

مدیریت تعارض

تعارض جزء جدایی ناپذیر زندگی انسان است. مروری گذرا و سطحی بر رویدادهای تاریخی نشان میدهد که چگونه تعارض یکی از مهمترین و برجسته ترین وجوه زندگی را تشکیل میدهد. انسانها همیشه برای انتخاب میان دو مسیر، دو خواسته یا دو هدف دچار مشکل بوده‌اند. این که کدام راه بهتر است، کدام مسیر بازده بیشتر و خطر کمتر دارد یا حتی کدام روش را بیشتر دوست دارند چالشی است که با آن درگیر هستیم. از آنجا که هر مسیری را انتخاب کنیم منفعت‌های مسیر دیگر را از دست می‌دهیم، پس این چالش گاهی برای ما دردناک و استرس‌آور خواهد بود. به این حالت عاطفی و سخت ناشی از تنش بین خواسته‌های متضاد و متناقض، تعارض و به روش‌های مقابله با این چالش، مدیریت تعارض گفته می‌شود.

کارکردهای مثبت تعارض

❖ تا زمانی که اختلاف نظر به تعارض تبدیل نشود، بسیاری از موضوعات و اختلاف‌ها نامفهوم و مبهم می‌مانند و آشکار نمی‌شوند.

❖ گاهی اختلاف نظرها برای مدت طولانی (وحتی همیشه) باقی می‌مانند و حل نمی‌شوند. اگر اختلاف‌ها را جدی

بگیریم و آن‌ها را به عنوان مصداقی از تعارض، بررسی و مدیریت کنیم، این احتمال وجود دارد که بتوان اختلاف را به شکل ریشه‌ای و برای همیشه حل کرد.

❖ تعارض، چیزی شبیه تخلیه خشم است. اگر همواره از بروز تعارض اجتناب کنیم، ممکن است خشم ناشی از تفاوت دیدگاه‌ها، پنهان باقی بماند و به شکلی غیرقابل کنترل و نگران‌کننده بروز کند.

❖ برخی نیازها (چه نیازهای فردی و چه نیازهای سازمانی) مدت‌ها پنهان و دور از چشم باقی می‌مانند. تعارض‌های جدی گاهی کمک می‌کنند این نیازها دیده و شنیده شده و جدی گرفته شوند.

❖ اگر تعارض به شکل هوشمندانه مدیریت شود و از حد به در نرود، فضایی برای تعامل و متمرکز شدن روی اهداف مشترک ایجاد خواهد کرد.

راهکارهای مدیریت تعارض

به طور کلی می‌توانیم بگوییم تعارض به خودی خود مشکل‌ساز نیست، اما اگر مدیریت تعارض به درستی صورت نگیرد، دردسرساز خواهد بود.

وفق دادن

وفق دادن زمانی اتفاق می‌افتد که یکی از طرفین، اختلاف از خواسته خود (یا بخش بزرگی از آن) صرف نظر می‌کند که صلح برقرار شود. راهکار وفق دادن

زمانی ارزشمند و سالم است که یکی از طرفین متوجه اشتباه خود شده باشد، و بخواهد جلوی اختلاف بیشتر را بگیرد. به بیان بهتر، در این شرایط او می‌پذیرد که حق با او نبوده و بیش از آن پافشاری نمی‌کند. یا اینکه یکی از طرفین برای پایان دادن تعارض از حق خود کوتاه می‌آید، و به نفع طرف دیگر کنار می‌رود؛ زیرا تمایل دارد صلح و آرامش برقرار شود. چنین افرادی نیت خیر دارند و می‌خواهند با کل گروه همکاری کنند.

همکاری

همکاری زمانی قابل اجراست که هر دو طرف به یک اندازه مشتاق رفع کردن مسئله باشند. در این حالت باید راه حلی پیدا شود که مورد توافق همه باشد تا هم همه‌ی انتظارات شما و هم همه‌ی انتظارات طرف مقابل را برطرف کند. هرچند این راهکار در نهایت نتایج به مراتب بهتری به همراه دارد اما زمان و انرژی زیادی را هم طلب می‌کند.

رقابت

رقابت راهکاری است که در آن یک نفر برنده و طرف مقابل بازنده می‌شود. افراد تهاجمی معمولاً از این راهکار استفاده می‌کنند در این حالت راه برای تعاملات سازنده یا تصمیم‌گیری مشترک بسته می‌شود.

مدیریت تعارض



مصالحه

در این راهکار از راهکارهای حل تعارض ما می‌پذیریم که نمی‌توانیم همه‌ی خواسته‌هایمان را برآورده کنیم و در عین حال موضوع ارتباط نیز برایمان دارای اهمیت است. به همین دلیل است که حاضر می‌شویم از بعضی از خواسته‌ها و مواضع خودمان چشم‌پوشی کنیم. البته با توجه به اینکه هم چنان موضوع تعارض برایمان مهم است، انتظار داریم که طرف مقابل هم از بخشی از خواسته‌هایش چشم‌پوشی کند و به همین دلیل است که در این راهکار، بین طرفین تعامل رخ می‌دهد.

سمیه طیاری

کارشناس ارشد روانشناسی



مرکز راهنمایی و مشاوره

معاونت دانشجویی فرهنگی

دیماه ۱۴۰۰

البته زمانی که یکی از طرفین تعارض (در حالتی که در جایگاه برابر با طرف مقابل باشد) احساس کند، حرف و نقطه نظر او نادیده گرفته می‌شود، ممکن است حالت تهاجمی و رقابتی به خود بگیرد. استفاده از هر کدام از این راهکارها در جای مناسب خود، به هوشیاری و البته تجربه نیاز دارد. به طور مثال، شما معمولاً نمی‌توانید در برابر مدیر بالادست خود تهاجم نشان بدهید، یا خود را نسبت به بی‌مسئولیتی همیشگی یکی از کارکنان وفق دهید.

اجتناب کردن

زمانی که شخص از اختلاف پیش آمده اجتناب می‌کند، در حقیقت روی آن سرپوش می‌گذارد. او با به تاخیر انداختن یا نادیده گرفتن مسائل امیدوار است که آنها خود به خود و به مرور زمان حل بشوند. افرادی که اغلب از اختلافات و تضادها اجتناب می‌کنند یا اعتماد به نفس پایینی دارند یا در موضع ضعف قرار دارند. در واقع در طی فرایند اجتناب، خیلی از اوقات حتی طرف مقابل از اینکه مسئله‌ای به وجود آمده است مطلع نمی‌شود. به عنوان مثال ممکن است دوست ما هیچ‌گاه متوجه نشود تاخیر او ما را دلخور کرده است یا اصلاً فراموش کند که تاخیری هم داشته است.