مباحث مرتبط با نیروی انسانی (۸)

ادامه نوشتار ترجمه ای در مورد تعارض در سازمان و راهکارهای مدیریت تعارض(۲)

علل تعارض سازمانی

علت اول: تعارض عملکردی که نشات گرفته از زیرسیستم‌های مختلف درون سازمان‌ها است. در بخش دولتی، تعارض میان زیرسیستم‌ها نه تنها در داخل سازمان، بلکه در میان سایر سازمان‌های دولتی و گروه‌های دیگر در تعامل رخ می‌دهد.

علت دوم: تعارض زمانی نمایان می‌شود که واحدهای مختلف فعالیت مشابهی دارند که ممکن است به "رقابت خصمانه یا رقابت‌های سالم" منتهی شود.

علت سوم تعارض در سازمان‌ها: تعارض سلسله مراتبی ناشی از کشمکش‌های منفعت طلبانه‌ی گروه‌ها بر سر پاداش‌های سازمانی همچون سمت، اعتبار و مزایای مالی است. در اینجا ممکن است مسائل مربوط به تساوی‌های حقوقی (مثلا توزیع ناعادلانه پاداش‌ها) یا مسائل مربوط به عدالت و برابری مثل تفاوت‌های اساسی در سمت و مقام علت تعارض محسوب شوند. در بخش دولتی این عامل گاهی به هنگام اعطای ارتقا رتبه‌ی شغلی مشاهده می‌شود.

سایر علل بروز تعارض

امروزه تغییرات سریع محیطی هم، بروز تعارضات سازمانی را سرعت می‌بخشد تعارضات ناشی از تغییرات شامل موارد زیر می باشد:

(۱) سازمان‌ها نسبت به گذشته ساختاری مسطح‌تر و شبکه‌ای‌تر دارند. در این حالت بدلیل مشارکت بخش‌های مختلف سازمان و همچنین گسترش ارتباطات خارج سازمانی تعارض رخ می‌دهد.

(۲) سازمان‌ها به شکل تیم محور ساماندهی شده‌اند. حضور تیم‌ها و گروه‌های مختلف خود باعث تعارض می‌گردد.

(۳) سازمان‌ها مجبورند خودشان را با قیود و شرایط ناشی از تغییرات سریع محیطی وفق بدهند. این امر خود باعث ایجاد تعارضات مختلف در سطوح مختلف می‌شود.

(۴) امروزه به سازمان‌ها فشار می‌آورند که باید "با کمترین هزینه کار کنند"، در حالی که واحدهای زیربط برای دستیابی به منابع اندک در حال رقابتند، این مساله موجب تعارض می‌شود.

(۵)، سازمان‌ها در تلاشند تا تنوع فرهنگی روزافزون نیروی کار را همچنان که کارکنان جدید با هنجارهای فرهنگی متفاوت وارد سازمان می‌شوند؛ مدیریت کنند.

تنوع و تعارض: با وجود پیشرفت‌ها در چند دهه‌ی اخیر مسائل مربوط به تنوع فرهنگی در محیط کار چالش‌ها و تعارضاتی را در سازمان‌های امروز ایجاد کرده است. یافته‌ها همچنین نشان از این دارد که سازمان‌هایی هستند که از طریق انتخاب، ترویج و پرورش استعدادها بدون در نظر گرفتن قومیت و نژاد جو مثبتی از تنوع فرهنگی در محیط کار را عرضه می‌کنند و به این شکل از وجود تنوع در سازمان خود مطمئن می‌شوند. تفاوت‌های نسلی از سایر عوامل بروز تعارضات بالقوه در محل کار است. یافته‌ها نشان می‌دهد که چنین معیاری به طور مستقیم بر کل میزان تعارضات طرفین درگیر و همینطور به شکل روتین بر میزان فرآیندها، وظیفه و تعارض در روابط اثر می‌گذارد و اغلب تفاوت‌های میان فردیست که موجب بروز آن‌ها 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.

مرکز مطالعات معاونت توسعه مدیریت و منابع دانشگاه