



تعارض سازمانی

مفاهیم، الگوها، ابزارها

تألیف:

دکتر امید مهدیه

(عضو هیأت علمی دانشگاه زنجان)

۱۳۹۳

فهرست مطالب

پیشگفتار نویسنده	۷
۱- مقدمه	۹
۲- ضرورت توجه به تعارض	۱۱
۳- تعریف تعارض	۱۳
۴- سیر تکامل دیدگاه‌های تعارض	۱۶
۴-۱- دیدگاه سنتی	۱۶
۴-۲- دیدگاه روابط انسانی	۱۷
۴-۳- دیدگاه رفتاری (تعاملی)	۱۷
۴-۴- دیدگاه نوین	۱۸
۵- انواع تعارض	۱۹
۵-۱- تعارض احساسی	۲۰
۵-۲- تعارض کاری (بنیادی)	۲۰
۵-۳- تعارض در منافع	۲۱
۵-۴- تعارض در ارزش‌ها	۲۱
۵-۵- تعارض در هدف	۲۱
۵-۶- تعارض واقعی و غیرواقعی	۲۲
۵-۷- تعارض نهادی و غیرنهادی	۲۲
۵-۸- تعارض تلافی‌جویانه	۲۲
۵-۹- تعارض نابجا (بی‌مورد)	۲۳
۵-۱۰- تعارض جابجاشده	۲۳

۶- سطوح تعارض	۲۳
۱-۶- تعارض درون فردی	۲۴
۲-۶- تعارض میان فردی	۲۴
۳-۶- تعارض درون گروهی	۲۵
۴-۶- تعارض میان گروهی	۲۵
۵-۶- تعارض درون سازمانی	۲۶
۶-۶- تعارض میان سازمانی	۲۶
۷- تعارض سازنده (کارکردی) و مخرب (بدکارکردی)	۲۶
۸- علل بروز تعارض	۲۸
۹- فرایند تعارض	۳۴
۱-۹- دیدگاه رایینز	۳۴
۲-۹- دیدگاه پوندی	۳۶
۳-۹- دیدگاه وتن و کمرون	۳۷
۴-۹- دیدگاه شرمهون و همکاران	۳۸
۵-۹- دیدگاه رحیم	۴۰
۱۰- گونه‌های مدیریت تعارض	۴۱
۱-۱۰- الگوهای دو سبکی	۴۲
۲-۱۰- الگوهای سه سبکی	۴۳
۳-۱۰- الگوهای چهار سبکی	۴۵
۴-۱۰- الگوهای پنج سبکی	۴۷
۵-۱۰- الگوی شش سبکی	۵۱
۱۱- رابطه تعارض و ارتباطات	۵۲
۱-۱۱- دیدگاه مکانیکی	۵۶
۲-۱۱- دیدگاه مبتنی بر فرایند تبیین اطلاعات	۵۶

۵۷	۱۱-۳- دیدگاه کنش متقابل.....
۵۸	۱۲- رابطه تعارض و عملکرد
۶۵	فهرست منابع
۷۳	پیوست
۷۳	پیوست ۱: پرسشنامه مدیریت تعارض دودرو و همکاران (۲۰۰۱)
۷۵	پیوست ۲: پرسشنامه مدیریت تعارض داوتی (۲۰۰۱)
۷۷	پیوست ۳: پرسشنامه مدیریت تعارض مهدیه (۱۳۹۱).....

پیشگفتار نویسنده

در سال‌های اخیر شاهد رشد چشمگیر ترجمه و تألیف کتب دانشگاهی بوده‌ایم. گسترده‌گی مطالب در یک زمینه خاص و ضرورت توجه به آنها باعث می‌شود که حجم این کتب در بسیاری از موارد به شدت افزایش یابد، در حالی که اساتید و دانشجویان محترم به ندرت فرصت کافی برای استفاده از تمام مطالب آنها را دارند. این مهم به علاوه افزایش هزینه‌ها، منجر به ایجاد روند جدیدی در عرصه چاپ و نشر کتاب و توجه بیشتر به چاپ کتاب‌های کم حجم و کوچک گردیده است. سهولت حمل و نقل، ذکر مفاهیم اساسی و نپرداختن به جزئیات بی‌مورد، افزایش سرعت مطالعه، و قیمت مناسب از مهمترین مزیت این کتاب‌ها است. کتابی که پیش‌رو دارید با توجه به مطالب فوق تهیه گردیده و به مفاهیم اساسی در زمینه تعارض سازمانی از دیدگاه صاحب‌نظران مختلف پرداخته است. در پایان سه پرسشنامه سبک‌های مدیریت تعارض آورده شده که امیدوارم برای انجام پژوهش در این زمینه مفید واقع شوند.

بر خود واجب می‌دانم از زحمات تمامی افرادی که در فرایندهای مختلف چاپ و نشر این کتاب نقشی بر عهده داشته‌اند، از صمیم قلب تشکر کنم. همدلی و استقبال صمیمانه جناب آقای مهربان، مدیریت محترم مؤسسه کتاب مهربان نشر، از ایده‌های جدید در این زمینه و زحمات و پیگیری‌های کارکنان مؤسسه جهت هماهنگی امور قابل تقدیر است. بی‌تردید علی‌رغم دقت فراوانی که در روند آماده‌سازی کتاب مبذول گشته، حاصل کار عاری از اشتباه و خطا نبوده و پیشنهادات ارزنده شما قطعاً می‌تواند در ویرایش‌های آتی مورد استفاده قرار گیرد.

پیشنهادهای و انتقادهای خوانندگان محترم بطور مسلم می‌تواند موجبات خشنودی

نویسنده را فراهم آورد و وی را در بهبود کیفیت اثر یاری نماید. مزید امتنان خواهد بود
پیام‌های خود را از طریق پست الکترونیک زیر ارسال فرمایید.

و من الله توفیق

امیدمهدیه

(omidmahdiah@gmail.com)

۱- مقدمه

مطالعهٔ تعارض اجتماعی در دوران‌های مختلف تاریخ از جانب اساتید و صاحب‌نظران فلسفه، جامعه‌شناسی، اقتصاد، علوم سیاسی، انسان‌شناسی و روانشناسی بر جنبه‌های مختلفی مورد توجه بوده است. سهم اولیهٔ مطالعهٔ تعارض اجتماعی به فلاسفه و جامعه‌شناسان مربوط است. دانشمندان و صاحب‌نظران مدیریت در سال‌های اخیر به این موضوع علاقه نشان داده‌اند (Rahim, 2001).

تعارض^۱ یک واقعیت سازمانی است. یکی از دلایل اجتناب‌ناپذیری تعارض این است که مدیران و سایر کارکنان سازمان همیشه بر سر منابع کمیاب رقابت می‌کنند. در نتیجه یکی از وظایف مهم مدیریت، حفظ سطح بهینه‌ای از تعارض است که به سازمان و اعضای آن، ویژگی منحصر به فردی بدهد (Stroh et al, 2002). تعارض پدیده‌ای اجتماعی است که ریشه در ساختار روابط اجتماعی دارد (Kolb, 2008). هیچ راه‌حل نهایی برای تضاد و تعارض سازمانی وجود ندارد. تعارض، خصلت پایدار و ثابت تمام سیستم‌های سازمانی است که به دست انسان ساخته شده‌اند (Jaffee, 2008). اگرچه انسان و تعارض همچون دو برادر دو قلو با هم زاییده شده و رشد یافته‌اند، اما با همه قدمتی که تعارض در زندگی بشر دارد، تنها در چند دههٔ اخیر مورد توجه دانشمندان قرار گرفته است. در این میان، سازمان محیط باروری برای پرورش و رشد انواع تعارضات و عدم توافقات است. تحقیقات اشمیت نشان

1. Conflict