



گونه شناسی مدل حل تعارض کارمندان و مدیران در سازمان‌های دولتی

مصطفی جعفری

استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران

حامد فرهنگ فلاح

دانشجو کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران

پژمان پارسانیا

دانشجو کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران

نسترن مقدم

دانشجو کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران

چکیده

مدیریت تعارضات همیشه مورد توجه محققان قرار داشته است، اگرچه بر این باور هستیم که تعارض قابل اجتناب نیست و بعضاً مفید است، اما تعارضات می‌توانند باعث سکوت و یا انزجار کارکنان بشوند به ویژه اگر این تعارضات میان کارمندان و مدیران در یک سازمان رخ دهد. تحقیق کنونی، با رویکرد تفسیری و در قالب یک پژوهش پدیدارشناسانه به گونه شناسی مدل حل تعارض کارمندان و مدیران در سازمان‌های دولتی ایران می‌پردازد. جامعه آماری این پژوهش، از سه سازمان دولتی انتخاب شده است که به صورت نمونه گیری تصادفی در سه سطح مدیریت، سرپرستی و کارکنان از هر سازمان انتخاب شد. در نهایت، با انجام مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۱۲ شرکت کننده، به اشباع نظری رسیدیم. نتایج نشان داد که بیشترین تعارضات در میان مدیران و کارکنان سازمان‌های دولتی، از نوع میان فردی و میان گروهی است. همچنین روش‌های سازنده ای که به منظور مقابله با تعارض اتخاذ شده است شامل (۱) استفاده از شخص ثالث یا کمیته یا ریش سفیدی است که از بیرون از تعارض، به مسئله گوش داده و میانجیگری کند. (۲) خوب شنیدن یا شنیدن موثر به معنای اینکه در هنگام صحبت کردن در مورد فرایندهای کاری و یا رویه‌هایی که اختلاف نظر در آن وجود دارد، به خوبی به صحبت‌های طرف مقابل خواه مدیر خواه کارمند توجه شود. (۳) پذیرش واقعیت‌ها، به این معنا که اگرچه ممکن است بعضاً اختلاف نظرها بر سر منافع باشد، اما وظیفه مدیر و کارکنان، تحقق اهداف سازمانی است از این رو، باید در حل تعارض سازمانی، به منافع سازمانی بیشتر از اهداف فردی توجه کرد و در نهایت اشتباهات خود را پذیرفت.

کلمات کلیدی: مدیریت تعارض، تعارض میان فردی، تعارض میان گروهی، گونه شناسی