

## فرآیند تکوین تعارض در سازمان دانشگاه علوم پزشکی تهران و سازمان‌های تابعه

فهیمة یوسف کلافی<sup>۱</sup>  
مهناز رونقی نوتاش<sup>۲</sup>  
حسین ابوالحسن تنهایی<sup>۳</sup>

تاریخ وصول: ۹۶/۱۰/۱۱

تاریخ پذیرش: ۹۶/۱۲/۲۵

### چکیده

مقاله حاضر با هدف توسعه و گسترش فهم جامعه‌شناختی در حوزه تعارضات درون سازمانی در صدد پاسخگویی به تبیین تعارضات درون سازمانی در جامعه دانشگاه علوم پزشکی تهران و سازمان‌های تابعه انجام شد. با توجه به تعاریف ارائه شده از تعارض، اهداف کارکنان و میزان دسترسی به آن اهداف به عنوان مفاهیم بنیادی و شیوه سلوک آنان در برابر شرایط به وجود آمده مورد مطالعه قرار گرفت. در این راستا، به دلیل استفاده از روش نظریه زمینه‌ای، پس از مرور ادبیات نظری و پیشینه تحقیق، بدون پیش‌فرض گرفتن چارچوب نظری گردآوری داده‌ها با تکنیک‌های مصاحبه عمیق نیمه‌ساختاریافته، مشاهده مستقیم و غیرمستقیم و مشاهده مشارکتی انجام شد. نمونه‌گیری به صورت هدفمند تا رسیدن به اشباع نظری ادامه پیدا کرد و یافته‌های تحقیق در چهار مدل تبیینی به نمایش درآمد. نتایج پژوهش نشان داد تعارض‌ها در سازمان‌ها به دلیل دست نیافتن به اهداف سازمانی شکل می‌گیرد و شیوه سلوک کنش‌گران در برابر تعارض بیگانگی یا سازگاری بوده است. همچنین می‌توان به دیگر نتایج این پژوهش اشاره کرد که تعارض‌ها در سازمان یکی از اشکال معیوب در روابط سازمانی هستند که توانمندی افراد در کاهش یا از میان بردن آن‌ها بستگی به میزان اختیارات آن‌ها دارد. بدین معنی می‌توان قدرت را عامل مهمی در کاهش یا افزایش تعارض فرد با سازمان دانست.

**واژگان کلیدی:** تعارض، روابط درون سازمانی، اهداف فردی، اهداف سازمانی، بروکراسی معیوب، اخلاق سازمانی ناکارآمد.

۱- دانش‌آموخته دکتری جامعه‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، تهران، ایران.

۲- استادیار گروه ارتباطات اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، تهران، ایران (نویسنده مسئول). ronagh\_m@yahoo.com

۳- استادیار گروه جامعه‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، تهران، ایران.

#### مقدمه

یکی از اهداف علوم اجتماعی دستیابی به شناخت قانونمندی‌های جهان اجتماعی است. به اعتقاد دورکیم (۱۸۹۱) آنچه که باید همواره به آن توجه داشت و در پی شناختش برآمد، واقعیت‌های اجتماعی است که از آن به عنوان «چیز» یا «شیء» یاد می‌کند. این واقعیت‌ها یا پدیده‌های اجتماعی اموری هستند که قابل رویت، مشاهده و آزمون هستند، هر چند که خارج از اراده بشر به راه خود ادامه می‌دهند، اما قابلیت شناخت داشته و تجزیه و تحلیل پذیرند و از طریق روش‌های علمی و تحلیل‌های علی و یا روش‌های تفسیری و تاویلی می‌توان قواعد و قوانین و روابط بین آن‌ها را شناسایی نمود. زندگی اجتماعی انسان به عنوان واقعیتی اجتماعی در گروه‌هایی قابل مطالعه است که انسان‌ها در آن عضو هستند و این عضویت منجر به تقابل با گروه‌هایی می‌شود که افراد در آن‌ها عضو نیستند.

در جوامع، سازمان‌ها نقش نسبتاً غالب یا حداقل نقشی بسیار برجسته دارند و زندگی افراد را شکل می‌دهند. «ما در سازمان‌ها متولد می‌شویم، در سازمان‌ها به تحصیل می‌پردازیم و به وسیله آن‌ها آموزش می‌بینیم و اغلب اوقات زندگی خود را در سازمان‌ها برای کار کردن می‌گذرانیم» (Etzioni, 1964: 1). در جوامع تمایز یافته و پیچیده، کارهای متفاوت به صورت تخصصی بین سازمان‌ها تقسیم شده‌اند. برای پاسخگویی به نیازهای متفاوت افراد در این گونه جوامع، سازمان‌های متنوع شکل گرفته‌اند که نسبت به نهادهای قبلی کارآمدترند. این کارایی در نتیجه تخصص‌گرایی حاصل شده است. به طور کلی می‌توان گفت که «ایجاد و گسترش سازمان‌ها در جوامع تمایز یافته تر، سازوکار اصلی انجام امور و نیل به اهدافی است که تحقق آن‌ها فراتر از توان انفرادی انسان‌هاست و انجام آن‌ها توسط سازمان موجب بهینه‌سازی و پیشینه‌سازی نسبی و اثر بخشی بیشتر می‌شود» (Parsons, 1956: 225). سازمان به عنوان پدیده‌ای اجتماعی که آگاهانه توسط افراد انتخاب می‌شود، بر اساس یک سلسله مبانی که توسط فرهنگ سازمانی تعیین می‌شود، در روابط متقابل عمودی سلسله مراتبی را برای افراد تعیین می‌کند که افراد در آن فضا مجبور به اطاعت باشند و وادار می‌شوند بدون رضایت، متناسب با فرهنگ آن سازمان، فضای اطاعت غیر ارادی (به قول ماکس وبر) و زور یا اجبار را تجربه کنند. در سازمان‌ها انواع روابط قدرت دیده می‌شود و احساسات شکل گرفته در این فضا یا در فضای عدم کفایت قدرت و نقصان قدرت، مطرح است. این تجربیات معمولاً در صدی از خشم را برای افراد در سازمان‌ها به همراه دارد و حتی اگر نتوانند آن را در همان لحظه و شرایط بروز دهند، زمانی که در مقام نقصان جایگاه قرار می‌گیرند از تکنیک‌های خاصی برای مرتفع شدن این احساس استفاده می‌کنند. در حقیقت احساس برآمده از شرایط نامناسب است که حس خشم را در افراد بر می‌انگیزد. در جوامع صنعتی با به کارگیری سازوکار «سازمان» به جای «فرد به تنهایی» انجام کارهای بزرگ مثل ساخت سدهای بزرگ، راه‌ها و اسکله‌ها، کارخانه‌ها، پالایشگاه‌ها و نیروگاه‌ها ممکن شده است. صرف نظر از بزرگی کارها، این امور تخصص‌های متنوعی را می‌طلبد. افراد نمی‌توانند تخصص‌های تنوعی را به کار بگیرند. بهره‌گیری سازمان‌های بزرگ از این

تخصص‌ها، موجب توفیق بشر در شکل‌دهی به بسیاری از جنبه‌های زندگی امروزی شده است. بدون وجود این سازمان‌ها امکان دستیابی به بسیاری از آنچه امروزه در شمار مظاهر تمدن بشری است، میسر نبود. «انسان‌ها با بهره‌گیری از سازمان‌ها به عنوان ابزاری کارا و قدرتمند، در تحولات عظیم جهان دخیل بوده‌اند. سازمان‌ها در جنبه‌های مختلف زندگی انسان‌ها به گونه‌ای نافذ تاثیر گذارده‌اند» (Gholi pour, 2001: 31-32).

بدون در نظر گرفتن گروه‌هایی که افراد به آن‌ها تعلق دارند و بدون در نظر گرفتن گروه‌های اطرافشان، نمی‌توان کنش‌ها و افکار و هیجانات افراد را فهمید. رفتار انسان‌ها در بسیاری از موارد همان رفتار گروهی است، در نتیجه وقتی از گروه‌شان جدا می‌گردند (مثلاً از خانواده، دوستان یا همکاران خود فاصله می‌گیرند) غیرقابل درک می‌شوند. مهم‌ترین ویژگی هر اجتماعی، وجود کنش‌های چند جانبه و دائمی میان اعضای آن است. اعضاء از طریق کنش‌های اجتماعی حمایت می‌شوند تا در میان گروه‌ها با راه‌ها و اهداف مشترک فعالانه مشارکت کنند و در فرآیند شمول اجتماعی به بهبود اوضاع گروهی که در آن قرار گرفته‌اند و در نهایت جامعه کمک کنند. در مقابل، هر زمان که روابط افراد با گروه‌های اجتماعی آسیب ببینند، پیوندها گسسته می‌شود و فاصله و جدایی اجتماعی پدید می‌آید و گروهی از اجتماع و جامعه و بسیاری امتیازها و حقوق انسانی محروم می‌شوند. عوامل چندی سبب جدایی و کناره‌گیری افراد از گروه و جامعه بزرگ‌تر و ترک صحنه رقابت- همکاری اجتماعی و عدم مطالبه حقوق شهروندی، اقتصادی و اجتماعی‌اند.

از جمله اموری که روابط سازمانی را با اختلال مواجه می‌کند نابرابری‌ها است. نابرابری‌های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی از جمله مهم‌ترین عواملی است که قدرت افراد برای نگهداشت روابط سالم و منسجم با جامعه را تحلیل می‌برد و پیامدهای منفی در حوزه‌های اقتصاد و اجتماع دارد. نابرابری با سلب دسترسی برابر به فرصت‌های آموزشی، اشتغال، سلامت و غیره باعث فقر اقتصادی و درآمدی و ضعف قابلیت‌های انسانی و تشدید مسائل اجتماعی می‌شود. به گونه‌ای که فاصله طبقاتی رو به فزونی دارد قشربندی اجتماعی شکل گرفته و در عین حال سلامت جسمانی و روحی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی رو به کاهش دارد.

در هر مطالعه‌ای که انجام می‌شود به طور طبیعی قشربندی اجتماعی موجب می‌شود تا ساخت اجتماعی به گروه‌های مختلف تقسیم شوند. از این رو قشربندی اجتماعی یک پدیده‌ی طبیعی در جهان اجتماعی است که بر پایه‌ی آن پایگاه‌های اجتماعی، سبک‌های زندگی و تنوع کنش‌های اجتماعی اجازه بروز و ظهور پیدا می‌کنند. قشربندی اجتماعی، الزاماً بیانگر نابرابری در دارایی‌های اقتصادی نیست، گرچه یکی از مولفه‌های تشخیص آن است. اما نابرابری اقتصادی در طبقات اجتماعی دیده می‌شوند که در قشربندی اجتماعی به مفاهیم حساس‌تری از جمله قدرت، مدیریت و مالکیت پرداخته می‌شود و این مولفه‌ها در گروه‌های اجتماعی به اشکال گوناگون دیده می‌شوند. روشن است که چارچوب نظری نظام

قشربندی و اشکال نهادینه شده آن در صورت‌های الگویی رابطه میان فرهنگ و ساخت را پی می‌افکنند. زمانی که این قشربندی بر اساس الگو و انگاره‌های نظری و صورت‌های نمادین مشروع آن در جامعه تشکیل شود آن‌گاه جامعه تشکیل شده و می‌تواند در پویایی اجتماعی خود متبلور دیگر قضایای اجتماعی جامعه شود (Abol Hassan Tanhaei, 2010: 22). به عبارتی باید اصل اول جامعه‌شناسی یعنی اصل راه‌ها و اهداف مشترک را در تبیین اجتماعی دید. اهداف مشترک گروه‌های اجتماعی، همان کارکردها هستند که در صورت استمرار و سازمان یافتگی در معنای بلومری به ساختی اجتماعی تبدیل می‌شوند که می‌توانند مبنای مطالعات جامعه‌شناختی قرار گیرند. در این ساخت اجتماعی بنا به شاخص‌های پژوهش‌گر، اقشار مختلفی دیده می‌شود؛ مثل مشاغل، گروه‌های اجتماعی، سبک‌های زندگی و پایگاه‌های اجتماعی که هر یک می‌توانند موضوع مورد مطالعه باشند.

در فضای نابرابری و قشربندی در سازمان‌ها یکی از مهمترین مفاهیم بنیادی که قابل بررسی است، تعارض<sup>۱</sup> است. در دایره المعارف علوم اجتماعی، تعارض به معنای متعارض و مزاحم یکدیگر شدن، باهم خلاف کردن و اختلاف داشتن معنی شده است (Biro, 2008: 84). رابینز در تعریفی می‌گوید: «تعارض فرآیندی است که در آن، شخص «الف» به طور عمدی می‌کوشد تا به گونه‌ای بازدارنده سبب ناکامی شخص «ب» در رسیدن به علایق و اهدافش گردد». وی توضیح می‌دهد که در این تعریف، مفاهیم ادراک یا آگاهی<sup>۲</sup>، مخالفت<sup>۳</sup>، کمیابی<sup>۴</sup> و بازدارنگی<sup>۵</sup> نشان دهنده ماهیت تعارض هستند. سایر وجوه مشترک تعریف‌های واژه تعارض عبارت از مخالفت، نزاع، کشمکش، پرخاشگری و آشوب است (Robbins, 2005: 357).

در تعاریف ارائه شده از تعارض، ناکامی در رسیدن به اهداف با به وجود آوردن موانع از شکل‌گیری این رابطه‌ی معیوب است که فرد به دلیل تامین نشدن اهدافش در سازمان، به تعارضی آشکار پی می‌برد. رابطه‌ای که مرتن در گروه‌های نابهنجار شورش‌ها و انزوای‌گرایان به آن اشاره می‌کند و تعارض بین فرد و جامعه را بر اساس دو عنصر راه‌ها و اهداف، تبیین می‌کند، نیز گونه‌ای از این رابطه است. در این پژوهش که مصاحبه و مشاهده همراه با مشارکت انجام شد، اشکالی از این روابط دیده شد.

تعارض‌ها خود به خود به وجود نمی‌آیند، بلکه عواملی سبب آن‌ها شده است. استیفن رابینز دلایل بروز تعارض را به سه دسته تقسیم کرده است. دسته اول مربوط به اختلاف‌های شخصی یا تفاوت‌های فردی به عنوان اولین منشأ تعارض، می‌باشد. تعارض می‌تواند ناشی از خصوصیات رفتاری، اخلاقی و نظام‌های مورد ارزش افراد باشد. عواملی از قبیل: تحصیلات، سابقه کار، تجربه و آموزش، هر فرد را به

- 
- 1- conflict
  - 2- Perception
  - 3- Opposition
  - 4- Scarcity
  - 5- Blockage

صورت یک شخصیت بی‌همتا با مجموعه ارزش‌های ویژه، از دیگری متمایز می‌سازد. عدم درک این خصوصیات یا به عبارت بهتر عدم درک این تفاوت‌های فردی اگر موجب تعارض گردد و نگرش‌های منفی را ایجاد کند، ممکن است عده‌ای را از سوی دیگران به عنوان افرادی غیر قابل اعتماد، عجیب، ریاکار و فرصت طلب به حساب آورد و همین دیدگاه موجب کشمکش و تعارض می‌شود. دسته دوم اختلاف‌های ساختاری هستند که در صورت عدم مدیریت صحیح موجب عدم انسجام و یکپارچگی میان واحدهای سازمان می‌شود و زمانی به وجود می‌آید که روی اهداف سازمانی، شقوق تصمیم‌گیری، معیارهای عملکرد، تخصیص منابع، قوانین و مقررات و روش‌ها و رویه‌ها، توافق وجود نداشته باشد. اینها باعث بروز تعارض در سازمان می‌شوند. به عنوان مثال، اگر سازمانی هدف‌های ناسازگاری را انتخاب کند. کارکنان نمی‌دانند در کدام جهت یا هدف گام بردارند. دسته سوم اختلاف‌های ارتباطی است که عدم توافقی‌هایی هستند که از پیچیدگی‌های علم معانی، عدم درک پیام و اختلاف در مجاری ارتباطی ناشی شده است. معمولاً تعارض‌های درون فردی ناشی از ضعف ارتباط است ولی تعارض‌های بین فردی و درون گروهی ناشی از تفاوت در انتظارات نقش سازمانی، شخصیت و نظام ارزشی یا عوامل مشابه است که دلیل آن فزونی ارتباطات است، که ممکن است این ارتباطات، رابطه‌ای مؤثر و صمیمی نباشد.

روند شکل‌گیری تعارض را می‌توان دارای چهار مرحله دانست. مرحله اول پیش زمینه‌های تعارض (مخالفت‌های بالقوه) همچنین وجود فرصت‌هایی برای ظهور تعارض است. به طور کلی وجود یکی از سه شرط زیر برای ظهور تعارض لازم است. ارتباطات، ساختار و متغیرهای شخصی، مرحله دوم شناخت تعارض که اگر شرایط ذکر شده در مرحله اول ایجاد ناکامی کند، امکان مخالفت به صورت عملی درخواهد آمد و این زمانی صورت می‌گیرد که یکی یا دو طرف از طرفین تعارض صدمه ببینند و یا از آن مطلع شوند و مرحله سوم: تعارض آشکار در کنش که به محض آنکه تعارض آشکار گردد، طرفین درگیر روش‌هایی برای مقابله با آن به وجود خواهند آورد.

این پژوهش با هدف تئوریزه کردن فرآیند تکوین تعارض‌ها و تضادهای درون سازمانی، هدفی بنیادی را در درون سازمان دانشگاه علوم پزشکی تهران و واحدهای تابعه دنبال می‌کند. طی بررسی پژوهش‌های داخلی پژوهش‌گر تنها به چهار اثر در ایران دست یافت که به طور غیرمستقیم به تعارض یا پیامدهایش اشاره کرده‌اند. نتایج به دست آمده در این آثار که با استفاده از نظریه‌های هوکساید، مک هامون و گرینین، هارلو، کانک و وارنون که در قالب تحقیقات پیمایشی و نه کیفی انجام شده‌اند، نشان داده‌اند که عوامل فردی و سازمانی در شکل‌گیری تعارض و تضاد به طور مستقیم تاثیرگذار هستند و پیامدهای احساس شکل گرفته از این مقوله عبارت از متغیرهای افسردگی، از خود بیگانگی، احساس نابرابری و بی عدالتی و احساس خشم می‌باشد. همچنین نتایج نشان داد که افزایش هر یک از این متغیرها با افزایش تعارض و کاهش هر یک از این‌ها با کاهش احساس تعارض همراه خواهد بود. در تحقیقی دیگر مؤلفه‌های ساختار کاری تاثیرگذار بر تعارض که بر اساس نظریه‌ی کارل مارکس و تحقیقات کهن و

اسچولر تنظیم شده بودند، عبارت بودند از استقلال و اختیار در شغل، امکانات محیط کاری، احساس نابرابری و تضاد نقش‌های محیط کاری با محیط خانوادگی. نتایج نشان داد که این موارد در بروز تعارض تاثیرگذار است. همچنین بحث مطالعه قشربندی درون‌گروهی و برون‌گروهی در سازمان‌ها به عنوان یک بخش رو به بلوغ این مطالعه، در تحقیقات خارجی نشان داد که تحقیقات به درک و استنادسازی این مسئله می‌پردازد که چگونه تحرکات گروهی در سازمان‌ها در روند پیچیده و جافتاده اجتماعی و تولید در جامعه تبیین می‌شود. تحصیلات، سن، احتمال تجربه عصبانیت را در محل کار، و وجود تعارضات را افزایش می‌دهد. با این وجود، چنین تفاوتی هنگام کنترل سطح درآمد و شرایط کنترل، غیرمهم می‌شود. در عین حال عوامل دیگری همچون بی‌عدالتی و عدم توجه به رفاه فردی افراد و پایگاه اجتماعی-اقتصادی، با ارزیابی عواطف و احساسات موجب تعارض افراد در گروه‌ها می‌شوند. با این وصف لازم به ذکر است که هیچ یک از تحقیقات فوق به تبیین فرآیند تکوین تعارض‌ها و تضادهای درون‌گروهی در بین کارمندان سازمان‌ها با مطالعه قشربندی درون‌گروهی نپرداخته و مورد بحث و بررسی قرار نگرفته است. پس از بحث و بررسی پیرامون پیشینه پژوهش سوالات بوجود آمده اینست که فرآیند تکوین تعارض و تضاد در سازمان‌ها چگونه است؟ تعارضات درون‌گروهی با سیر چه مراحل ظهور و بروز پیدا می‌کنند؟ فرآیند تکوین تعارض در سازمان دانشگاه علوم پزشکی تهران و سازمان‌های تابعه چگونه صورت می‌پذیرد؟

### ابزار و روش

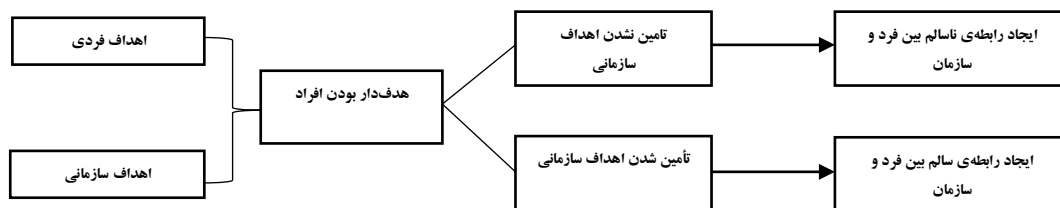
پژوهش حاضر به صورت کیفی و با استراتژی استقرایی انجام شده است. با توجه به سوالات مورد نظر که شامل انواع سوالات توصیفی، تفسیری و تبیینی است، روشی که بتواند پاسخگوی مطالبات پژوهش حاضر باشد؛ یعنی بتواند در عین نظریه‌پردازی در زمینه تبیین تعارضات درون‌سازمانی، آن را در کلیت خود درک کرده و ابعاد گوناگون، شرایط بسترساز آن و نیز معانی ذهنی سوژه‌های مورد بررسی را دریابد، از نظر پژوهشگر، روش نظریه‌زمینه‌ای "گراندد تئوری" می‌باشد که در این راستا از چند تکنیک برای گردآوری داده‌ها استفاده کرده است. مصاحبه (عمیق نیمه ساختار یافته)، مشاهده مستقیم، غیر مستقیم و مشاهده مشارکتی تکنیک‌های مورد استفاده در این پژوهش هستند. جامعه آماری این پژوهش کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تهران و سازمان‌های تابعه بوده‌اند و نمونه‌گیری به صورت سیستماتیک یا هدفمند تا رسیدن به اشباع نظری ادامه پیدا کرد.

### یافته‌ها

در تعاریف ارائه شده از تعارض ناکامی در رسیدن به اهداف با به وجود آوردن موانع از شکل‌گیری این رابطه‌ی معیوب است که فرد به دلیل تامین نشدن اهدافش در سازمان، به تعارضی آشکار پی می‌برد.

## فرآیند تکوین تعارض در سازمان دانشگاه علوم پزشکی تهران و ...

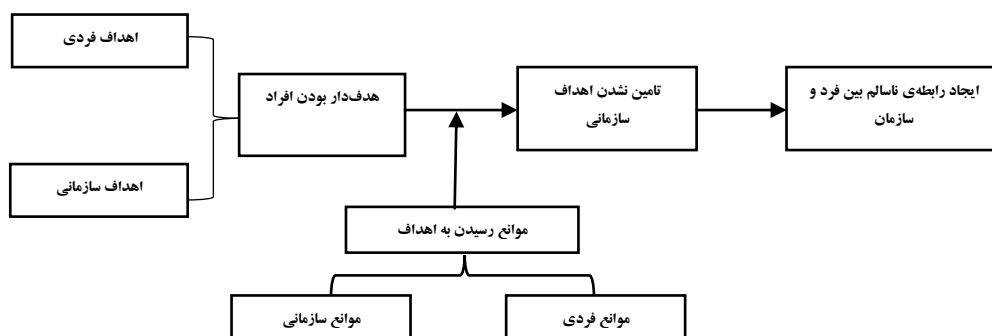
رابطه‌ای که مرتن در گروه‌های نابهنجار شورش‌ها و انزواگرایان به آن اشاره می‌کند و تعارض بین فرد و جامعه را بر اساس دو عنصر راه‌ها و اهداف، تبیین می‌کند، نیز گونه‌ای از این رابطه است. در این پژوهش، پژوهش‌گر با فهرستی از سؤالات وارد میدان مطالعاتی شده و با استفاده از تکنیک مصاحبه، مشاهده مستقیم و غیر مستقیم، فیلم، عکس و یادداشت تهیه کرده و با مشاهده اولیه بر پایه مفاهیمی که از متون یا تجربه کسب شدند، به کدگذاری پرداخت. از آنجا که هنوز ارتباط این مفاهیم، با نظریه در حال تکوین ثابت نشده بودند، موقتی تلقی شده، اما به هر حال آن‌ها کانون توجهی در شروع کار و مکانی برای تحقیق فراهم آوردند. در روش زمینه‌ای در فرآیند تحلیل داده، سه فرآیند همپوش مشخص وجود دارد که روش‌های نمونه‌گیری نیز بر اساس آن‌ها انتخاب می‌شود. در فرآیند کدگذاری باز که به صورت مشخص به نام گذاری و مقوله بندی پدیده‌ها از راه بررسی دقیق داده‌ها می‌پردازد و فرآیند اولیه شکسته شدن، بررسی کردن، مقایسه کردن، مفهوم سازی و مقوله بندی داده‌هاست، با توجه به پاسخ‌های مصاحبه‌شونده‌ها وجود اهداف در حوزه‌های مختلف زندگی آنان از ملزومات ادامه‌ی زندگی به شمار می‌آمده است و به همین دلیل با واژه‌های مختلفی این اهداف را بیان می‌کردند. مثلاً اهداف کوتاه‌مدت در برابر اهداف بلندمدت، اهداف فردی در برابر اهداف شغلی و تحصیلی و غیره که در همه‌ی پاسخ‌ها می‌توان یک عنصر مشترک یافت و آن این است که برخی اهداف در زندگی افراد وجود دارد که برای تامین شدن آن، تنها اقدام و اراده‌ی شخصی است که نقش مهمی را ایفا می‌کند و سنخ دیگری از اهداف را می‌توان در پاسخ‌ها یافت که دستیابی به آن‌ها بستگی به همکاری فرد با سازمان یا نهاد دیگری دارد، بدین معنی که به جز شخص، عوامل بیرونی هم باید یاری‌رسان باشند. در پاسخ‌های این افراد که از اهداف خود و تامین شدن یا نشدن آن‌ها سخن گفتند، چنین برمی‌آید که اهدافی که فردی و شخصی بوده است، دست‌یافتنی‌تر از اهداف دیگر بوده است. در کدگذاری باز مفاهیم به صورت اهداف فردی، اهداف سازمانی، اهداف کوتاه مدت و اهداف بلند مدت مشخص شدند. در تحلیل چگونگی شکل‌گیری تعارض بین فرد و سازمان، بخش ابتدایی مدل تحلیلی به شکل زیر می‌تواند طراحی شود:



مدل (۱): رابطه‌ی بین دستیابی به اهداف و روابط فرد و سازمان

رابطه‌ی بین فرد و سازمان در این پژوهش به دلیل اینکه، پاسخگویان دستیابی به اهداف سازمانی را میسر ندانستند، به شکل ناسالمی شکل گرفته است. پژوهش‌گر که این رابطه را ناسالم تشخیص داد،

برای یافتن پاسخ‌های مناسب در این راستا که چرا افراد در دستیابی به اهداف سازمانی خود را توانمند نمی‌دانند و موانع برآوردن این اهداف چیست، به مصاحبه در این باره ادامه داد. پژوهش‌گر ابتدا به شناسایی موانع رسیدن به اهداف توسط افراد پرداخت. با توجه به پاسخ‌هایی که از مصاحبه‌ها گردآوری شده است، دو دسته از موانع را می‌توان در مسیر رسیدن به اهداف پیش‌بینی کرد که دسته نخست، موانع فردی بوده‌اند و دسته دوم، موانع سازمانی. بیشتر پاسخگویان، فائق شدن بر موانع فردی را که می‌توانست به تلاش آنان بستگی داشته باشد، قابل حل دانسته‌اند. اما بخشی از موانع فردی که بیماری‌های ژنتیکی، خستگی‌های مفرط یا کم‌خونی بود و دسته دیگری از موانع فردی که بیش‌تر زنان به آن‌ها توجه می‌کردند، مثل بچه‌داشتن و نگهداری از فرزندان یا مسئولیت‌های درون خانه، از موانع فردی بودند که برطرف کردن آن‌ها سخت بوده است. موانع سازمانی نیز در دو دسته قرار می‌گرفتند، یکی موانع سازمانی قابل حل و دیگری، موانع سازمانی خارج از اختیار افراد که این دسته از موانع برای افراد قابل حل نبود. بدین ترتیب، مدل شماره ۲ که شکل کامل‌تری از مدل قبل است، به صورت زیر شکل می‌گیرد:



مدل (۲): موانع رسیدن به اهداف (عامل متداخل) و رابطه‌ی ناسالم فرد و سازمان

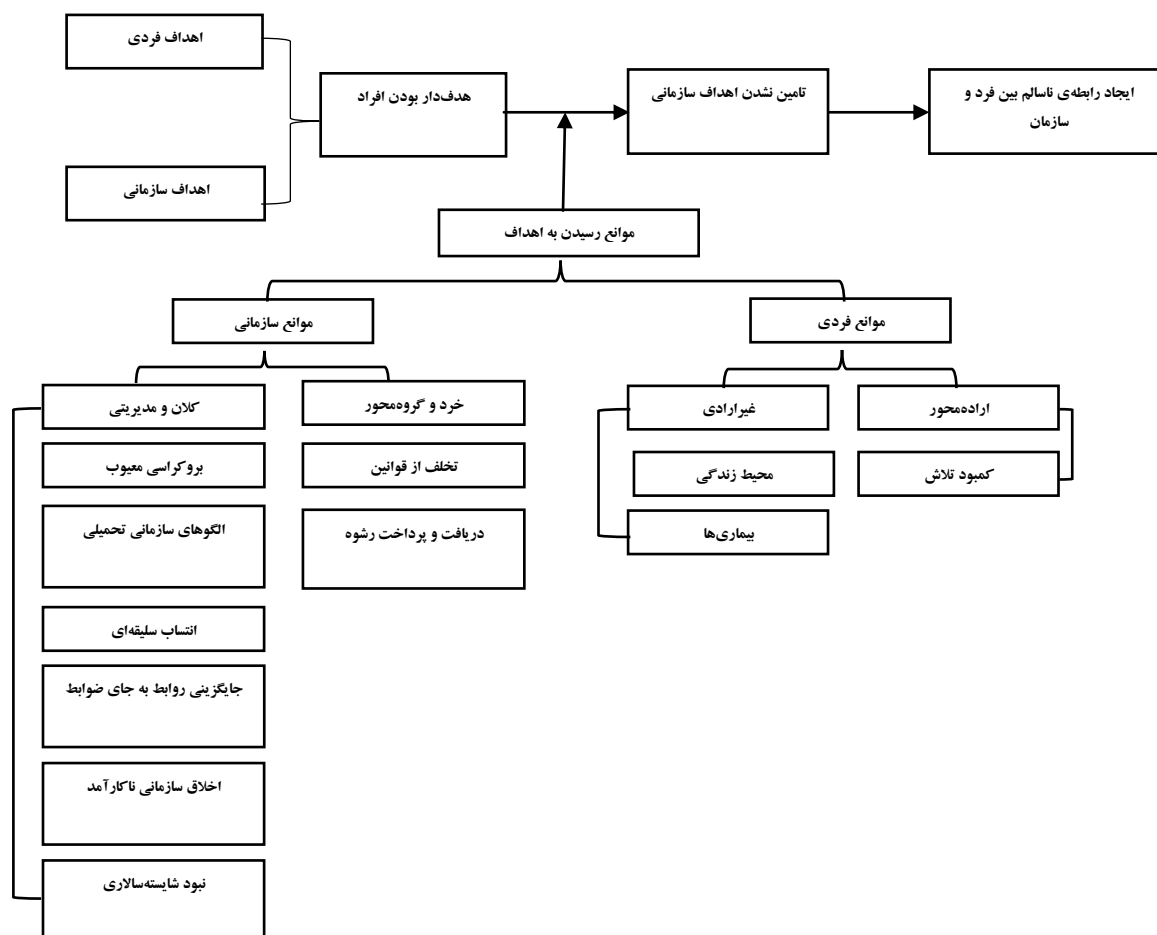
در فرآیند دوم در مرحله کدگذاری محوری، پژوهش‌گر به بررسی و تفکیک مقوله‌های به دست آمده از کدگذاری باز پرداخته و به شیوه جدیدی، اطلاعات را با یک مدل الگویی که متضمن شرایط، محتوا و استراتژی کنش متقابل در پژوهش بود پیوند داد. ضمن توجه به اینکه پژوهش‌گر به طور پیوسته میان تفکر استقرایی و قیاسی در رفت و آمد بود، بدین معنی که درباره روابط به طور قیاسی اظهاراتی ارائه داده و یا خصوصیات ممکن و ابعاد آن‌ها را ضمن کار و با داده‌ها پیشنهاد کرد، سپس پژوهش‌گر سعی نمود به طور استقرایی، در عمل آنچه را که از داده‌ها در ضمن مقایسه موردی با مورد دیگر به دست آمد به تأیید برساند. در این مرحله خرده مقولات - تامین نشدن اهداف سازمانی و - ایجاد موانع سازمانی بوجود آمدند.



دلیل تأمین نشدن اهداف سازمانی پاسخگویان در دو سنخ از موانع فردی و موانع سازمانی جای گرفت که در ایجاد رابطه‌ی ناسالم بین فرد و سازمان تاثیرگذار بودند. این روابط ناسالم که با میانجی‌گری عوامل متداخل شکل گرفته است، به باور پاسخگویان بسیار متنوع است. گفتگوهای پاسخگویان درباره‌ی موانع فردی و سازمانی نیز به دو دسته از عوامل به عنوان زیرمجموعه‌ی هر یک از این دو سنخ اشاره دارد. موانع فردی که با اراده و آگاهی فردی ارتباط مستقیم دارد و افزایش تلاش و تمرکز بر رفع مانع، می‌تواند به کنار زدن آن مانع منجر شود. اما دسته‌ای دیگر از موانع فردی هستند که با اراده‌ی فرد قابل برطرف شدن نیستند، مثل فرزندان و مسئولیتی که والدین در قبال آنان دارند یا محیط زندگی افراد، همچنین برخی از بیماری‌های ژنتیکی که حوزه‌ی فعالیت‌های انسان را محدود می‌کند. موانع سازمانی هم دو دسته هستند که دسته‌ای از آن‌ها بستگی به اختیارات فرد در سازمان دارد و می‌تواند قابل حل باشد، اما دسته‌ای دیگر از موانع سازمانی که به تصمیم‌گیری‌های کلان مدیریتی و مسئولان رده بالا مربوط است، موانعی جدی در راه رسیدن به اهداف سازمانی محسوب می‌شوند. بدین ترتیب بر اساس پاسخ‌های گردآوری شده، بروکراسی معیوب، الگوهای سازمانی تحمیلی، انتساب‌های سلیقه‌ای، جایگزینی روابط به جای ضوابط، نبود شایسته‌سالاری و اخلاق سازمانی ناکارآمد از موانع سازمانی غیرقابل حل بودند و در مقابل، تخلف از قوانین، دریافت و پرداخت رشوه و پارتی‌بازی از موانع سازمانی قابل حل به شمار می‌آمدند.

در مرحله سوم که کدگذاری انتخابی صورت گرفت، انتخاب مقوله هسته‌ای به طور سیستماتیک (منظم) در ارتباط با دیگر مقوله‌ها و بررسی مقولاتی که نیازمند به تعریف و توسعه مجدد هستند، شکل گرفت. مقولاتی که در این مرحله به دست آمدند در ایجاد رابطه‌ی بین فرد و سازمان می‌توان به موانع نرسیدن به اهداف اشاره کرد، که دو دسته موانع فردی و سازمانی مطرح شدند. مقولات بوجود آمده ذیل می‌حث موانع فردی - اراده محور - کمبود تلاش و غیر ارادی - محیط زندگی - بیماری‌ها و همچنین موانع سازمانی - خرد و گروه محور - تخلف از قوانین - دریافت و پرداخت رشوه و - کلان و مدیریتی - بروکراسی معیوب - الگوهای سازمانی تحمیلی - انتساب‌های سلیقه‌ای - جایگزینی روابط به جای ضوابط - اخلاق سازمانی ناکارآمد - نبود شایسته‌سالاری. حساسیت نظری که به کیفیت شخصیتی محقق اشاره دارد و به مطالعات قبلی و تجاربش وارد پژوهش می‌شود، در این پژوهش به منظور رسیدن به اشباع داده و در نهایت رسیدن به اشباع نظری مورد توجه و بررسی قرار گرفت. لازم به ذکر است که منبع حساسیت نظری، ادبیات تحقیق بود که شامل مطالعات انجام شده در مورد موضوع مورد مطالعه و مدارکی مانند بیوگرافی‌ها، اسناد، تجربه‌های حرفه‌ای و تجربه شخصی را شامل شد.

در مدل شماره‌ی ۳، موانعی که بیش‌تر پاسخگویان بر آن اتفاق نظر داشتند، به عنوان موانع رسیدن به هدف وارد مدل شده است:

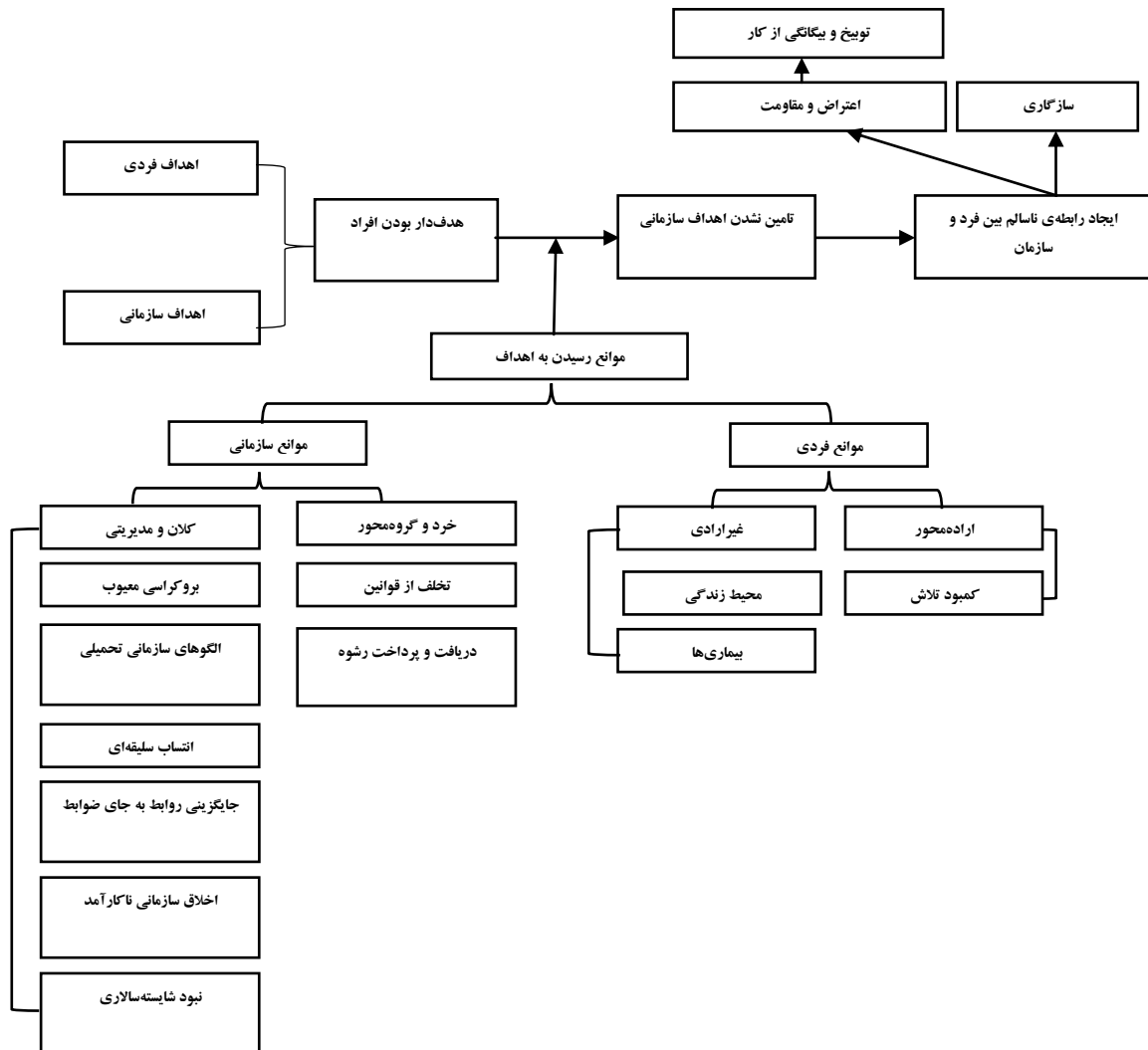


### مدل (۳): شناسایی موانع رسیدن به اهداف (عامل متداخل) و رابطه‌ی ناسالم فرد و سازمان

مدل شماره ۳، با وارد کردن موانعی که پاسخگویان در رسیدن به اهداف خود دخیل می‌دانستند، طراحی شد و رفع برخی از این موانع را پاسخگویان در حوزه‌ی اختیارات و توانمندی خود می‌دانستند، اما برخی دیگر که از توان و اراده‌ی آن‌ها خارج بود، از نظر آنان قابل رفع شدن نیست. موانعی که قابل رفع شدن نیستند و پاسخگویان معتقدند که نمی‌توان بر آن‌ها فائق آمد، از مهم‌ترین دلایل ایجاد اختلال در روابط بین فرد و سازمان هستند که به روابط ناسالم می‌انجامد و یکی از این روابط ناسالم، تعارض در سازمان است. اما پژوهش‌گر پس از مطالعه‌ی چگونگی به وجود آمدن تعارض در سازمان، با این هدف که کارکنان چه تلاشی برای کاهش این تعارض‌ها کرده‌اند با آن‌ها به گفتگو پرداخت. مصاحبه‌شونده‌ها در خلال گفتگوهای خود، دو راه را برای عملکرد خود پس از شناسایی موانع معرفی کردند که یکی از آن‌ها اعتراض و مقاومت بود که در نهایت به توبیخ منجر می‌شد و به عبارت بهتر، فرد با به کار گمارده

## فرآیند تکوین تعارض در سازمان دانشگاه علوم پزشکی تهران و ...

شدن در سمت‌هایی که تخصصی نداشت، از کار بیگانه شد. راه دوم نیز تسلیم و اطاعت بود که چرخه‌ی معیوب روابط سازمانی را قوی‌تر کرده و به تعارض‌های درون سازمان قوت می‌بخشید. مدل شماره ۴، مدل نهایی شکل‌گیری تعارض و راه کارهای افراد در مقابله با آن را نشان می‌دهد:



مدل (۴): فرآیند تکوین رابطه‌ی ناسالم فرد و سازمان (تعارض)

مدل شماره ۴، فرآیند شکل‌گیری روابط ناسالم بین فرد و سازمان؛ با تاکید بر تعارض و شیوه‌ی پاسخگویی مصاحبه‌شونده‌ها به این تعارض‌ها را نشان می‌دهد. تعارض‌ها در سازمان یکی از اشکال معیوب در روابط سازمانی هستند که توانمندی افراد در کاهش یا از میان بردن آن‌ها بستگی به میزان اختیارات آن‌ها دارد. بدین معنی می‌توان قدرت را عامل مهمی در کاهش یا افزایش تعارض فرد با سازمان دانست. زمانی که فردی دارای قدرت باشد، به مراتب، اختیارات بیشتری هم دارد؛ بنابراین می‌تواند در حل موانع سازمانی که یکی از مهم‌ترین عوامل در دست نیافتن کارکنان به اهداف‌شان باشد، تصمیم‌هایی اتخاذ کند که این موانع، نمود کمتری پیدا کنند و تعارض کاهش یابد. اما افرادی که در رده‌های پایین‌تر سازمانی هستند و قدرت تصمیم‌گیری آنان محدود است، تعارض‌های بیشتری با سازمان پیدا می‌کنند.

**جدول شماره (۱): مقوله‌های متغیر تعارض مربوط به اهداف**

مقوله	خرده مقولات	مفاهیم
اهداف	اهداف شخصی	- کار کردن
		- کمک به بهبود بیماران
		- خرید خانه
		- خرید ماشین
		- خرید وسایل منزل
	اهداف سازمانی	- ارتقای شغلی
		- ارتقای علمی
		- دستیابی به پست اجرایی

طبق جدول شماره ۱ و با توجه به پاسخ‌های مصاحبه‌شونده‌ها وجود اهداف در حوزه‌های مختلف زندگی آنان از ملزومات ادامه‌ی زندگی به شمار می‌آمده است و به همین دلیل با واژه‌های مختلفی این اهداف را بیان می‌کردند. متناسب با پاسخ‌های این افراد و طی کدگذاری باز، خرده مقولاتی تحت عنوان اهداف فردی یا شخصی و اهداف سازمانی مشخص شدند. این خرده مقولات با مفاهیمی همچون کار کردن، کمک به بهبود بیماران و ... برای اهداف شخصی و همچنین ارتقای شغلی، ارتقای علمی و ... برای اهداف سازمانی مطرح گردیدند.

**جدول (۲): مقوله‌های متغیر تعارض مربوط به موانع**

مقوله	خرده مقولات	مفاهیم
موانع	فردی	کمبود تلاش
		- محیط زندگی
		- بیماری‌ها
		- تخلف از قوانین
		- دریافت و پرداخت رشوه
	سازمانی	- بروکراسی معیوب
		- الگوهای سازمانی تحمیلی
		- انتصابات سلیقه‌ای
		- جایگزینی روابط به جای ضوابط
		- اخلاق سازمانی ناکارآمد
- نبود شایسته‌سالاری		

طبق جدول شماره ۲ و در فرآیند دوم در مرحله کدگذاری محوری، پژوهش‌گر به بررسی و تفکیک مقوله‌های به دست آمده از کدگذاری باز پرداخته و در این مرحله، خرده مقولات موانع فردی و موانع سازمانی به دلیل تامین نشدن اهداف سازمانی از پاسخ پاسخگویان بوجود آمد. در مفاهیم شکل گرفته این موانع یا به صورت اراده محور و غیر ارادی ذیل خرده مقوله موانع فردی و یا خرد و گروه محور و یا کلان و مدیریتی ذیل خرده مقوله موانع سازمانی مطرح گردیدند. در مرحله سوم که کدگذاری انتخابی صورت گرفت، انتخاب مقوله هسته‌ای به طور سیستماتیک (منظم) در ارتباط با دیگر مقوله‌ها و بررسی مقولاتی که نیازمند به تعریف و توسعه مجدد هستند، شکل گرفت. مفاهیم بوجود آمده ذیل مبحث موانع فردی اراده محور، کمبود تلاش و غیر ارادی، محیط زندگی و بیماری‌ها و همچنین مفاهیم بوجود آمده ذیل مبحث موانع سازمانی خرد و گروه محور، تخلف از قوانین و دریافت و پرداخت رشوه و کلان و مدیریتی بروکراسی معیوب، الگوهای سازمانی تحمیلی، انتساب‌های سلیقه‌ای، جایگزینی روابط به جای ضوابط، اخلاق سازمانی ناکارآمد و نبود شایسته‌سالاری می‌باشد.

**جدول (۳): مقوله‌های تعارض مربوط به تامین نشدن اهداف سازمانی**

مفاهیم	خرده مقوله	مقوله
سازگاری	ایجاد رابطه ناسالم بین فرد و سازمان	تأمین نشدن اهداف سازمانی
- اعتراض و مقاومت - تویخ و بیگانگی از کار		

طبق جدول شماره ۳ و طی وجود داشتن موانعی که پاسخگویان در راه رسیدن به اهداف خود دخیل می‌دانستند، خرده مقوله ای تحت عنوان ایجاد رابطه ناسالم بین فرد و سازمان شکل گرفت. از مهم‌ترین دلایل ایجاد اختلال در روابط بین فرد و سازمان فائق نشدن بر موانعی است که سدی در به تحقق پیوستن اهداف می‌باشند که به روابط ناسالم می‌انجامد و یکی از این روابط ناسالم، تعارض در سازمان است. مفاهیم شکل گرفته از خرده مقوله روابط ناسالم اجبار در سازگاری کارکنان در سازمان یا اعتراض و مقاومت که با تویخ و بیگانگی از کار همراه است می‌باشد.

### **بحث و نتیجه‌گیری**

مهم‌ترین ویژگی هر اجتماعی، وجود کنش‌های چند جانبه و دائمی میان اعضای آن است. اعضاء از طریق کنش‌های اجتماعی حمایت می‌شوند تا در میان گروه‌ها با راه‌ها و اهداف مشترک فعالانه مشارکت کنند و در فرآیند شمول اجتماعی به بهبود اوضاع گروهی که در آن قرار گرفته‌اند و در نهایت جامعه کمک کنند. در مقابل، هر زمان که روابط افراد با گروه‌های اجتماعی آسیب ببینند، پیوندها گسسته می‌شود و فاصله و جدایی اجتماعی پدید می‌آید و گروهی از اجتماع و جامعه و بسیاری امتیازها و حقوق انسانی محروم می‌شوند. عوامل چندی سبب جدایی و کناره‌گیری افراد از گروه و جامعه بزرگ‌تر و ترک صحنه رقابت همکاری اجتماعی و عدم مطالبه حقوق شهروندی، اقتصادی و اجتماعی‌اند. نابرابری‌های اقتصادی،

اجتماعی و سیاسی از جمله مهم‌ترین عواملی است که قدرت افراد برای نگهداشت روابط سالم و منسجم با جامعه را تحلیل می‌برد و پیامدهای منفی در حوزه‌های اقتصاد و اجتماع دارد. نابرابری با سلب دسترسی برابر به فرصت‌های آموزشی، اشتغال، سلامت و غیره باعث فقر اقتصادی و درآمدی و ضعف قابلیت‌های انسانی و تشدید مسائل اجتماعی می‌شود. به گونه‌ای که فاصله طبقاتی رو به فزونی دارد قشربندی اجتماعی شکل گرفته، تعارضات درون گروهی به وجود آمده و در عین حال سلامت جسمانی و روحی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی رو به کاهش دارد.

معروف‌ترین نظریه‌پردازان تعارض و تضاد، رندال کالینز و لوئیس کوزر هستند. به «اعتقاد کوزر، احساس یکی از منابعی است که می‌تواند در راه مبارزه برای کسب قدرت قرار گیرد. به نظر او، تعارض و تضاد بین اعضای داخلی یک گروه با افراد خارج آن موجب تقویت احساس همبستگی و انسجام در داخل گروه می‌شود» (Coser, 1956). در تئوری تعارض و تضاد، عامل موثر بر احساس، عضویت در گروه‌ها و طبقات اجتماعی رقیب است. احساس یکی از منابعی است که می‌تواند بسیج شود و در برخوردها و تضادهای تخلیه شود. وقتی انسان‌ها عضو گروه‌هایی باشند که با هم اختلاف و تضاد دارند، در آن صورت می‌توان از طریق برانگیختن و تهییج احساسات اعضای گروه‌ها، آن‌ها را بر ضد یکدیگر شوراند و احساسات آن‌ها را در راستای پیشبرد اهداف به کار بست. بنابراین تعارض‌ها و تضادهای بین گروه‌های اجتماعی را می‌توان در بستر قشربندی اجتماعی مطالعه کرد.

منظور از قشربندی اجتماعی، توزیع افراد هر گروه اجتماعی با جامعه بر روی یک «مقیاس موقعیت» است. مراتب این موقعیت‌ها بر چهار معیار مبتنی است که عبارتند از قدرت (توانایی رسیدن به هدف خود در زندگی به رغم برخورد با مخالفت احتمالی دیگری است)، مالکیت (معرف امکان تصرفی است که شخص بر اموال و بر خدمات دارد)، ارزیابی اجتماعی (قضاوتی است که به موجب آن جامعه حیثیت، اهمیت یا محبوبیت بیشتری به فلان موقعیت یا به فلان پایگاه اجتماعی می‌دهد و به طور کلی آن‌ها را به هر دلیلی به موقعیت‌ها و به پایگاه‌های اجتماعی دیگر ترجیح می‌دهد) و پاداش روانی (شامل آن عایدی لذت و رضایت خاطری است که از شمول عایدات قدرت و مالکیت و ارزیابی اجتماعی خارج است) (Tamin, 2008). طبق این نظریه هر جامعه‌ای غالباً قواعدی عرفی دارد که شیوه توزیع قدرت، ثروت، ارزیابی اجتماعی و پاداش روانی را تعیین می‌کند.

باید خاطر نشان کرد که «قواعد ناظر به توزیع ارزیابی اجتماعی و پاداش روانی کمتر از قواعد ناظر بر توزیع مالکیت و قدرت صریح و یکنواخت‌اند و ممکن است از جامعه‌ای به جامعه دیگر و نیز در درون یک جامعه، میان خرده‌فرهنگ‌هایش، یک شکل و یکسان نباشد» (Tamin, 2008: 22). این توزیع عموماً با اعطای درجاتی از برخورداری از این «چیزهای خوب» به موقعیت‌ها یا به پایگاه‌های اجتماعی که اشخاص بالغ احراز کرده‌اند، تحقق می‌یابد. «در جامعه‌های صنعتی مدرن پایگاه شغلی هر کس مهم‌ترین پایگاه اجتماعی‌اش محسوب می‌گردد» (Ibid).

یکی از شیوه‌هایی که برای یکپارچه سازی داده‌ها و توضیح مدل‌های مطروحه در این پژوهش به کار می‌رود، نگارش شرح واقعیت‌های مشروح توسط مصاحبه شونده‌گان است. این یادداشت در حقیقت داستان تبیین تعارضات در سازمان را با استفاده از مقولات و اتصالات آن‌ها با یکدیگر برای ما بیان می‌کنند. نکته‌ی حائز اهمیت این است که روابطی میان مقولات مطرح می‌شود و قابل تحلیل با روش‌های علی نیست و نیاز به مشاهده‌ی نموده‌های آن در شرایط خاص در خلال تعاملات انسانی است که پیامدهای اجتماعی نیز خواهد داشت. این شرایط منجر به فراهم آمدن برخی موقعیت‌ها و افزایش امکان وقوع پدیده‌ی مورد نظر می‌شود. در حقیقت مسیرهای اتصال و پیوند میان مفاهیم و مقولات، بیش از آنکه مستقیم باشند، مسیر پیچیده و درهم بافته‌ای از روابط متقابلند. تعارض امری اجتناب ناپذیر در سازمان‌ها بوده که به دلیل وجود نابرابری، عدم تحقق اهداف و عدم مدیریت صحیح، تبدیل به جنگ و ستیزه می‌شود. تعارض زمانی میان دو یا چند نفر رخ می‌دهد که دارای اهداف، ارزش‌ها و عقاید مخالف باشند. همانگونه که در مدل رابطه‌ای بین دستیابی به اهداف و روابط فرد و سازمان نیز اشاره نمودیم، کنش-گران دستیابی به اهداف سازمانی را میسر ندانستند؛ زیرا فرآیند شکل‌گیری رابطه‌ی فرد و سازمان به صورت ناسالمی ایجاد شده است و دلیل تأمین نشدن اهداف در دو سنخ از موانع فردی و موانع سازمانی قرار می‌گیرد که موانع فردی گاهی با اراده و آگاهی فرد ارتباط مستقیم داشته و رفع آن به کنار زدن مانع منجر شده و گاهی با اراده‌ی فرد، قابل برطرف شدن نبوده است. همچنین موانع سازمانی که دسته‌ای دیگر از موانع هستند به تصمیم‌گیری‌های کلان و مدیریتی مسئولان رده بالا در سازمان مربوط می‌باشد. این زمینه‌ها تفاسیر گوناگونی را برای پاسخ‌گویان به ارمغان می‌آورد و همچنین نقش تعیین کننده‌ای در به وجود آمدن تعارض در روابط سازمانی کنش‌گران داشته‌اند. بنابراین برآورده شدن اهداف در سازمان به شکل رابطه سالم یا ناسالم افراد در سازمان بستگی به سیاست‌گذاری‌های کلان مدیران و مسئولان رده بالا دارد. بدین ترتیب بروکراسی معیوب در سازمان و الگوهای سازمانی تحمیلی به عنوان برنهادی در مقابل عملکرد مدیران که با این بروکراسی معیوب اشتغال به کار پیدا کرده‌اند (برابرنهاد) می‌باشد که نهایتاً منجر به سنتزی به نام الگوهای جدید شکل گرفته برای بقاء در سیستم یا سازمان می‌شود.

انتساب‌های سلیقه‌ای منجر به شکل‌گیری روابطی در سازمان است که جایگزین ضوابط گردیده و بوجود آورنده اخلاق سازمانی ناکارآمد می‌باشد. در مقابل تخلف از قوانین و دریافت و پرداخت رشوه و تعاملات منوط به پارتی بازی از موانع سازمانی قابل حل به شمار می‌آید. این موانع دلایل اختلال در روابط بین فرد و سازمان بوده که به روابط ناسالم منجر شده و یکی از این روابط ناسالم تعارض در سازمان است. اگر مفهوم بیگانگی در کار، طبق گفته مارکس اینست که «شخص از گوهر وجودی آدمی جدا افتاده است» (Abol Hassan Tanhaei, 2010)، در این پژوهش، بیگانگی در موقعیت‌هایی مشاهده شد که کنش‌گران به واسطه‌ی اعتراض یا مقاومت از حوزه تخصصی شان دور افتاده و به مکانی که هیچ گونه تخصصی در آن ندارند، تبعید یا توییح می‌شوند. انسان سالم، انسان در حال کار به معنای وجودی

آگاه و طراح است، تولید و کار به عنوان کردار و کنش آگاهانه. بی اقتداری ریشه‌ی در بیگانگی دارد، کاری که مبتنی بر طرح، فکر و کنش مندی باشد کاری سالم، و در برابر کار تحمیلی، اتومات یا خود به خودی کاری بیگانه است. در بررسی فرآیند تبیین تعارضات در سازمان پژوهش‌گر دریافت، قدرت عامل مهمی در کاهش یا افزایش تعارض فرد با سازمان می‌باشد. زمانی که فردی دارای قدرت باشد، به مراتب، اختیارات بیش‌تری هم دارد؛ بنابراین می‌تواند در حل موانع سازمانی که یکی از مهم‌ترین عوامل در دست نیافتن کارکنان به اهدافشان باشد، تصمیم‌هایی اتخاذ کند که این موانع، نمود کمتری پیدا کنند و تعارض کاهش یابد. اما افرادی که در رده‌های پایین‌تر سازمانی هستند و قدرت تصمیم‌گیری آنان محدود است، تعارض‌های بیش‌تری با سازمان پیدا می‌کنند.



## References

- AbbasiShoazi, M.J. & Sadeghi, R. (2005). Ethnicity and marriage patterns in Iran, women research Journal, Volume 3, No 1 (Text in Persian).
- Ali Ahmadi, O. (2010). Contemporary developments of families in Tehran City, Tehran: Shahr Publishing (Text in Persian).
- Arab Ansari, M.Ramazani, H. & Salehi, M. (2014). The Study of the role of social networks and satellite in collapse of the foundation of the family, Police Protection and Security Studies Quarterly, Ninth year, No 31 (Text in Persian).
- Charati, I. Nimrooz Navkhi, N.Kazemi, Kh. & Charati, M. (2015). Sociological study of the impact of virtual social networks on Members of married life, The first international conference on the role of Islamic Revolution Management in the geometry of global system power (Management, policy, economy, culture, security, accounting), Tehran: Permanent Secretariat of the International Conference of The epic saga of political and economic, [http://www.civilica.com/Paper-ICPEEE02-ICPEEE02\\_285.html](http://www.civilica.com/Paper-ICPEEE02-ICPEEE02_285.html).
- Cheal, D. (2009). Family in Today's world, Translated by Mohammad Mehdi Labibi, Tehran: Naghde Afkar Publishing Company (Text in Persian).
- Fazeli, N. (2011). Species emerging of family in Tehran, Tehran: Conference on Women and urban life (Text in Persian).
- Ganji, M.Niazi, M & Malekpoor, M. (2015). The effect of addiction to new communication technologies (internet and satellite) on the disruption of family in shahrekord, Journal of Social Studies and Research in Iran.Fourth period, No 1 (Text in Persian).
- Giddens, A. (2004). Global perspectives, Translated by Mohammad Reza Jalaeypoor. Tehran: TarheNo Publishing (Text in Persian).
- Giddens, A. (1999). Modernity and Self Identify: Self and in the late modern age, Translated by NaserMovafagian, Tehran: Ney Publishing (Text in Persian).
- Giddens, A. (2007). Sociology, Translated by ManochehrSabori, Tehran: Ney Publishing (Text in Persian).
- Giddens, A. (1992). The transformation of intimacy, Cambridge: polity press.
- Golchin, M.Sakhaei, A & Afshani, A. (2012). The study of amount and type of use of Persian-language Satellite channels and Family Relationships among Citizens of Tehran, Journal of Strategic Studies of women, Fourteenth year, No 56 (Text in Persian).
- Goode, W.J. (2003). Family changes over the long term: A sociological commentary, Journal of family history, 28 (15): PP 16-32.
- Good, W. (1963). World Revolution and Family patterns' press publication. New York.
- Jayakody, R, A. Thornton, & W. Axinn. (2007). International Family Change, Ideational perspectives, New York: Taylor and Francis group, LLC.
- Kenear, P. (2004). New Family for New Time, London: Allyn and Bacon.
- Kraut, R.Lundmark, v. Patterson, M.Kisler, S. & Mukapadhyay, T. (1998). Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? American Psychologist, 53:1017-1031.
- Labibi, M.M. (2014). Family in 21st century, Tehran: Elm Publishing (Text in Persian).
- MazidiSharafabadi, M.R.Mortazavi, M.R.Afshani, S.A. (2014). Comparison of attitudes divorced and married individuals about satellite role in family cohesion. Sociological studies of Youth, the fourth year. No 13 (Text in Persian).
- Mohseni Tabrizi, A. (2004). Vandalism and introduction to social psychology, sociology and vandalistic psychology in social pathology and deviant behavior issues, Tehran: An Publishing (Text in Persian).

- Ranjbari E. (2015). Social networking, connecting or the suppliers of the Family and marital relations, Second International Conference on Behavioral Science and Social Studies, Istanbul, Vira institute of modiraneidepardazpaitakhte (Text in Persian). <http://www.civilica.com/Paper-IBSCONF02-IBSCONF02-009.htm>.
- SadeghiFasaiy, S & Erfanmanesh, E. (2013). Sociological analysis of the effects of modernization on Iranian family and the importance of developing the Iranian-Islamic model. Journal of Women in Culture and Arts, No. 1. (Text in Persian).
- Wellman, B. & Cowan Haas, A. (2008). Social networking, participation and social commitment. Translated by ShirzadFallah Azad. Tehran: Farhang & Fanavari (Text in Persian).