

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

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



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 گروه ها

سه جزء اصلی تعارض

(۱) هویت گروهی

(۲) تفاوت قابل مشاهده بین گروه ها

(۳) ناکامی (استیصال)

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



تعارض در سطح افقی و عمودی

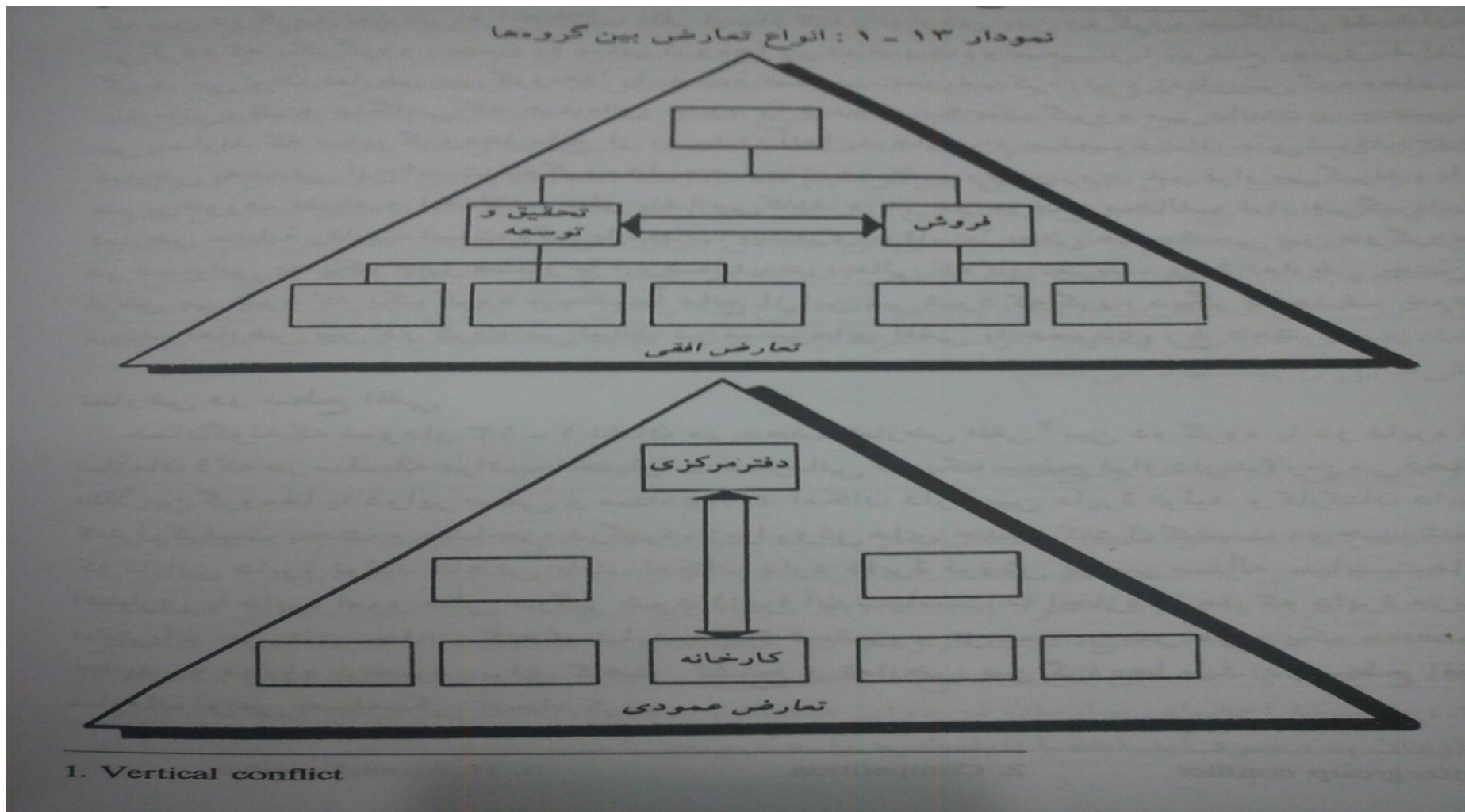
تعارض افقی بین دو گروه یا دو دایره از سازمان که در یک سطح قرار دارند رخ می دهد

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)



انواع تغییرات رفتاری

- ۱) هنگامی که اعضای یک گروه که دارای مأموریت یا ارزش های مشترک هستند، گروه را معرف خود بدانند.
- ۲) 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.
- ۳) 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.
- ۴) هنگامی که اعضای یک گروه به جای اینکه گروه های دیگر را بی نظر بدانند، آنها را دشمن خود به حساب آورند.



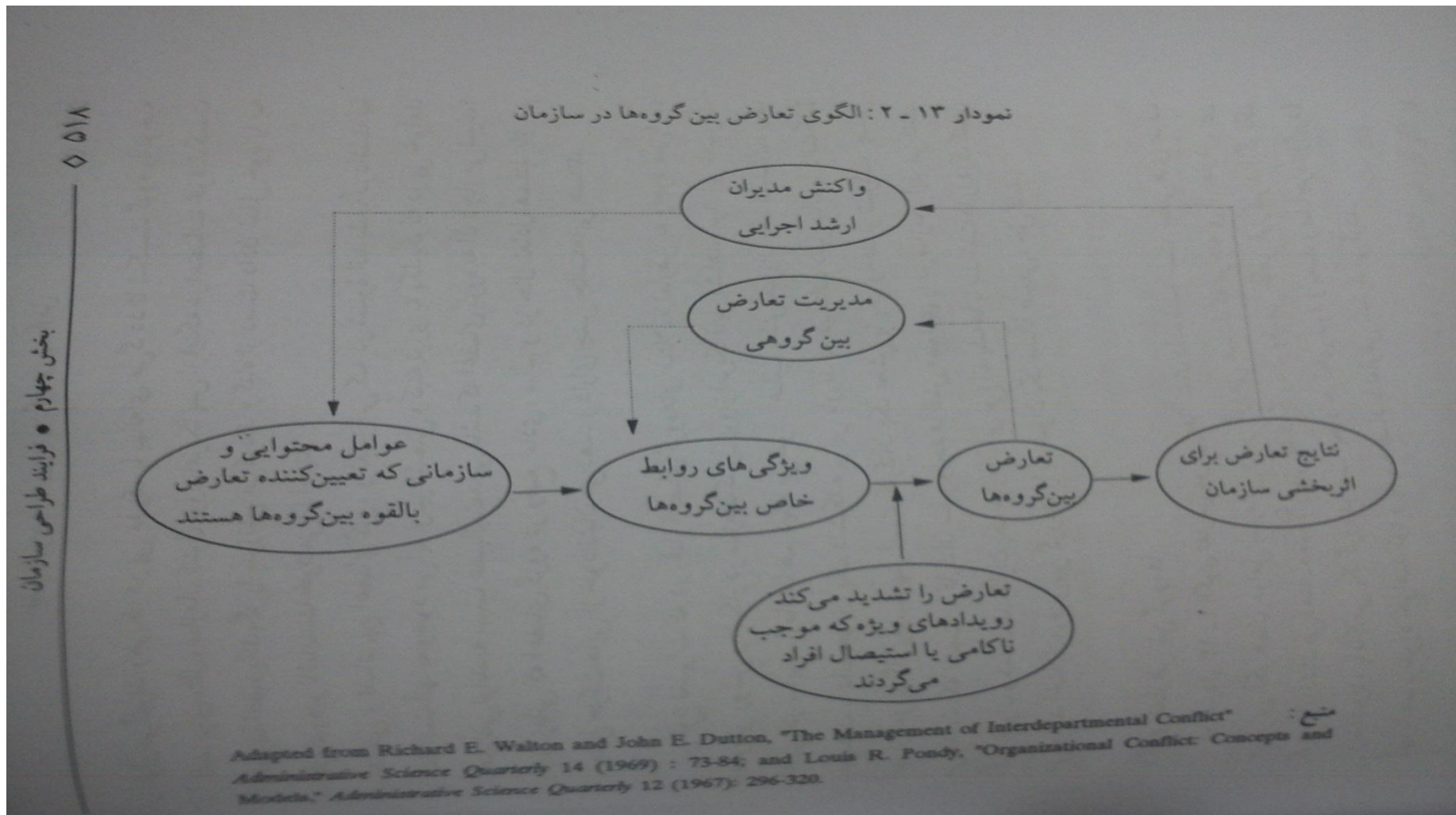
انواع تغییرات رفتاری

- ۵) هنگامی که اعضای یک گروه درصدد بر می آیند ((عقده خود بزرگ بینی)) را تجربه کنند و 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 گروه ها

نمودار (۱۳-۲)



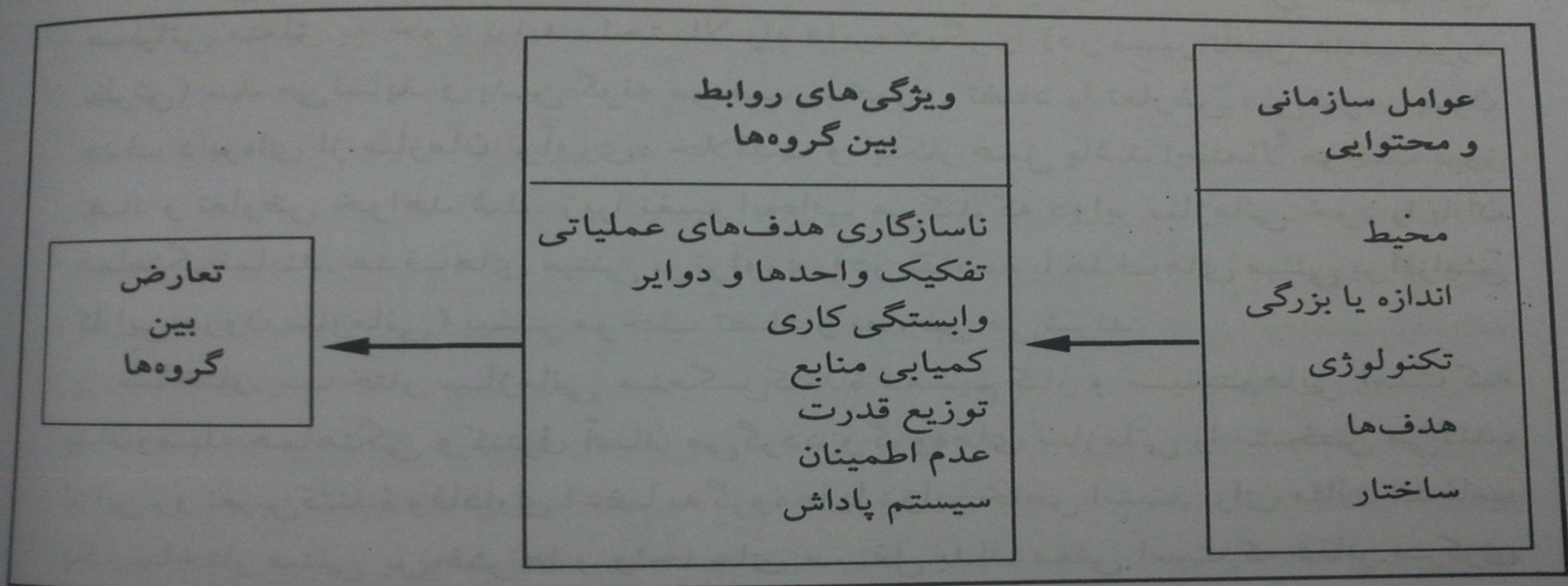
بخش چهارم • فرایند طراحی سازمان



تعارض بین دوایر

نمودار (۳-۱۳)

نمودار ۱۳ - ۳: منابع تعارض افقی بین دوایر 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 بازنده ۴) هماهنگی ضعیف



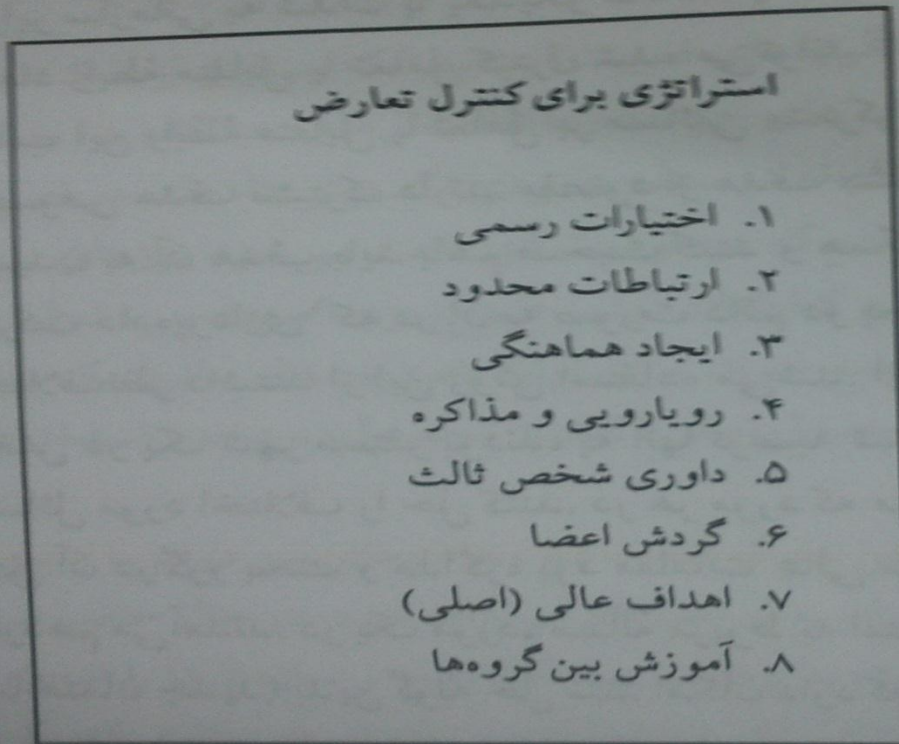
روش هایی برای مدیریت تعارض بین گروه ها

نمودار (۶-۱۳)

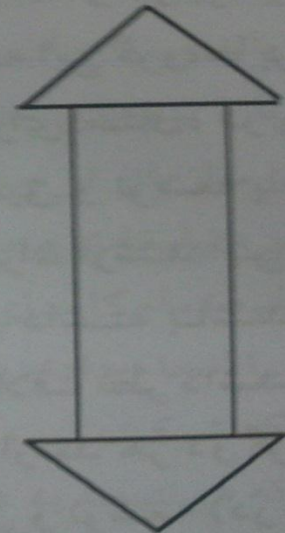
فصل سیزدهم • روابط بین گروهی و تعارض

۵۳۷ ◊

نمودار ۱۳ - ۶: استراتژی هایی برای مدیریت تعارض بین گروه ها



با تغییر دادن رفتار
تعارض کاهش می یابد



با تغییر دادن نگرش ها
همکاری تقویت می شود



با تشکر از همراهی شما

