

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي
جعلنا من عباده
الغالبين

مدیریت تعارض

سومین موضوعی که بعد از خداوند و عشق ، فکر
بشر را به خود مشغول کرده است .

تعریف تعارض

شرایطی که در آن مسائل مورد توجه طرفین
ناسازگار و ناهماهنگ به نظر برسد .

تعارض زمانی رخ می دهد که فرد یا گروه در تعقیب اهداف مهم خود با
مانع برخورد و احساس ناکامی کند .

ویژگی های تعارض

- تعارض صرفاً پدیده ای عینی و محسوس نیست بلکه بیشتر حال ذهنی و درونی دارد

- هر تعارضی لزوماً منجر به برخورد آشکار نمی شود

تعارض مثل سرماخوردگی واگیر دار است و ممکن است پای دیگران را هم وسط بکشد

دلایل وجود تعارض در سازمان ها :

– وجود افراد مختلف با ویژگی های شخصیتی ، نیاز ها ، باور ها ، و ادراکات متفاوت .

– ساختارهای سلسله مراتبی که مبتنی بر تفاوت های افقی و عمودی است .

– سامانه های اداری خشک و غیر منعطف

– وجود خرده سیستم ها و گروه های مختلف با اهداف و منافع متفاوت

– سیستم های ارتباطی نارسا

– کمبود منابع و امکانات

– سوء مدیریت

که موجب اشکال مختلف تعارض می شود (رقابت ، مجادله ، مخالفت ، مشاجره ، منازعه ، کشمکش بین افراد یا گروه ها)

- تقریباً ۲۰٪ وقت مدیران در سازمان ها صرف رسیدگی به تعارضات می شود .

- در یک تحقیق از مدیران خواسته شد که ۲۵ عامل موفقیت خود را به ترتیب اهمیت فهرست کنند . مدیریت تعارض رتبه ی اول را به خود اختصاص داد .

مدیریت تعارض به مدیران کمک می کند :

- ماهیت ، ویژگی ها و موقعیت تعارض های مختلف را شناسایی کنند .

- شرایط و یا علل بروز یا تشدید تعارض ها را کنترل کنند

- بر حسب نوع ، ماهیت و شرایط تعارض ، شیوه ی مناسب را برای حل و کنترل تعارض انتخاب کنند

- از اختلاف نظر ها و مخالفت ها در جهت تشخیص تنگناها و مسایل نهفته در لایه های زیرین سازمان بهره جویند

- تعارض ها و اخلاف نظرها را که در هر سازمانی غیر قابل اجتناب است به مسیری سازنده و خلاق سوق دهند .

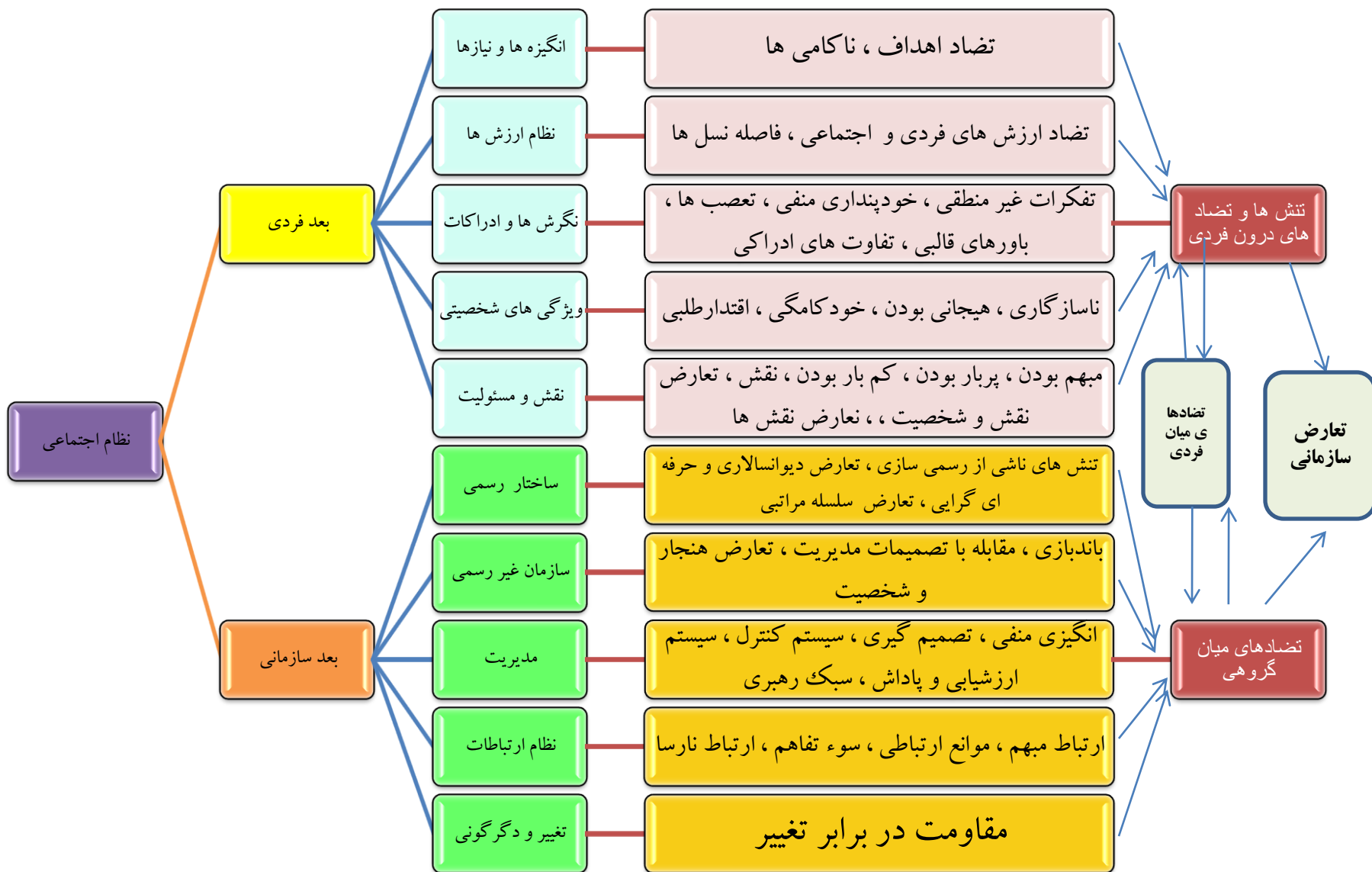
اشکال تعارض

مجادله : بحث و جدل بین دو یا چند نفر بر سر مسائل و موضوعات خاص.
به عبارت دیگر ، حل اختلاف از طریق بحث و جدل .

رقابت : کوششی که شخص برای کنارزدن دیگری از وصول به هدفی که مورد نظر هردوی آنان است بذل می کند .

مخالفت : فرآیندی اجتماعی که طی آن اشخاص یا گروه ها یکدیگر را از رسیدن به هدفی که مطلوب آنان هست یا نیست باز می دارند .

نزاع : اعمالی که در آن یا یا چند شخص یا گروه سعی می کنند یکدیگر را از سر راه بردارند ، خواه با بی اثر کردن ، خواه با نابود کردن .



نگرش ها نسبت به تعارض

تعارض مخرب است و نباید باشد

تعارض مخرب است اما ناگزیریم تحمل کنیم

تعارض ذاتا مخرب نیست و می تواند سازنده هم باشد

استفاده از قدرت رسمی یا غیر رسمی به منظور
تحمیل شرایط و نظرات خود و در نتیجه به تسلیم
و داشتن طرف مقابل

تحکم یا اعمال قدرت

تلاش برای ارضاء خواسته ها و منافع
طرف مقابل ، به قیمت فدا کردن
خواسته ها و منافع خود

مدارا و احتراز

در صورتیکه طرفین تا حدی تمایل متعادلی هم به منافع
و خواسته های مرجح خود داشته باشند و هم طرف
مقابل ، مصالحه یا سازش صورت خواهد گرفت .

سازش یا مصالحه

برخورد منطقی با مسأله ، مطرح ساختن کلیه مسائل مورد
تعارض و رسیدگی به آنها در یک فضای باز و آزاد و
نهایتاً دستیابی به راه حلی که نظرات مختلف و متفاوت
را یکسان و متحد سازد .

مواجهه یا تشریک
مساعی

سبک ها و
راهبردهای
مدیریت تعارض

دعای ختم درس آیت الله بهجت :

وَفَقْنَا اللَّهَ لِلْعِلْمِ النَّافِعِ وَالْعَمَلِ الصَّالِحِ، وَالْمُلَازَمَةِ
ظَاهِرًا وَبَاطِنًا مَعَ مُحَمَّدٍ وَآلِهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ

«خداوند، ما را به دانش سودمند و عمل صالح و
ملازمت ظاهری و باطنی با محمد ص و آل محمد
علیهم السلام در دنیا و آخرت، توفیق دهد».