

- جدول ۱۳-۱: تکنیک‌های مدیریت تعارض -

تکنیک‌های حل تعارض	
حل مسئله	گروه‌های مخالف جلسه تشکیل می‌دهند تا مسئله را شناسایی کنند، با بحث آزاد و تبادل نظر در پی راه حل بر می‌آیند.
هدف‌های عالی	هدف‌های مشترک و بسیار عالی در نظر گرفته می‌شود. هدف‌ها به گونه‌ای است که بدون مشارکت طرف‌های مخالف نمی‌توان آن‌ها را حل کرد.
افزایش منابع	هنگامی که کمبود منابع (مثل پول، فرصت‌های ترقی و ارتقای مقام، محل یا دفتر کار) موجب بروز اختلاف شده باشد، می‌توان با افزایش منابع هر دو طرف مخالف را راضی کرد (هر دو گروه برنده می‌شوند)
اجتناب	کنار کشیدن از برخورد زیان‌بار
تسکین	کاهش دادن اختلاف‌ها و تأکید بر منافع طرفین
مصالحه	هر یک از طرف‌های مخالف مقداری کوتاه می‌آید.
دستور	مدیر از اختیارات سازمانی خود استفاده می‌کند و نظر قطعی خود را به آگاهی طرف‌های درگیر می‌رساند.
تغییر دادن متغیر انسانی	با استفاده از روش‌هایی درصدد تغییر رفتار بر می‌آیند و با دادن آموزش‌هایی در زمینه تغییر نگرش‌ها موجب از بین بردن رفتارهایی می‌شوند که باعث بروز اختلاف شده است.
تغییر دادن متغیر ساختاری	با تغییر دادن ساختار رسمی سازمان پدیده تعارض را از بین می‌برند (اقدامات ذی‌ربط عبارتند از تغییر در الگوهای ارتباطی بین گروه‌های مخالف که از طریق طرح‌ریزی شغل، نقل و انتقال افراد و ایجاد پست‌هایی که افراد مجبور به همکاری با هم می‌شوند)
تکنیک‌های تشدید تعارض	
ارتباطات	ارسال پیام‌های تهدیدآمیز و مبهم به گروه‌های مخالف.
اضافه کردن نیروی خارجی	به کارگیری نیروهایی که با سایر اعضا اختلاف نظر دارند، آن‌ها با اعضای قدیمی گروه از نظر نگرش، ارزش و شیوه مدیریت اختلاف نظر دارند.
بازسازی	با تغییر نقش اعضای گروه، قوانین و مقررات، ایجاد وابستگی‌های متقابل بین اعضا و سایر تغییرات ساختار وضع موجود را برهم می‌زنند.
افزودن یک نیروی مخالف	به صورت آگاه یک نفر را که دیدگاهش بسیار متفاوت و مخالف گروه است، به عضویت گروه در می‌آورند و به او آزادی عمل زیادی می‌دهند تا از همه چیز انتقاد کند.