



## یک راه دشوار با نتیجه برد - برد

رابطهٔ دوستانهٔ بین افراد شاغل در کارگاه از بین نرود و این حفظ شود. در این حالت شما از چه راهکاری برای حل موضوع استفاده می‌کنید؟

### برد - برد

در مواقعی مثل موقعیت قبل، بهترین راهکار این است که با هم همکاری کنند. یعنی با هم به گفت‌وگو بنشینند و طرح‌هایشان را نقد و بررسی و نقاط ضعف هر طرح و نقاط قوت هر کدام را با هم ارزیابی و تحلیل کنند. بعد بکشند طرحی را با داشتن ویژگی‌های مثبت هر دو طرح پیشنهادی بیرون بیاورند. یعنی خروجی این نشست و گفت‌وگو بشود یک طرح که از ترکیب درست دو طرح قبلی بیرون آمده است. در این صورت، هر دو طراح شما راضی خواهند بود و حس برد - برد خواهند داشت.

بین تمام راهکارهای موجود برای حل کردن اختلاف‌نظرها در محیط کاری، فن همکاری مؤثرترین شیوه، به‌خصوص در درازمدت، است. چون نیازها و خواسته‌های طرفین در نظر گرفته می‌شود و هر دو احساس رضایت خواهند کرد.

اما باید در نظر گرفت، این کار زمان‌بر و دشوار است. یعنی ممکن است این جلسات و گفت‌وگوها ساعت‌ها و روزها طول بکشد و افراد نتوانند با هم تفاهم کنند. از طرف دیگر، در نهایت اصلاً ممکن است به نتیجه هم نرسند. پس هم کاری دشوار و زمان‌بر است و هم تضمینی ندارد. در کسب‌کارها

در شماره‌های قبل مجله دربارهٔ موضوع بگومگوها و اختلاف‌نظرهایی که در محیط کاری پیش می‌آید صحبت کردیم. شما در هر جایگاهی، در کسب‌کار و شغل آینده‌تان باید با این موضوع آشنا باشید و در حل‌وفصل آن مهارت داشته باشید. خواه اینکه مدیر مجموعه باشید یا در کسب‌کاری به‌عنوان نیرو کار کنید.

در راهکارهایی که برای حل‌وفصل این اختلافات گفتیم، هر کدام نقاط مثبت و منفی مربوط به خودشان را داشتند و در نهایت نمی‌توان گفت کدام یک بر دیگری برتری داشت. بسته به اینکه در چه شرایطی هستید، افراد درگیر در چه شرایطی هستند، از نظر زمانی چقدر تحت‌فشار هستید و ... باید از بین راهکارهای موجود، بهترین راهکار را انتخاب و همان را اجرا کنید.

از طرف دیگر، حتی ممکن است لازم باشد از ترکیبی از این راه‌حل‌ها برای حل کردن موضوع بهره بگیرید. پس کاملاً منعطف باشید.

حالا تصور کنید یک کارگاه خیاطی و تولیدی لباس دارید و برای سفارشی که به‌تازگی گرفته‌اید، به دنبال طرحی خوب و جذاب می‌گردید.

به دو نفر از طراحان گفته‌اید برای شما یک طرح بیاورند. هر کدام از آن‌ها ایدهٔ خودش را دارد و طرحی ایجاد کرده است. هر دو هم روی طرح خودشان پافشاری دارند و معتقدند باید از طرح آن‌ها استفاده شود. برای شما و هر دو نفر خیلی اهمیت دارد که

زمان و محدودیت زمانی پروژه‌ها و سفارش‌ها موضوع مهم و تعیین‌کننده‌ای است.

در همین مثال کارگاه تولیدی لباس، اگر مشتری سفارشش را برای چند روز آینده بخواهد، شما نمی‌توانید وقت نامعلومی را برای گفت‌وگو بین طراحان اختصاص دهید که با هم به تفاهم برسند. در نتیجه باید از راه دیگری موضوع را حل کنید.

اما اگر محدودیت‌های زمانی را در نظر نگیریم، این روش می‌تواند کاملاً درگیری‌ها را از بین ببرد و مدیر کسب‌کاری که توانسته است با این راهکار قضیه را فیصله بدهد، بین کارکنانش فردی ماهر و توانمند شناخته خواهد شد.

همان‌طور که گفتیم، مدیریت اختلافات کار حساسی است و با روحیه و احساسات کارکنان

ارتباط مستقیم دارد. از همهٔ این‌ها مهم‌تر، باید مراقب احساس رضایت شغلی کارکنان باشید. چون این احساس رضایت دقیقاً در کیفیت کار و بهره‌وری افراد خودش را نشان خواهد داد. در حل اختلافات و تعارضات بین افراد، انتخاب و اجرای یک فن اشتباه ممکن است به قیمت کم‌شدن حس رضایت شغلی نیروهایتان تمام شود. این کم‌شدن احساس رضایت شغلی فقط به افراد درگیر محدود نمی‌شود و سایر کارکنانی که نظاره‌گرند، در این باره در معرض اثرپذیری خواهند بود و دربارهٔ محیط شغلی خود و اتفاقاتی که افتاد، قضاوت و نتیجه‌گیری خواهند کرد. هر کدام از راهکارهایی که تاکنون گفته شد، اثرات مخصوص به خود را روی احساس رضایت شغلی خواهد داشت. در این عامل، فن همکاری بهترین نتیجه را به ارمغان خواهد آورد، چون با حس دیده‌شدن و در نظر گرفته شدن از جانب همهٔ افراد همراه است.

تاکنون دربارهٔ پنج راهکار اصلی حل درگیری‌ها و اختلاف‌ها در محیط کاری صحبت و نتایج و اثرات هر کدام را تشریح کردیم. در شماره‌های بعد مجله دربارهٔ ویژگی و رفتارهایی صحبت خواهیم کرد که برای مدیریت و مهار این اختلافات باید داشته باشید.