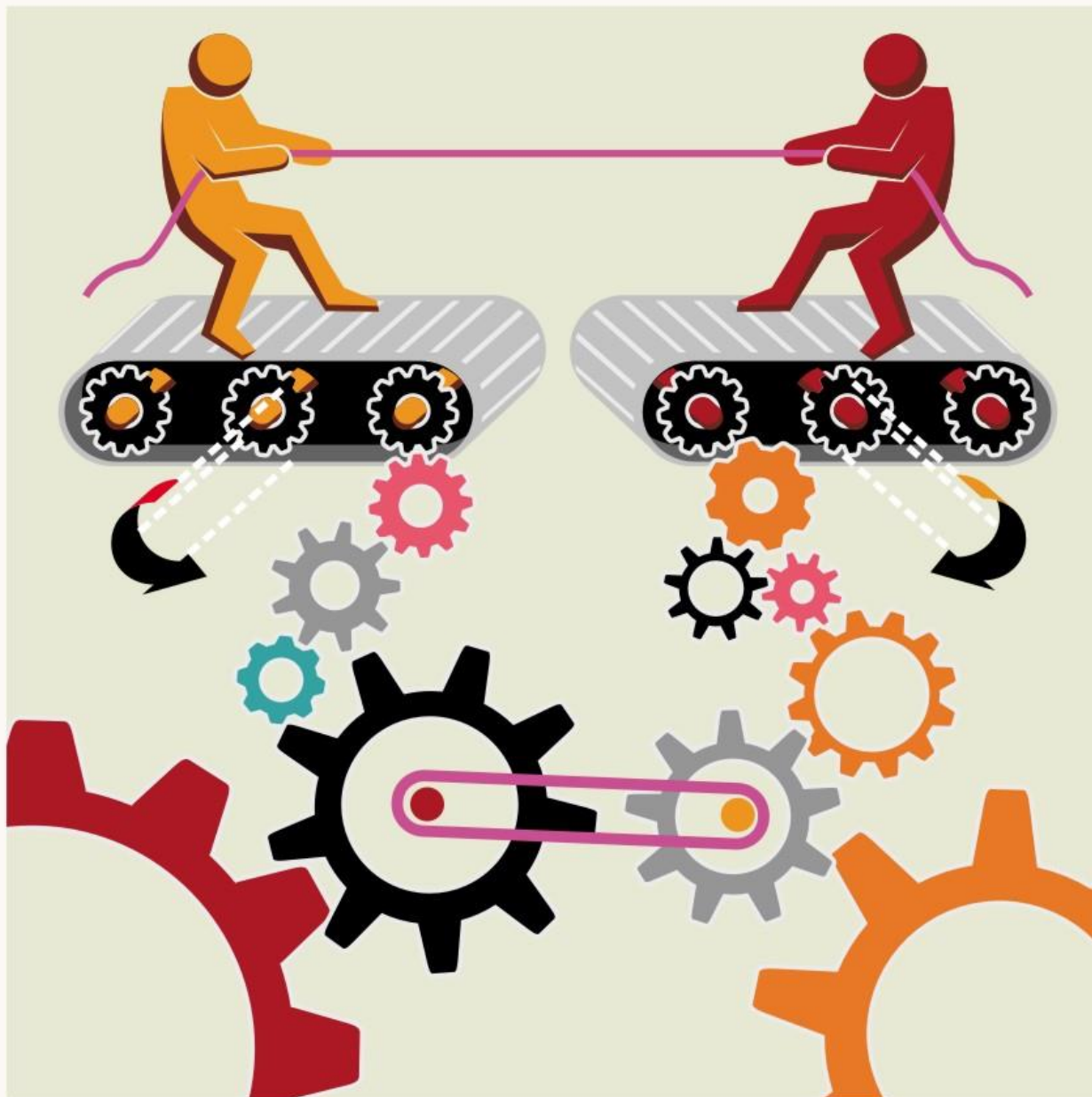


مدیریت تعارض

دکتر پدram موسوی شندی

بهمن ۹۷ - تهران

اتفاق بازرگانی



نمی‌شود!

باز نمی‌شود، نمی‌شود!

خواه فکر کنید کاری را می‌توانید
انجام دهید، خواه فکر کنید که
از انجام کاری ناتوان هستید،
همیشه حق با شماست.

همه را می دانید.

دانشمندان استقاده کنید.

تعلیم کی بہ اجزا

دید گاہ کی

تعارض

- معنای لغوی این مفهوم چیست؟
- مفاهیم مترادف این مفهوم چه هستند؟ مفاهیم متضاد این مفهوم چه هستند؟
- مثال‌های روشنی از این مفهوم را ذکر کنید.
- ویژگی‌های بنیادی این مفهوم چه مواردی هستند؟
ویژگی‌های بنیادی قسمتی از تعریف هستند و باید در همهٔ مثال‌ها صادق باشند.
- این مفهوم تحت چه سرفصل بزرگتری قرار می‌گیرد؟

مفاهیم بنیادی

تعارض منازعه‌ای است ذهنی که از برخورد انگیزه‌ها، تقاضاها و سائق‌های متضاد به وجود می‌آید.

تعارض عبارت است از عدم توافق و مخالفت دو واحد (Entity) با یکدیگر که در اثر ناسازگاری و ناهم‌جهتی نظرات و اهداف و رفتارها صورت می‌گیرد؛

ستیزه‌ای در اثر منافع ناهمسو و اختلاف اهداف و ادراکات مختلف

مفاهیم بنیادی

روان‌شناسان بیشتر به جنبه روان‌شناختی تعارض
یعنی تضادهای درونی و جامعه‌شناسان و مدیران
بیشتر به جنبه اجتماعی تعارض یعنی تضادهای
میان افراد و گروه‌ها پرداخته‌اند.

تقسیم‌بندی بر حسب طرف‌های تعارض

تعارض درون فردی

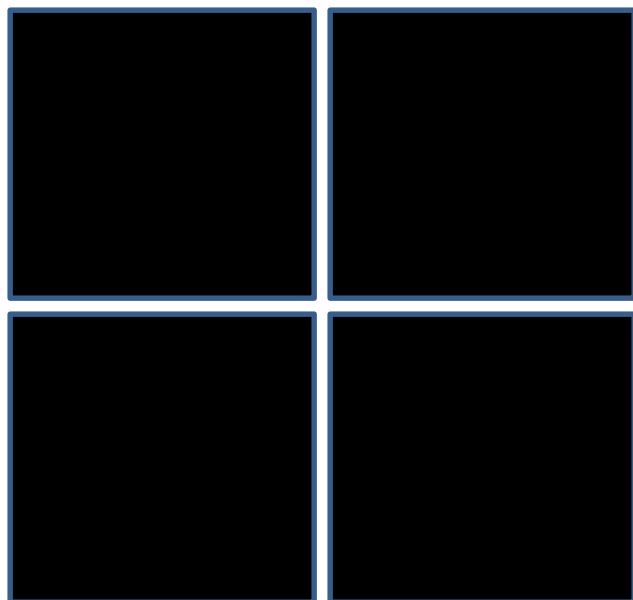
تعارض بین فردی

تعارض درون گروهی

تعارض میان گروهی

تعارض میان سازمانی

تعارض میان اشخاص و گروه‌ها



عناصر درگیر در
تعارض



هیجانات: احساساتی که در زمان بروز تعارض بوجود می‌آیند (عصبانیت، ترس، غم، شادی)

BENEFITS



علائق و منافع: چیزهایی که انگیزه می‌بخشند

Values

ارزش‌ها: عقاید افراد دربارهٔ درستی‌ها و نادرستی‌ها (سخت حل می‌شود)

در مدیریت تعارض

اول با هیجانات رودررو شوید،

بعد به علائق، منافع و ارزش‌ها توجه کنید.

هیجانات: احساساتی که با تعاملات بین فردی همراهند (عصبانیت، ترس، طرد شدن، از دست دادن)

علائق و منافع: چیزهایی که انگیزه می‌بخشند

ارزش‌ها: عقاید و احساسات درباره‌ی درستی و نادرستی (سخت حل می‌شود)

مفاهیم بنیادی

مدیریت تعارض عبارتست از فرایند
برنامه‌ریزی و کنترل شایسته تعارضات و
تمرکز بر عوامل ایجادکننده آنها و هدایت
آنها به سمت اهداف اصلی.

مراحل تعارض

نتیجه:

افزایش / کاهش
عملکرد تیم

تعارض آشکار:

انواع رفتارهای
پنجگانه در مواجهه
با تعارض

درک و احساس
تعارض

زمینه‌سازها:

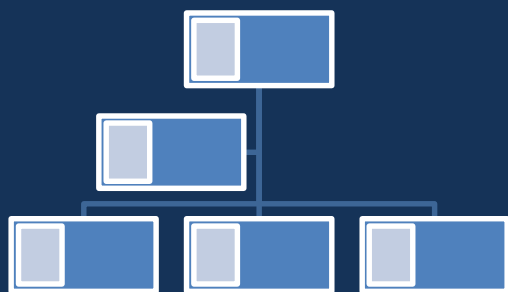
ارتباط

ساختار

تفاوت‌های ارزشی

۳ علت اصلی زمینه‌ساز تعارض تشکلیها

ارتباطات



ساختار

متغیرهای شخصی



مدل کیلین و تامس



کار گروهی

تعارض را به
رسمیت بشناسیم

تعارض واقعی را
بیابیم

با هم راهکارهای رفع
تعارض را بیابیم

برای رفع تعارض اقدام
و پی گیری کنیم

هیجانات را
کنترل کنیم

به همه نقطه نظرات
گوش کنیم

در مورد یک راهکار
توافق کنیم

درس آموخته ها را
ثبت کنیم