



سومین کنفرانس بین المللی پژوهش های کاربردی در مهندسی سازه و مدیریت ساخت دانشگاه صنعتی شریف - تیر ۱۳۹۸



مدیریت تعارض و کیفیت ارتباطات در پروژه های ساخت

میثم زری باف

دانشجوی کارشناسی ارشد عمران-مدیریت ساخت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دماوند، تهران، ایران

meysamzaribaf@yahoo.com

بهمن سلامی

استادیار گروه عمران-مدیریت ساخت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروز کوه، تهران، ایران

salami@iaufb.ac.ir

خلاصه

پروژه های عمرانی بدلیل ارتباطات زیاد بین انسانها، بستر مناسبی برای بروز تعارض می باشند. تفاوت در شخصیت، فرهنگ، آداب و رسوم و دیدگاههای متفاوت انسانها با یکدیگر باعث بروز اختلافات و تعارضات می شود. تعارض پدیده ای است که آثار مثبت و منفی روی عملکرد افراد و سازمان ها دارد. استفاده صحیح و موثر از تعارض موجب بهبود عملکرد و ارتقای سطح پروژه می گردد و استفاده غیر موثر از آن موجب کاهش عملکرد و ایجاد کشمکش و تنش در آن می شود. بطور کلی مدیریت تعارض فرآیند تشخیص نقش مناسب تعارض در بین گروهها و استفاده از فنون مربوطه برای برطرف کردن یا تحرک آنها برای اثربخشی می باشد. این مقاله نیز با هدف معرفی راهکارهای مرتبط با مدیریت تعارض و نحوه بکارگیری آنها برای بهبود کیفیت ارتباطات سازمانی بخصوص در صنعت ساخت و ساز تهیه و تدوین شده است. بطور کلی سبکهای مدیریت تعارض شامل همکاری، تسلط، سازش و اجتناب و تسلیم می باشد که هر کدام با توجه به سطح تعارض موجود و شرایط مختلف می تواند مورد استفاده مدیران پروژه قرار گیرند.

کلمات کلیدی: پروژه های ساخت و ساز، تعارض، مدیریت پروژه، مدیریت تعارض، کیفیت ارتباطات

مقدمه

رشد یک سازمان وابسته به نحوه ی مواجهه با تعارض هاست. الزاما فقدان تعارض ها نمی تواند بهترین شرایط ابقا را فراهم کند. شیوه ی تصمیم گیری در تعارض می تواند سازنده یا مخرب باشد. شیوه ی سازنده در تعارض به ما کمک می کند تا موقعیت را از زوایای مختلف ببینیم اما شیوه ی مخرب می تواند هدایتگر ویرانی باشد. بنابراین مدیریت تعارض ها مهمترین شرطی است که وابسته به رشد تمام سازمان ها است. از طرف دیگر با توجه به پیچیدگی روزافزون سازمانها و تفاوت در اندیشه، نگرش و باورهای افراد، تعارض به عنوان جزء اجتناب ناپذیر سازمانها مطرح است. نکته جالب توجه اینجاست که اجتناب ناپذیر بودن تعارض دلیل بر منفی بودن آن نیست بلکه چه بسا اگر تعارض خوب مدیریت شود، برای پروژه مفید نیز می باشد و مدیران را در بکارگیری سطوحی از تعارض در انگیزش و تحریک تیم هایشان تشویق کند. توانایی اداره و کنترل تعارضات امروز به عنوان یکی از مهمترین مهارت های مدیریت پروژه به شمار می آید. توانایی برخورد با تعارض و اداره آن در موفقیت مدیران پروژه نقش ارزنده ای دارد. اگر تعارضها سازنده باشند، موجب بروز افکار نو و خلاق می شوند و زمینه تغییر و نوآوری و تحول سازنده را در پروژه فراهم می سازند و در نهایت به مدیر پروژه کمک می کند تا به اهداف پروژه نائل آید.