

راهکارهایی برای مدیریت تعارض

# اختلاف بدون دشمنی!



درغ	مکر	نوف	لرله	هیا	بازله	DRUG	LOCUTE	FOOD	چش	مزه	مادر
ف	بسته	ترب	کافه	قلم	کتاب	BOOK	NIRD	RO D	کلاه	علب	هنگ
کن	سج	نفل	پله	موج	باز	game	ZIP	FLY	خر	هیرم	خر
۰۰۹						CINEMA	fish		پول	پول	پول
						COCK	P	TAP			
						PAINT	fl	OCSE			

**قصد داریم**  
چند نکته‌ای را که در محیط کاری تان باید از آن پیشگیری کنید تا فضا به سمت اختلاف نظرهای منفی نرود، با شما در میان بگذاریم:

## ۱

کسانی هستند که مدام به دنبال رقابت ناسالم در مجموعه هستند و شرایط را برنده و بازنده می‌کنند. بعضی وقت‌ها خود مدیر کسب‌وکار اشتباه می‌کند و شرایط رقابت را در مجموعه خودش ناسالم می‌کند، طوری که افراد حس برنده و بازنده پیدا کنند. این حس بازندگی بعد از مدتی به کینه و تنفر بین کارمندان تبدیل می‌شود. مراقب باشید، در مجموعه از ایجاد این فضای مخرب رقابت جلوگیری کنید.

## ۲

اگر شما یا کارمندان تان در آینده درباره پیش‌آمدن اختلاف نظر ذهنیت منفی داشته باشید، همه‌چیزی خودبه‌خود خراب می‌شود. تصور کنید ذهنیت شما درباره داشتن اختلاف نظر این است که طرف مقابل بحث با شما دارد یا به شما را دوست ندارد، چون با شما اختلاف نظر دارد یا به محض به وجود آمدن بگومگویی ساده و اختلاف نظری جزئی، کار بالا می‌گیرد. چون در ذهن شما داشتن اختلاف نظر مساوی است با دشمنی و دوست‌نداشتن. هم مدیر کسب‌وکار و هم کارکنان مجموعه باید در این باره خوب توجه شوند که اصل وجود اختلاف نظر چیز بدی نیست و طبیعی است. اگر هم نقدی به هم وارد می‌کنیم، کاملاً دوستانه و برای پیشرفت کار است.

حتماً یادتان می‌آید که در ابتدای مطالب مدیریت تعارض گفته بودیم پیش‌آمدن تعارض و اختلاف نظر و بحث وجدل در محیط کار و کسب‌وکار طبیعی است. به این معنا که نمی‌توان کاری کرد که هیچ اختلاف نظری پیش نیاید. چه‌بسا این اختلاف نظرها نه تنها اتفاق بدی نیستند، بلکه اگر درست هدایت و مدیریت شوند، می‌توانند مفید نیز باشند. همین اختلاف نظرهاست که می‌تواند کارها را پخته‌تر و رقابتی درون‌سازمانی ایجاد کند که دستاورد آن افزایش مداوم کیفیت کسب‌وکار باشد. در ادامه، پنج روش مدیریت تعارض پیش‌آمده را شرح دادیم که به محض پیش‌آمدن این اختلاف‌ها، متناسب با شرایط، می‌توانید از آن‌ها استفاده و غائله را ختم به خیر کنید. اما به نظر شما چه چیزی باعث می‌شود اختلاف نظرها در محیط کار به اتفاق‌های بد و خطرناک تبدیل شوند؟ چیزی که می‌تواند برای کسب‌وکار مفید باشد، چرا به چیزی مضر تبدیل می‌شود؟ مدیریت تعارض درمان است، ولی مدیر کسب‌وکار موفق به جای درمان باید پیشگیری کند.

۳

می‌دانم شاید خنده‌دار به نظر برسد، اما بسیاری از ما دچار این مشکل هستیم؛ شاید بدون آنکه خودمان متوجه باشیم! وقتی بین شما و دوستان یا همکاران یا نیروی زیردستان تعارضی پیش می‌آید، بدترین کار این است که ارتباطتان را با هم کم یا قطع کنید؛ با خیال دوری و دوستی! در واقع شما با این کار نه تنها مشکل را حل نکرده‌اید، بلکه فضا را مهیا کرده‌اید برای بیشتر شدن اختلاف‌ها و چالش‌ها. شما فقط فرصت گفت‌وگو را از هم گرفتید، در صورتی که باید به هم فرصت صحبت کردن می‌دادید. شاید قضیه اصلاً آنچه شما فکر می‌کنید نباشد! پس این دوری، با خود دوستی نمی‌آورد، بلکه دشمنی الکی درست می‌کند!

۴

گاهی وقت‌ها اختلاف‌نظرها کم هستند و شروع بحث یک مسئله کاملاً جزئی است. اما وقتی با هم جدل می‌کنید، انواع و اقسام مسائل را در رابطه با هم پیش می‌کشید تا کم نیآورید؛ آن قدر زیاد که اصل موضوع مورد اختلاف گم می‌شود! در راستای فایده‌های گفت‌وگو که در مورد ۳ گفته شد، نگذارید موضوع چالش گم شود. در گفت‌وگوهایتان ابتدا چالش را دقیق تعریف کنید و فقط حول همان صحبت کنید.

۵

کارمندان را از اینکه روی موضع خودشان پافشاری کنند و حرف هیچ‌کس را جز خودشان قبول نداشته باشند، پرهیز بدهید. پافشاری اختلاف‌ها را گسترده می‌کند و در مواقع حساس مثل تعارض‌ها ممکن است آتش بیار معرکه شود.

۶

پیاز داغ مسئله را زیاد نکنید. بزرگ‌نمایی بیش از حد مسائل و فاجعه درست کردن از یک موضوع پیش پا افتاده، اجازه حل تعارض‌ها را نمی‌دهد. بعضی‌ها ذاتاً این‌گونه‌اند و دست خودشان نیست. بعضی‌ها هم به‌عمد این کار را می‌کنند. گروه اول را توجیه کنید و گروه دوم را تنبیه، و اجازه ندهید از کاه کوه بسازند و محیط کسب‌وکار را متشنج کنند.

این‌ها مواردی هستند که اگر ریشه‌های آن‌ها را در محیط کسب‌وکار خودتان پیدا کنید و به فکر حل کردن آن‌ها تحت ایجاد یک فرهنگ سازمانی بین همه نیروهایتان باشید، در مواقعی که اختلاف‌نظری نیز پیش می‌آید، مدیریت آن‌ها بسیار راحت‌تر می‌شود. لذا شما می‌توانید از این اختلاف‌نظرها برای پیشرفت کسب‌وکارتان سود ببرید، نه اینکه مدام دعوا و چالش داشته باشید.