

منابع تعارض در سازمان ها و روش های حل تعارض

چکیده

ویژگی های ذاتی زندگی گروهی از نقطه نظر روحی-اجتماعی شامل هر دو جنبه مثبت و منفی می باشند. این ویژگی ها هم می توانند باعث آشفته‌گی یا پیشرفت و جدایی یا اتصال گردند. بسیاری از متخصصان معتقدند که مدیریت تعارض همانند سایر وظایف مدیریتی اهمیت دارد. ما می توانیم بگوییم که هیچ سازمانی بدون تعارض و هیچ گروه اجتماعی بدون مجادله وجود ندارد. مقاله حاضر تلاش می کند تا اخلاقیاتی را شناسایی نماید که از طریق آن ها تعارض ها از بین می رود و همچنین استراتژی های مختلفی را برای رفع تعارض بر مبنای تحلیل هزینه های ایجاد شده توسط تعارض ها در سطح سازمان ارائه دهد.

واژگان کلیدی: تعارض، مجادله، مقاومت، مخالفت، خصومت، تعارض سازمانی

تعارض دربرگیرنده یک سری از حالات عاطفی انسانی نظیر: عصبانیت، خصومت، مقاومت، پرخاش و همچنین انواع تعاملات خصمانه و مقابله گرانه شامل رقابت می باشد. از طرف دیگر، زمانی که حداقل دو نفر با هم در حال تعاملند محیط کافی برای ظهور و پیشرفت تعارض وجود دارد. علیرغم همه این ها تعداد اندکی از افراد می دانند که تعارض واقعاً چیست. تعارض نشان دهنده یک فرایند خصومت و مقابله بین افراد یا گروه های مختلف می باشد زمانیکه هر یک از آن ها منافع خود را دنبال می کنند. وبستر در سال ۱۹۶۷ تعارض را به این صورت تعریف نمود: «مخالفت، جنگ، درگیری و تقابل، تنش عاطفی ایجاد شده توسط افراد». باید دقت نمود که تعارض بین گروهی تنها زمانی به وجود می آید که گروه ها از یکدیگر مستقل بوده و با هم اختلاف داشته باشند. اصطلاح تعارض تمامی اشکال نافرمانی را دربر می گیرد و از ناسازگاری بین افراد، گروه ها و سازمان ها ناشی می گردد. این اصطلاح دربرگیرنده موارد زیر است:

- حالات تعارض
- حالات عاطفی افراد (خصومت، ناکامی، دلواپسی، عصبانیت)
- حالات شناختی (آگاهی از حالات تعارض)
- حالات رفتاری (از مقاومت بی اراده در مقابل حملات مشخص، عدم نادیده گرفتن مسائل خصوصی، تحقیر)