

بسم الله الرحمن الرحيم

عنوان موضوع:

«مبانی تئوری و طراحی سازمان»

فصل سیزدهم : روابط بین گروهی و تعارض

ارائه کننده:

حمیدرضا صداقتی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی ۹۴

hamidrezasedaghati@yahoo.com

فصل: سیزدهم

مبانی تئوری و طراحی سازمان

۱۲ از ۱



عناوین فصل

- تعارض بین گروه ها
- تعارض در سطح افقی و عمودی
- انواع تغییرات رفتاری
- الگوی تعارض بین گروه ها
- تعارض بین دوایر
- فایده های همکاری و زیان های تعارض
- روش هایی برای مدیریت تعارض بین گروه ها

تعارض بین گروه‌ها

سه جزء اصلی تعارض

(۱) هویت گروهی

(۲) تفاوت قابل مشاهده بین گروه‌ها

(۳) ناکامی (استیصال)

تعارض بین دو گروه هنگامی پدیدار می‌گردد که یک گروه نسبت به سایر گروه‌ها در موقعیت، وضعیت یا موضع بهتری قرار گیرد.

تعارض در سطح افقی و عمودی

-**تعارض افقی** بین دو گروه یا دو دایرہ از سازمان که در یک سطح قرار دارند رخ
می دهد

-**تعارض عمودی** هنگامی به وجود می آید که مسائلی چون کنترل ، قدرت ،
هدف ، دستمزد و مزایا مطرح باشند



تعارض در سطح افقی و عمودی

نمودار (۱-۱۳)



1. Vertical conflict

فصل: سیزدهم

مبانی تئوری و طراحی سازمان

۵ از ۱۲



أنواع تغيرات رفتاري

- ١) هنگامی که اعضای یک گروه که دارای ماموریت یا ارزش های مشترک هستند، گروه را معرف خود بدانند.
- ٢) هنگامی که وجود گروه دیگری موجب شود که گروه خود را با آن مقایسه کند و اعضا از واژه های ما و ایشان استفاده کنند.
- ٣) هنگامی که یک گروه چنین پندارد که با گروه دیگر اختلاف نظر شدیدی دارد، اعضای گروه پیوستگی بیشتری با هم پیدا می کنند تا بتوانند طرف مقابل را شکست دهند.
- ٤) هنگامی که اعضای یک گروه به جای اینکه گروه های دیگر را بی نظر بدانند، آنها را دشمن خود به حساب آورند.



انواع تغییرات رفتاری

- ۵) هنگامی که اعضای یک گروه در صدد بر می آیند (عقده خود بزرگ بینی) را تجربه کنندو طرف مقابل را دست کم می گیرند.
- ۶) هنگامی که ارتباط بین گروه های مخالف ضعیف شود
- ۷) اگر گروهی که درگیر است شکست بخورد، انسجام بین اعضا از بین می رود و هر یک پی بهانه ای می گردد تا شکست را توجیه کند.
- ۸) تعارض بین اعضای گروه به سبب عصبانیت هایی که اعضای گروه به آن دچار می شود نیست.



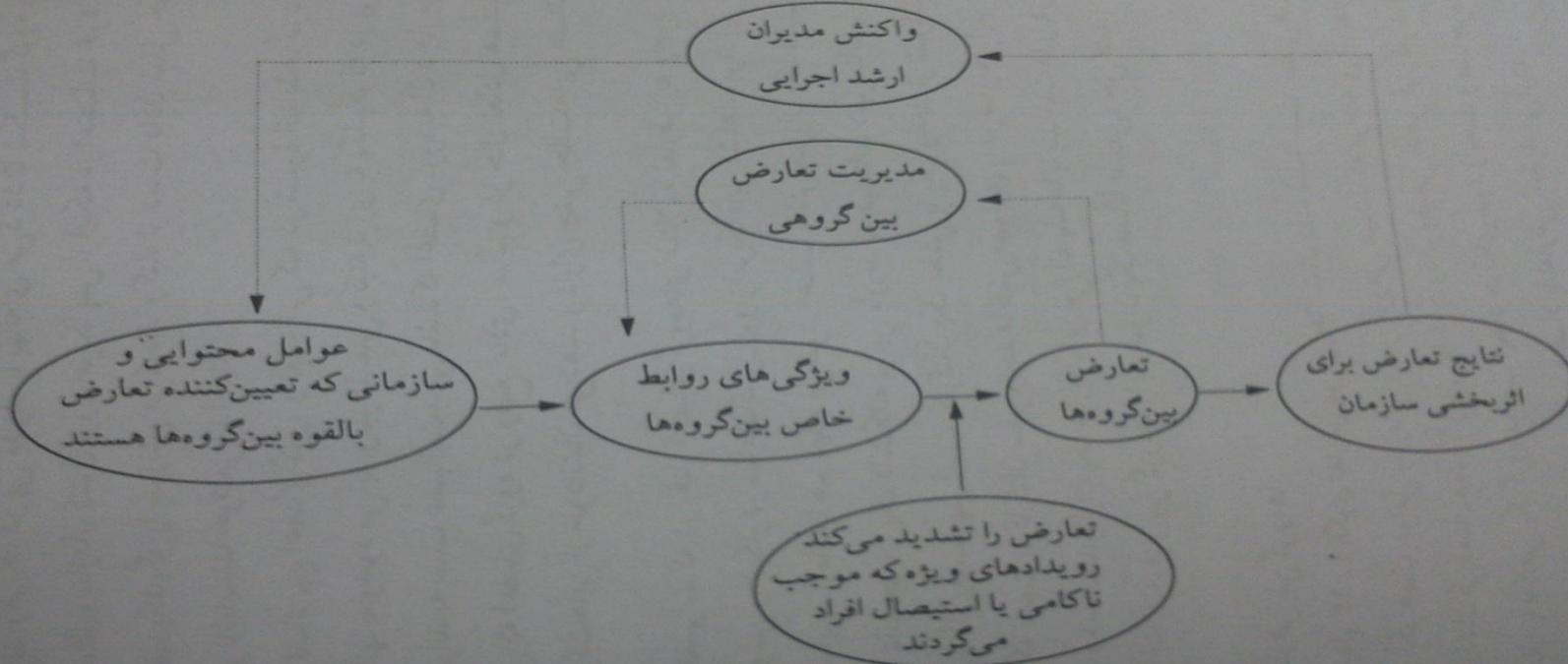
الگوی تعارض بین گروه‌ها

نمودار (۱۳-۲)

۵۰

منابع
•
بندوقی
•
سازمان

نمودار ۱۳ - ۲: الگوی تعارض بین گروه‌ها در سازمان



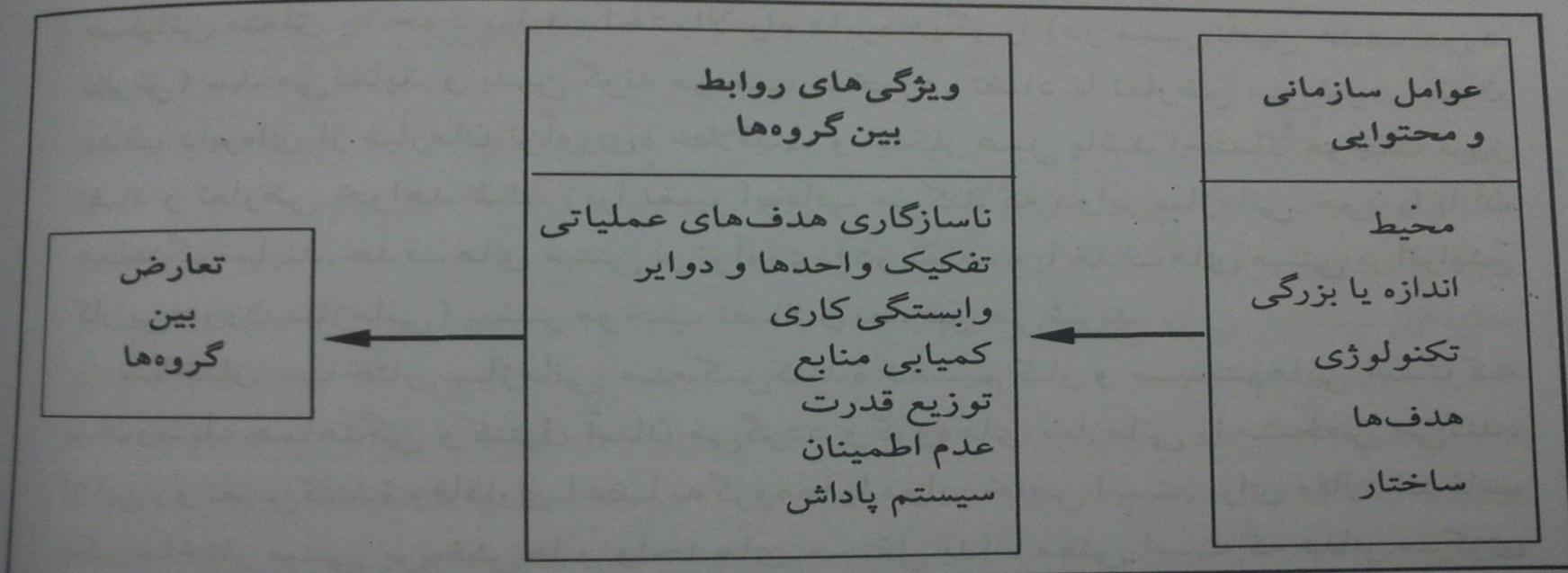
Adapted from Richard E. Walton and John E. Dutton, "The Management of Interdepartmental Conflict" : متبع
Administrative Science Quarterly 14 (1969) : 73-84; and Louis R. Pondy, "Organizational Conflict: Concepts and Models," Administrative Science Quarterly 12 (1967): 296-320.

تعارض بین دو ایر

نمودار (۱۳-۳)

داری، کمیاب بودن منابع و پاداش.

نمودار ۱۳ - ۳: منابع تعارض افقی بین دو ایر سازمانی



فایده های همکاری و زیان های تعارض

فایده های همکاری	زیان های تعارض
۱) تمرکز گروه بر تولید ۲) همبستگی و رضایت گروه ۳) تامین هدف سازمان ۴) نوآوری و سازش	۱) هدر رفتن وقت و انرژی سازمان ۲) قضاوت نادرست ۳) اثرات زیانبار بر بازnde ۴) هماهنگی ضعیف

روش هایی برای مدیریت تعارض بین گروه‌ها

نمودار (۱۳-۶)

۵۳۷ ۰

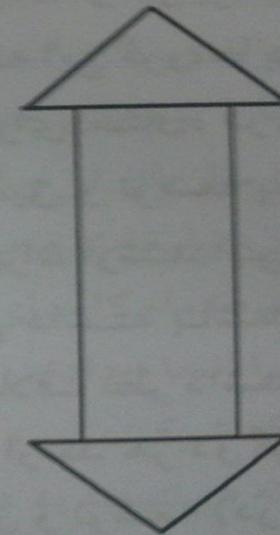
فصل سیزدهم • روابط بین گروهی و تعارض

نمودار ۱۳-۶: استراتژی‌هایی برای مدیریت تعارض بین گروه‌ها

استراتژی برای کنترل تعارض

۱. اختیارات رسمی
۲. ارتباطات محدود
۳. ایجاد هماهنگی
۴. رویارویی و مذاکره
۵. داوری شخص ثالث
۶. گردش اعضا
۷. اهداف عالی (اصلی)
۸. آموزش بین گروه‌ها

با تغییر دادن رفتار
تضاد کاهش می‌یابد



با تغییر دادن نگرش‌ها
همکاری تقویت می‌شود

با تشکر از همراهی شما

۱۲ از ۱۲

مبانی تئوری و طراحی سازمان

فصل : سیزدهم

