

教育行政組織業務與 幕僚人員的衝突管理

● 魯先華

國立臺灣師範大學教育學系講師

摘要

業務人員與幕僚人員皆為組織的重要成員，職司不同的角色功能，若能相輔相成，必能增進組織效率，提昇組織效能；惟因種種因素影響，二者實際在組織中，卻常有衝突現象的發生；在教育行政組織中也是如此。其實，衝突的發生，對組織而言未必都是不好的，尤其近年來由於系統理論學者賦予衝突積極的價值後，使衝突的正向功能受到重視，再加上許多研究肯定適度的衝突對組織是必要的，於是大大地改變了人們對處理衝突的態度—不再僅僅只是解決

衝突而已，還應視情況權變處理，如衝突過高時的降溫和衝突過低時的誘發等等，此即衝突管理的概念。所以，在面對教育行政組織中業務與幕僚人員的衝突時，究竟要如何管理才能發揮其正面的效果，減低其負面的影響，則是本文嘗試探討的方向。故在內容上，本文先介紹衝突與衝突管理的概念，再分析相關文獻歸納出業務與幕僚人員的差異，釐清組織中造成其二者衝突的原因，期能提出具體的管理建議，並進一步將其應用於教育行政組織中。

關鍵詞：業務、幕僚、衝突管理