

## پیشگفتار

تعارض چهره‌های گوناگونی دارد و برای مدیران که مسئول دستیابی به هدفهای سازمانی هستند چالشی مستمر تلقی می‌شود. فراگیری مدیریت تعارض برای بهبود چگونگی انطباق و استفاده از تغییر و تحول برای خود فرد، خانواده و سازمان سرمایه‌گذاری حیاتی به شمار می‌آید. مدیریت اثربخش تعارض به مدیر کمک می‌کند با تحولات جدید در تماس باشد و برای مقابله با تهدیدات و استفاده از فرصتها راه‌حلهای مناسب بیابد. ناگفته نماند که مدیریت تعارض سعه صدر و استقامت می‌طلبد و در سازمانهای کاری امروزی تعارض مانند قدرت و سیاست، در سازمان نیرویی اجتناب‌ناپذیر است و گاهی مثبت تلقی می‌شود.

از سوی دیگر، در اقتصاد جهانی امروز که ادغامها، همکاریهای مشترک تجاری و تشکیل ائتلافها میان سازمانها، خارج از مرزهای ملی به صورت نظم روز درآمده، داد و ستد با افرادی از فرهنگهای مختلف بسیار معمول گشته است. تعارض میان فرهنگی بالقوه به دلیل مفروضات متفاوت درباره چگونگی اندیشیدن و عمل کردن، هم ناگهانی و هم درخور توجه است. موفقیت یا شکست داد و ستدهای میان فرهنگی، اغلب به اجتناب یا به حداقل رساندن تعارض واقعی یا ادراک شده بستگی دارد؛ از این رو آگاهی از تفاوتهای فرهنگی نخستین گام مهمی است که باید برداشته شود. پس از آن تعارض میان فرهنگی را با ایجاد روابط میان فرهنگی می‌توان تعدیل کرد.