مباحث مرتبط با نیروی انسانی (۹)

ادامه تعارض در سازمان و راهکارهای مدیریت تعارض(۳)

انواع تعارض و سطوح آن

۱. **تعارض درون فردی:** که به تعارضات درونی هر فرد اشاره دارد. برای مثال مادری که دوست دارد در فعالیت‌های بعد از مدرسه‌ی فرزند خود حضور داشته باشد، در سازمانی غیرانتفاعی مشغول کار و پیشرفت است که به سختی اجازه‌ی عمل کردن خارج از چهارچوب‌های برنامه کاری را به او می‌دهد و درنتیجه ممکن است فرد تعارض‌هایی را تجربه کند. به عبارت دیگر ارزش‌ها و اهداف مرتبط با خانواده‌اش در تعارض با شغلش قرار می‌گیرند.

۲. **تعارض میان فردی**: این نوع تعارض بین دو شخصی رخ می‌دهد که نیاز به برقراری ارتباط دارند اما روش‌ها، ارزش‌ها و اهداف متفاوتی دارند. از این نوع تعارض به عنوان تعارض شخصی هم یاد می‌شود چرا که حول اختلافات شخصی است تا اهداف سازمانی. برای نمونه، مدیران دولتی در یک پروژه با هم همکاری می‌کنند که یکی از آن‌ها ضرب العجل‌ها را جدی می‌گیرد در حالی که دیگری اینطور نیست.

۳. **تعارض درون گروهی:** به تعارض و درگیری درون یک گروه یا تیم کاری بر سر اهداف و چگونگی عملکرد افراد اشاره می‌کند. برای مثال، ممکن است دانشکده‌ای با واحدهای اجباری یک مقطع تحصیلی موافقت نکند. اگرچه حدی از تعارضات درون گروهی مفید است و به تصمیم گیری‌ها کمک می‌کند، تشدید آن می‌تواند بسیار مخرب باشد.

۴. **تعارض میان گروهی:** زمانی رخ می‌دهد که گروه‌های درون و بیرون سازمان بر سر گرفتن تصمیمات با هم اختلاف پیدا می‌کنند. این نوع تعارض معمولا در مورد مشکلات وسیع سازمانی مثل تخصیص بودجه، دسترسی به اطلاعات، و فرآیندهای سازمانی است. درگیری‌های بین گروهی در سطوح مختلف سازمانی نیز رخ می‌دهد.

مزایای تعارض:

- تنش‌های موجود را کاهش می‌دهد و به ایجاد ثبات و انسجام روابط کمک می‌کند.
- فرصت‌هایی را فراهم می‌کند تا منابع ارزشمند دوباره تنظیم شود.
- به تحریک نوآوری کمک می‌کند و به عنوان یک انگیزه برای تغییر عمل می‌کند.
- بازخوردی را در رابطه با وضعیت وابستگی‌های متقابل و توزیع قدرت در یک سازمان ارائه می‌دهد.
- حس هویت و هدف را فراهم می‌کند، زیرا تفاوت‌ها و مرزها در گروه‌ها روشن است.

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