مباحث مرتبط با نیروی انسانی (۱۰)

ادامه تعارض در سازمان و راهکارهای مدیریت تعارض(۴)

رویکردهای مواجه با تعارض

از کجا شروع کنیم؟

همه ما روش‌های مختلفی برای پاسخ دادن به تعارض و برخورد با آن‌ها از طریق مشاهده رفتار سایر افراد می‌آموزیم. این مشاهدات به ما یاد می‌دهند تا از سبک‌های مختلف حل تعارض استفاده کنیم.

پنج سبک یا رویکردی را که فرد ممکن است برای مقابله با تعارض اتخاذ کند؛ شامل موارد زیر است:

۱) ***رقابت***: افرادی که از این رویکرد پیوسته استفاده می‌کنند، علاقه مند به موضع خود هستند و جهان را به عنوان یک بازی صفر-صفر بین برندگان و بازنده‌ها می‌پندارند. دلیل مشارکت در تعارض، پیروزی است. اگر چه این یک رویکرد رایج برای مقابله با تعارض است، اما به نفع افراد یا گروه‌هایی که تعاملات تکراری دارند نیست ولی ممکن است زمانی که یک اقدام غیرمعمول نیاز به پیروی بیشتر از مزایای سازمان دارد مناسب باشد.

۲) ***همکاری***: فرض بر این است که اکثر تعارضات در نتیجه وابستگی متقابل ظاهر می‌شود نه به خاطر اهداف ناسازگار. دلیل مشارکت در تعارض، یافتن راه حلی است که به بهترین نحو به نفع هر دو طرف می‌باشد. همکاری معمولا زمان بیشتری را نسبت به رویکردهای دیگر اتخاذ می‌کند، اما سود بلند مدت یک راه حل مشارکتی نیز ممکن است مدت زمان بیشتری ارزشمند باقی بماند.

۳) **سازش**: تعارض در بخش رقابت به عنوان یک بازی صفر-صفر در نظر گرفته شد، هر کدام از طرفین از طریق سازش به منافعی دست یافتند اما برخی چیزها را نیز باید از دست می‌دادند. اگر چه این رویکرد اجازه می‌دهد که طرفین با هم کار کنند اما در بلندمدت آنها بر آنچه که از دست داده اند متمرکز می‌شوند و نه آنچه که به دست آورده شده است. با این حال، در صورتی که واقعا منافع کافی برای ارائه راه حل دیگری وجود نداشته باشد، ممکن است سازش تنها راه حل باشد.

۴) **اجتناب:** این رویکرد زمانی استفاده می‌شود که افراد نمی‌خواهند مسائل مربوط به تعارض را بررسی کنند. افراد با عقب نشینی یا ایجاد جدایی فیزیکی از تعارض جلوگیری می‌کنند تا از بحث در مورد مسائل جلوگیری شود. این رویکرد ممکن است در کوتاه مدت مفید باشد، زیرا این امر به افراد اجازه

می‌دهد زمان را نگه دارند و چشم انداز را دوباره به دست آورند، اما در بلندمدت می‌تواند بسیار مضر باشد.

۵) ***تطابق:*** این رویکرد زمانی استفاده می‌شود که یک یا چند نفر از طرفین نمی‌خواهند با مسائل مربوط به تضاد مواجه شوند، یا آنها را بیرون بکشند. در این رویکرد یکی از افراد تصمیم می‌گیرد که مسائل موجود از خود شخص یا حتی سایرین نیز مهمتر نیست. فردی که توانایی تطبیق را دارد قادر به ایجاد اعتبار برای تعارض بعدی می‌باشد. تطابق ممکن است در کوتاه مدت سودمند باشد اما در بلندمدت مضر است. اگر یکی از طرفین بطور پیوسته تطابق یابد در صورتی که طرف دیگر به فکر برآورده‌کردن نیازها و نگرانی‌های خود باشد آنگاه گروه تطابق یافته در نهایت از طرف دیگر خشمگین می‌شود.

ادامه دارد...

منبع:

Dehart.R. B., Denhart. J.V., Aristigueta. M.P.(2016) Managing human behavior in public and non profit organization, 4 Edithon, Part 11,PP 537-582.