



مهارت های حل تعارض

Conflict Resolution Skills

تدوین:

دکتر محمدعلی نعمتی

محقق، مشاور و مدرس در بخش صنعت و عضو هیأت علمی دانشگاه

تعارض پدیده ای اجتناب ناپذیر

در فرایند ارتباطات



تعاریف تعارض

- ❑ فرآیند تلاش عمدی شخص الف برای خنثی سازی شخص ب در دستیابی به اهداف یا افزایش منافعش از طریق هر نوع مانع تراشی.
- ❑ فراگردی است که در آن یک طرف (فرد یا گروه) در می یابد که منافعش با مخالفت یا واکنش منفی طرف دیگر مواجه گردیده است.
- ❑ تعارض زمانی رخ می دهد که دو یا چند نفر از افراد در مقابل یکدیگر قرار گیرند؛ زیرا نیازها، خواسته ها، اهداف و ارزش های آنها متفاوت است.
- ❑ تعارض فرایندی است که در آن فردی در می یابد که شخص دیگری به طور منفی روی آن چیزی که او تعقیب می کند تأثیر گذاشته است.



رشد تکاملی برخورد سازمان ها با تعارض

۱. دیدگاه سنتی (Traditional View)

۲. دیدگاه روابط انسانی (Human Relations View)

۳. مکتب تعاملی (Interaction's View)

نمودار شیوه های رفع تعارض



تکنیک های حل تعارض

- ❖ تکنیک مقصر / راه حل
- ❖ تکنیک مواضع / موضوع
- ❖ تکنیک واقعیت درمانی
- ❖ تکنیک تغافل و تدبیر
- ❖ تکنیک مشارکت جویی فعال
- ❖ تکنیک هدف / دشمن مشترک
- ❖ تکنیک پذیرش و حل مسئله
- ❖ تکنیک حساب اعتباری رفتاری
- ❖ تکنیک مدیریت تصاویر ذهنی
- ❖ کنترل ورودی ها / خروجی ها
- ❖ لیست کردن خوبیهای فرد مقابل

@DrNematiTrainingFilm