

مروری بر مباحث تعارض و مذاکره

شهین جبل هنگ^۱ ، منیژه سلیمانی^۲ ، خدیجه قهاری حسینی^۳

۱- کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی

۲- دانشجوی دکترای تخصصی مدیریت آموزشی، معاونت بهداشت دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز

۳- کارشناس مدیریت دولتی، معاونت بهداشت دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز

چکیده

همان طور که می دانیم دلیل علمی لزوم برقراری و حفظ ارتباط با دیگران این است که تمام نیازهای انسان ، اعم از مادی و معنوی، برای ادامه حیات و بقای نسل، امنیت، تأمین معاش، آسایش زندگی، رفاه اقتصادی، افزایش آگاهی، رفاه اجتماعی، بالا بردن سطح زندگی و برخورداری از دستاوردهای ناشی از کار، تخصص و پیشرفت های علمی و تکنولوژیکی دیگران به وسیله اشخاص دیگر، اعم از اشخاص طبیعی و حقوقی تأمین و برطرف می شود. وجود یا عدم وجود تعارض به نوع پنداشت و ادراک ما بستگی دارد. اگر هیچ کس از وجود تعارض اطلاعی نداشته باشد. در این صورت در این مورد اتفاق نظر است که پدیده ای به نام تعارض وجود ندارد. وجوه مشترک همه تعاریف واژه تعارض عبارتند از: مخالفت، تضاد، سد یا مانع، و دیگر وجود دو یا چند گروه که دارای تضاد هدف یا منابع باشند. اختلاف در تعریفها حول محور نیت و اینکه تعارض فقط در مرحله عمل به وجود می آید، می چرخد به این معنا که عمل سد یا مانع باید به صورت آگاهانه انجام شود یا به صورت اتفاقی نیز رخ می دهد. از طرف دیگر در محیط کسب و کار مذاکره ماهیتی علمی پیدا می کند به طوری که اکنون می توان اذعان کرد که بیشتر مدیران حرفه ای به اهمیت مذاکره در زندگی کاری و حرفه ای کاملاً واقفند، زیرا زمان قابل توجهی از زندگی حرفه ای خود را صرف مذاکره می کنند. به علاوه، زندگی شخصی شان هم با مذاکره همراه است. موفقیت و اثر بخشی حرفه ای آنان به شدت متأثر از توانایی آنها در هنر و فن مذاکره است. این مهارت یا ناشی گری آنان در مذاکره است که نظر مدیران، همکاران، زیر دستان، مشتریان، رقبا و سایرین را درباره موفقیت کاری شان شکل می دهد. مدیران، زمان و کوشش بسیاری را صرف مذاکره می کنند، اما معدودی از آنان هنر و دانش مذاکره را به درستی می دانند. از این رو، بسیاری از مدیران حرفه ای نیازمند رویکرد بهینه در طرح ریزی و اجرای مذاکره ها هستند.

کلمات کلیدی: تعارض ، مذاکره ، آموزش، مدیریت