

بسمه تعالی

اصول و فنون مذاکره

جدول فرایند تضاد و تعامل

استاد آتشی

تهیه کننده :

دانشجو مهدی زنده بودی

مفهوم تعارض

در فرهنگ لغات فارسی، تعارض به معنای متعارض و مزاحم یکدیگر شدن، باهم خلاف کردن و اختلاف داشتن معنی شده است. رابینز در تعریفی می‌گوید: «تعارض فرآیندی است که در آن، شخص الف به طور عمدی می‌کوشد تا به گونه‌ای بازدارنده سبب ناکامی شخص در رسیدن به علایق و اهدافش گردد. سایر تعریف‌های تعارض عبارت از مخالفت، نزاع، کشمکش، پرخاشگری و آشوب است.

جایگاه تعارض در مدیریت

گروهی اعتقاد دارد که باید از تعارض دوری جست چرا که کارکردهای زیانباری در درون سازمان خواهد داشت، دومین گروه، نظریه روابط انسانی است که تعارض را امری طبیعی می‌داند و در هر سازمانی پیامدهای حتمی و مسلمی خواهد داشت، ضرری ندارد و به طور بالقوه نیروی مثبتی را برای کمک به عملکرد سازمان ایجاد می‌کند.

سومین گروه و مهمترین دیدگاه، مبنی بر این است که تعارض نه تنها می‌تواند یک نیروی مثبت در سازمان ایجاد کند، بلکه همچنین یک ضرورت بدیهی برای فعالیتهای سازمانی به شمار می‌آید که به این نگرش، نظریه تعامل تعارض می‌گویند.

با توجه به نظریات بالا می‌توان گفت تعارض را یک پدیده طبیعی و غیرقابل اجتناب در همه سازمان‌ها است

نظریه تعامل

در حال حاضر تئوری تعارض حول محور دیدگاهی می‌چرخد که آن را مکتب تعامل می‌نامند. اگرچه از دیدگاه روابط انسانی باید تعارض را پذیرفت ولی در مکتب تعامل بدین سبب پدیده تعارض مورد تأیید قرار می‌گیرند که یک گروه هماهنگ، آرام و بی‌دغدغه، مستعد این است که به فطرت انسانی خویش برگردد، یعنی احساس خود را از دست بدهد، تنبلی و سستی پیشه کند و در برابر پدیده تغییر، تحول و نوآوری هیچ واکنشی از خود نشان ندهد.

مدیریت تعارض و تعامل

از انتخاب هایتان آگاهی داشته باشید! مدیر از چه ابزار یا فنونی برای حل تعارض و تبدیل آن به تعامل استفاده کند؟ و زمانی که تعارض زیاد است چگونه می‌تواند آن را کاهش و تبدیل به تعامل کرد؟ مدیران ضرورتاً راه حل‌های ذیل را می‌توانند داشته باشند:

با توجه به نکات بالا میتوان تعارض را به تعاول تبدیل وتعارض متعادل را نه تنها مخرب ندانست، بلکه آن را مفید هم کرد. تضاد در حد متوسط خوب و مقداری از آن برای عملکرد موثر ضروری است. نقش اصلی این شیوه این است که مدیران سازمان ها وادار می شوند که در حفظ سطحی معینی از تعارض بکوشند و مقدار تعارض را تا حدی نگه دارند که سازمان را زنده، با تحرک، خلاق و منتقد به خود نگه داشته و بین همه تعامل برقرار باشد.