

مدیریت تعارض

سازمان ها



دکتر مهدی برآبادی
مدیر و مؤسس سایت مدیران و مشاوران منابع انسانی

www.hrmodiran.ir

09120973052

تعریف تعارض (Conflict)

- رایینز:

- تعارض سازمانی پدیده‌ای است که در آن یک فرد یا گروهی از افراد به طور هدفمند تلاش می‌کند تا مانع دستیابی فرد یا سازمان به هدف مشخصی شود.
- تعارض معمولاً نیازمند مداخلات پیچیده‌تری از جمله میانجی‌گری، مذاکره و در برخی موارد تغییرات ساختاری است تا طرفین بتوانند به یک راه‌حل رضایت‌بخش برسند.

تعریف تضاد (Dispute)

- تضاد معمولاً به یک نوع خاص و شدیدی از تعارض اشاره دارد که در آن دو یا چند طرف به شدت با یکدیگر اختلاف دارند و ممکن است به سطحی از درگیری‌ها، شکایت‌ها یا درگیری‌های حقوقی برسد.
- در ابتدا معمولاً اشاره به تفاوت‌های ساده یا مشکلات جزئی دارد که می‌توان آن‌ها را به راحتی حل کرد.
- اگر حل نشود به اثرات منفی منجر گردد.



علل پیدایش تعارض



- نوع تجربیات افراد
- تفاوت در ادراک
- تفاوت در نگرشی افراد
- تفاوت در هنجارهای افراد

• تفاوت در اهداف افراد: اهداف شخصی (تضاد) و اهداف سازمانی (تعارض)

- تفاوت در منافع افراد

نتایج تضاد و تعارض کنترل نشده



- افزایش استرس و اضطراب افراد
- بلاتکلیفی افراد
- از بین رفتن انسجام تیمی
- افزایش منفی نگری
- افزایش شایعات مخرب در سازمان
- دخالت دادن منافع فردی یا گروهی به جای منافع سازمانی
- دخالت مراجع قضایی

تعارضات باعث تعامل و در نتیجه رشد افراد می شود اگر...

- گفتگو صمیمی، آزاد و بدون تعصب
- جلوگیری از درگیری و اعمال سلیقه شخصی
- بالا بردن سطح هوش هیجانی کارکنان
- آموزش کارکنان
- سعی در ارتباطات سازنده بلند مدت
- ایجاد فرصت برابر برای اظهار نظر



تعارض در سازمان

○ دیدگاه سنتی:

○ تعارض مترادف خشونت، تخریب و نامعقولی است و مخرب است.

○ دیدگاه روابط انسانی:

○ تعارض اجتناب ناپذیر، موثر و سازنده است.

○ دیدگاه تعاملی:

○ مدیران باید حداقل سطح تعارض را در سازمان حفظ کنند.



انواع تعارض

تعارض های سودمند



تعارض های مضر

انواع تعارض

تعارض وظیفه ای: با مفاد و اهداف کار سرو کار دارد. مانند: تعارض در اولویت بندی های کاری (تعارض بین واحد بازاریابی با واحد مالی).

تعارض رابطه ای: نوعی از تعارض اشاره دارد که عمدتاً به روابط فردی و شخصی بین اعضای تیم یا سازمان مربوط می شود.

تعارض فرایندی: به اختلافات یا تعارضاتی اشاره دارد که در مورد نحوه انجام کارها، فرآیندها، روش ها و مراحل اجرایی در سازمان یا تیم به وجود می آید.



مراحل شناخت تعارض

- تعارض درک شده

- تعارض احساس شده



با تشکر فراوان
از توجه شما!

