، ارتباط برون سازمانی با مشارکت شهروندی رابطه معنا داری وجود دارد. لذا باید در سازمان ها و شرکت ها برای بهبود مدیریت حل تعارض و اختلافات، ارتباطات و محدوده ارتباطی کارکنان با مشتری و با یکدیگر در درون سازمان و با کارکنان بیرون سازمان را افزایش دهند تا در صورت مواجه شدن با مشکل بتوان از طریق ارتباطات آن را حل نمایند. ضمناً می بایست برای افزایش شراکت و مشارکت در امور شهروندی، ارتباطات و محدوده ارتباطی کارکنان با مشتری و با یکدیگر در درون سازمان و با کارکنان بیرون سازمان را افزایش دهند تا اعتماد اجتماعی، فایده مندی و جامعه پذیری کارکنان در سازمان بهبود یابد.

کلمات کلیدی: قابلیت های ارتباطی، توانایی حل تعارض، مشارکت شهروندی

فصل اول: کلیات تحقیق

مقدمه

بر طبق تعریفی که محققان از مفهوم مهارت در ارتباطات ارائه کرده اند، ارتباط ماهرانه عبارت است از رابطه برقرار کردن با دیگران به شکلی کارآمد و مناسب. کارآمد بودن به معنای دست یافتن به اهدافی است که با برقراری تعامل مورد نظر، درصدد دست یافتن به آنها هستیم. اهداف، ممکن است تشریح یک ایده، ترغیب یک شخص، پافشاری بر یک نظر، آرام کردن یک شخص و... باشد. مهارت مستلزم مناسب بودن نیز میباشند. ارتباطی ماهرانه است که با شرایط و افراد منطبق باشد؛ برای مثال در مصاحبه شغلی نباید همانطوری صحبت کرد که در یک مهمانی با دوستان خود صحبت میکنیم (وود^۱، ترجمه فیروزبخت، ۱۳۷۹). هارجی، مهارتهای ارتباطی را به منزله آن دسته از مهارتهایی میداند که به واسطه آنها افراد میتوانند درگیر تعاملهای بین فردی و فرایند ارتباط شوند، یعنی فرایندی که افراد در طی آن، اطلاعات، افکار، و احساسهای خود را از طریق مبادله پیامهای کلامی و غیرکلامی با یکدیگر در میان میگذارند (هارجی، ساندرز و دیکسون^۲، ترجمه خشایار بیگی، ۱۳۸۴).

امروزه یکی از مسایل اساسی در مدیریت سازمان ها، رویارویی با تفاوت ها و تعارض سازمانی است. چرا که تعارض^۳ اجتناب ناپذیر است و کسی نمی تواند ادعا کند که با آن روبرو نشده و یا نخواهد شد. تعارض پدیده‌ای 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 می‌گردد و استفاده غیر مؤثر از آن موجب کاهش عملکرد و ایجاد کشمکش و تشنج در سازمان می‌شود. 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 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

¹ Wood

² Hargie, Saunders & Dickson

³ Conflict

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 (جهان‌دیده کاظم‌پور، ۱۳۸۴).

معمولاً یکی از عرصه‌های مهم مشارکت اجتماعی، مشارکت شهروندی است. تشویق مردم در مشارکت امور شهری از راهکارهای عملی بهبود زندگی اجتماعی محسوب می‌شود. بحث مشارکت نه تنها در قانون اساسی جمهوری اسلامی و اصول مختلف آن مورد اشاره و توجه جدی قرار گرفته، بلکه از جمله حقوق اساسی شهروندان به شمار می‌رود که در برگیرنده مجموعه‌ای از حقوق مدنی، سیاسی و اجتماعی می‌باشد (بشیرزادگان، ۱۳۸۹: ۱). با توجه به اهمیت و جایگاه ویژه مشارکت شهروندی کارکنان و همچنین اهمیت و نقش مفهوم ارتباط و حل تعارض در سازمان‌های امروزی، به نظر می‌رسد انجام مطالعه‌ای در این زمینه بسیار ضروری است. بنابراین، سعی پژوهشگران بر این است تا با استفاده از پدیده نوظهور مشارکت شهروندی سازمانی در عصر جدید و نیاز سازمان‌های امروزی، به ویژه در بخش دولتی به این موضوع، پرداخته شود. لذا مطالعه حاضر به بررسی رابطه بین قابلیت‌های ارتباطی با توانایی حل تعارض و مشارکت شهروندی کارکنان در شهرداری‌های شهر کرمان پرداخته است.

۱-۱- عنوان تحقیق

بررسی رابطه بین قابلیت‌های ارتباطی با توانایی حل تعارض و مشارکت شهروندی در شهرداری‌های شهر کرمان

۱-۲- بیان مسئله

تعارض جزء طبیعی و عادی زندگی روزمره ما و واقعیتی است که بشر همیشه با آن آشنا بوده است، ولی متأسفانه به دلیل عدم مدیریت صحیح، بیشتر به ستیزه‌جویی و دشمنی مبدل شده است. بنابراین امروزه، به تعارض به عنوان یک پدیده منفی نگاه می‌کنند. تعارض لزوماً امری منفی نیست و این توانایی برای مدیریت تعارض است که بر پیامدهای آن اثر می‌گذارد. تعارض پدیده‌های است که آثار مثبت و منفی روی عملکرد افراد و سازمانها دارد.

استفاده درست و مؤثر از تعارض موجب بهبود عملکرد و ارتقا سطح سلامت سازمانی می‌گردد و استفاده غیر مؤثر از آن موجب کاهش عملکرد و ایجاد کشمکش و تشنج در سازمان می‌شود. استفاده مؤثر از تعارض مستلزم شناخت و درک کامل ماهیت آن و همچنین علل خلق‌کننده و کسب مهارت در اداره 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 می شوند و زمینه تغییر و نوآوری را در سازمان فراهم می سازند و در نهایت به مدیریت کمک می کنند تا به توانمندی کارکنان خویش نائل آید (هوتپو، آسوکره و عبدالعزیز^۱، ۲۰۱۰).

با توجه به مشکلات حاصل از تعارض، شناسایی عواملی که سبب مشارکت شهروندی می گردد می گردد، لازم به نظر می رسد مشارکت شهروندی بین افراد در جامعه عاملی مهم در این راستا است.

چگونگی اداره جامعه از مسائل مهم حیات بشری است که ریشه در نیازهای طبیعی و اجتماعی وی دارد. واقعیت های زندگی انسان ها نشان می دهد که زندگی انسان در تنهایی و انزوا ناممکن و ناپسند است. چگونگی تنظیم روابط اجتماعی و اداره اجتماعات از همان آغاز همواره مورد توجه انسان ها بوده است. امروزه پس از میلیون ها سال تجربه حیات اجتماعی روش های اداره جوامع از نظر شکل و محتوا یک روند رو به کمال را طی کرده است. محوری ترین تفاوت این روش ها را اصل مشارکت تعیین می کند. فعالیت گروه در گروه مشارکت اعضا است و مشارکت اعضا هویت زندگی گروهی را تداوم می بخشد. مشارکت در اصل ندای فطرت است و با زندگی انسان های اولیه شروع و با گذشت زمان زندگی انسان ها را دگرگون کرده و در هر دوره ای به شکل های متفاوت تأثیر داشته و در زندگی انسان ها بر ای بهبود آن و اجرای عدالت اجتماعی مؤثر بوده و با پیشرفت فرهنگ اجتماعی و به وجود آمدن انقلاب صنعتی از قرن نوزدهم به بعد، مشارکت به اشکال گوناگون در توسعه کشورها نقش بسزایی داشته است (شیانی، ۱۳۸۱).

شهروند مدرن در قبال حقوق شهروندی خود تعهداتی دارد که رعایت آن از الزامات شهروند بودن است. مفهوم شهروندی گسترده تر از شهرنشینی بوده و شهروندان منفعل فاقد شخصیت مدنی هستند. بنای مشارکت که در روند مدنیت جامعه مطرح است دارای زیر پایه حق و تکلیف است و مشارکت نقش اساسی و تعیین کننده در هویت یابی فرد و تبدیل آن به شهروند دارد. با نگاهی به قانون اساسی کشور اهمیت و ضرورت این امر روشن تر می شود که حق مشارکت از مهمترین مصادیق شهروندی است (حسین زاده و همکاران، ۱۳۹۱) و با توجه به این موضوع عدم مشارکت شهروندان سازمان شهرداری با مشکلات فراوانی روبرو خواهد بود. در این میان برخی پژوهشگران به رابطه میان ارتباطات سازمانی و مدیریت تعارض و توانمندسازی در، سازمان پرداخته اند (آولا و سیرا^۲، ۲۰۱۰).

کنراد و اسکات^۳ (۲۰۰۲) معتقدند تعارض، تعاملات ارتباطی افرادی که به همدیگر وابسته اند است و احساس میکنند که علایقشان متضاد؛ متناقض یا تعارض، ادراک فعالیت های ناسازگار است. ماهیت اجتماعی

¹ Hotepo, Asokere & Abdul-Azeez

² Aula & Siira

³ Conrad & Scott

انسان ایجاب می کند که آدمی با وجوه گوناگون اجتماع و مجموعه های درون آن ارتباط برقرار کند. در جوامع امروزی که همزمان با پیچیده تر شدن فرایندهای زندگی مشکلات جدیدی برای انسان پدید آمده است، اهمیت ارتباطات بیشتر می شود. در چنین جوامعی ارتباطات یکی از مهمترین عوامل توسعه و تعالی و موفقیت انسان است. سازمان به عنوان یک نهاد اجتماعی به دلیل اهداف بنیانی فراتر از ارتباطات روزمره، نوعی ارتباطات سازمانی بین افراد برقرار می کند. بدیهی است که در این زمینه ارتباطات و چگونگی جهت گیری آنها به سمت اهداف سازمانی از نکات ضروری مورد توجه مدیران است. مدیران نیز دریافته اند که ارتباط مؤثر با منابع انسانی و درک انگیزه های ارتباطی کارکنان در توفیق آنان برای دستیابی به اهداف طراحی شده سازمان عامل مؤثری است (آهنچیان، ۱۳۸۱). بر این اساس مدیران سطوح مختلف، مسئول ایجاد ارتباطات صحیح در سازمان هستند، بنابراین باید از کم و کیف فرایند ارتباطی آگاه باشند و نحوه برقراری ارتباطات مؤثر را بدانند (الوانی، ۱۳۸۶).

هارجی، مهارتهای ارتباطی را به منزله آن دسته از مهارتهایی می داند که به واسطه آنها افراد می توانند درگیر تعاملهای بین فردی و فرایند ارتباط شوند، یعنی فرایندی که افراد در طی آن، اطلاعات، افکار، و احساسهای خود را از طریق مبادله پیامهای کلامی و غیرکلامی با یکدیگر در میان می گذارند (هارجی، ساندرز و دیکسون، ترجمه خشایار بیگی، ۱۳۸۴). قابلیتهای ارتباطی به دنبال برقراری ارتباط با مشتریان هدف هستند که مجدداً در آینده از او (سازمان) خرید کنند و دیگران را نیز به این کار ترغیب نمایند. قابلیت های ارتباطی، یعنی شرکایی که در مبادله کسب و کار شرکت می کنند می توانند اطلاعات ویژه روابط را بهتر بشناسند و از طریق جمع آوری دانش به سود دست پیدا کنند. بعد رایج دیگر قابلیت های ارتباطی که در نوشته های مربوط به آن تاکید شده، توسعه توانایی شرکت برای ارتباط برقرار کردن، همکاری و حکومت روابط متقابل کسب و کار است (دی و همکاران^۱، ۲۰۰۲). قابلیت های ارتباطی به منظور حفظ روابط در محیطی که توسط بازارهای پویا یا تغییر نیازمندیهای روابط مشخص شده است، ضروری می باشد (آکس و آدرتسچ^۲، ۱۹۸۸).

ویژگی و عنصر رایج قابلیت های ارتباطی شامل: دسترسی سریع به اطلاعات، حمایت از ابتکارات و طرحهای جدید و مزیت رقابت پذیری که این عوامل تا حدی سبب کاهش تعارض میگردند. (کامب، گرینلی^۳، ۲۰۰۴) شهروندان با گسترش روابط خود و ارتباطات خود با سازمانها و شرکت در برنامه ریزی ها

¹ Day & Van Den Bulte

² Acs & Audretsch

³ Combe & Greenley

به توسعه سازمانی و با بحث در مورد منافع مشترک خود، جامعه و حل اختلافات، به توسعه اجتماعی کمک کنند که به تبع این امر باعث رشد و پیشرفت جامعه در حالت کلی خواهد شد (بام^۱، ۲۰۰۴).

از این رو، محقق سعی دارد به این سوالات پاسخ دهد که آیا بین قابلیت های ارتباطی با توانایی حل تعارض و مشارکت شهروندی در شهرداری شهر کرمان رابطه وجود دارد یا خیر.

۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق

مشارکت شهروندان در امور شهری باعث افزایش درک و آگاهی شهروندان از مسائل مربوط به آنها و نیاز متقابل به یکدیگر می شود. به ایجاد جامعه بهتر کمک و، توانایی های یک جامعه را برای هماهنگ کردن کنش های افراد به منظور توسعه و بهبود کالاهای جمعی ارزشمند تقویت و حکومت گری بهتری ایجاد می کند و فرصت های تدوین سیاست های هوشمندانه را افزایش می دهد (ساروخانی و امیرپناهی، ۱۳۸۵). مشارکت شهروندان در برنامه ریزی شهری، شکلی از مشارکت است که منجر به دخالت مردم در ایجاد و مدیریت محیطی طبیعی و مصنوع زندگی خود می گردد. باور اصلی که این رفتار مشارکتی را توجیه می کند، آن است که اگر شهروندان فعال باشند و به جای آن که با آنان به عنوان مشتری و خریدار خدمات رفتار شود، در خلق و اداره محیط زندگی خود دخالت کنند، محیط دارای عملکرد بهتری خواهد بود. بنابراین، میتوان گفت که مشارکت مردم در روند تصمیم سازی و تصمیم گیری شهری، یکی از عناصر اصلی حکومت مردمی بوده و از این جهت ضرورت دارد که افزایش مشارکت مردم در امور شهری، میتواند در ایجاد تعادل شهری، نقش ارزنده ای را ایفا نماید (نادری بوانلو، ۱۳۸۹: ۸).

تعارض در افراد و گروهها یک امر طبیعی و نتیجه محیط رقابتی است و زمانی اتفاق می افتد که نیازها، خواسته ها، اهداف، عقاید یا ارزشهای دو یا چند نفر با هم متفاوت باشد و اغلب با احساساتی نظیر خشم، درماندگی، دلسردی، تشویش، اضطراب و ترس، همراه است. طبق تعریف رایبیز^۲، تعارض فرایندی است که در آن نوعی تلاش آگاهانه به وسیله "الف" انجام می گیرد تا تلاشهای "ب" را خنثی کند، در نتیجه "ب" در مسیر هدف خود مستأصل شده یا "الف" بر میزان منافع خود می افزاید (رایبیز، ۲۰۰۶).

تعارض جزئی طبیعی و عادی از زندگی روزمره ما و واقعیتی است که بشر در طول تاریخ با آن آشنا بوده ولی متأسفانه به دلیل عدم مدیریت صحیح، بیشتر به ستیزه جویی و دشمنی مبدل شده است. لذا امروز افراد پیشینه ناخوشایندی از آن دارند و به تعارض به عنوان یک پدیده منفی نگاه می کنند (موسسه آلد

^۱ Baum

^۲ Robins

ایسلند پیس^۱، ۲۰۰۲). نکته مهم در اینجا این است که هر چند تعارض امری اجتناب‌ناپذیر است و به دلیل متفاوت بودن اهداف، ارزشها و عقاید به وجود می‌آید، ولی می‌توان آن را هدایت و به حداقل رساند و حل کرد (ارفورت^۲، ۲۰۰۲). لذا آگاهی از دانش و مهارت‌های مدیریت تعارض به منظور استفاده از آن امری ضروری به نظر می‌رسد. چنانکه حتی برخی معتقدند که دانش اینکه چگونه تعارضات خود را مدیریت کنید به اندازه اینکه بدانید چگونه بخوانید، ب نویسد و صحبت کنید مهم است (موسسه آلدایسلند پیس، ۲۰۰۲).

قابلیت ارتباطی در جایی که عرضه کنندگان کوچک و جزئی در ارتباط با مشتریان نامحدودشان به طور کلی مشترکاً در یک رابطه از طریق هزینه یا منافع عایدی، تولید قابلیت‌ها و توانایی‌های جدید و ریسک‌پذیری ایجاد ارزش میکنند، ممکن است باعث توسعه و اصلاح نوآوری و ایجاد ارزش شود (انگوجی^۳ و همکاران، ۲۰۱۰). ارتباط ماهرانه عبارت است از رابطه برقرارکردن با دیگران به شکلی کارآمد و مناسب. کارآمدبودن به معنای دست یافتن به اهدافی است که با برقراری تعامل مورد نظر، درصدد دست یافتن به آنها هستیم. اهداف، ممکن است تشریح یک ایده، ترغیب یک شخص، پافشاری بر یک نظر، آرام کردن یک شخص و... باشد (تی وود، ترجمه فیروزبخت، ۱۳۷۹).

وجود سازمان وابسته به ارتباطات است و هر مدیری معمولاً بیشتر وقت خود را صرف برقرار کردن ارتباط می‌کند. برای ایجاد هماهنگی بین عناصر مادی و انسانی سازمان به صورت یک شبکه کارآمد و موثر، برقراری ارتباطات مطلوب ضروری است. زیرا وقتی ارتباطات برقرار نشود سازمان متوقف می‌شود و در واقع می‌توان گفت که مدیریت کارساز به برقراری ارتباطات موثر بستگی دارد. اکثر (اگر نگوییم همه) مواردی که مدیران و سازمان‌ها برای یکپارچگی سازمان، مدیریت، ایجاد خلاقیت، برآورده کردن انتظارات و انجام تعهدات نیاز دارند وابسته به ایجاد یک ارتباط موثر و مناسب در سازمان است (فروزنده دهکردی، مهتری آرانی، ۱۳۹۲).

با توجه به اهمیت نظری و عملی تحقیق با توجه به افزایش مشکلات شهری در مناطق شهری ایران و لزوم مشارکت شهروندان در حل این مشکلات و همچنین ضرورت وجود مشارکت شهروندی در مسائل شهری مسأله اساسی که در این پژوهش به آن پرداخته خواهد شد و ضرورت توجه به مهارت ارتباطی به عنوان عاملی مهم در حل تعارض و مشارکت شهروندی می‌باشد؛ علاوه بر این اهمیت و ضرورت روی آوردن به مشارکت و توسعه مشارکتی در اندیشه‌ها و نظریه‌ها، همچنین در تلاشهای سازمانها و

¹ Aland Islands Peace Institute

² Erfurt

³ Ngugi