

پنج راهکار حل تعارض

احتمالا برای شما هم پیش آمده است که کاری را در یک گروه کوچک انجام بدهید و آنجا هم به تعارض برخورد کرده باشید. تعجبی ندارد.

هر زمان که بیش از یک نفر درگیر یک کار باشند، احتمال بروز تعارض وجود دارد. حتی اگر نفر دوم از دوستان نزدیک یا اعضای خانواده تان باشد.

با این حساب طبیعی است که در گروه های بزرگتر به تعارض بیشتری می رسیم. البته در نظر داشته باشید اختلاف و تعارض به دلایل گوناگونی ممکن است به وجود بیاید. مسائلی چون اختلافات فلسفی و دیدگاهی تا تفاوت در اهداف و ارزش ها یا عدم توازن قدرت بین اعضا. رسیدگی و رفع تعارض ها در مراحل اولیه پدیدار شدن آنها اهمیت بالایی دارد. تعارضی که مدیریت نشده باشد یا به درستی رفع و رجوع نشود، اعتماد اعضا را نسبت به هم یا مجموعه پایین آورده و باعث کاهش تولید می شود.

این امر خصوصا برای تجارت های کوچک یک خطر بزرگ است؛ چون موفقیت و تداوم کار آن به حضور افراد معدودی بستگی دارد.

به همین دلیل، از دست رفتن اعتماد یا اشتیاق حتی یک نفر از آنها ممکن است به مرگ آن کسب و کار منجر شود.

در این مقاله شما را با پنج راهکار حل تعارض آشنا می کنیم

اگر صاحبین کسب و کارهای کوچک یا نوپا با این راهکارها آشنا باشند، می توانند کشمکش ها را پیش از آنکه بحرانی شوند مدیریت کنند.

اجتناب کردن

زمانی که شخص از اختلاف پیش آمده اجتناب می کند، در حقیقت روی آن سرپوش می گذارد. او با به تاخیر انداختن یا نادیده گرفتن مسائل امیدوار است که آنها خود به خود و به مرور زمان حل بشوند. افرادی که اغلب از اختلافات و تضادها اجتناب می کنند یا [اعتماد به نفس](#) پایینی دارند یا در موضع ضعف قرار دارند.

نادیده گرفتن اختلاف و تضادهای جدی مانند پشت گوش انداختن درمان سرطان است. یک غده کوچک که در مراحل اولیه قابل درمان و حذف است ممکن است پس از مدتی به یک تهدید جدی تبدیل بشود.

با این حال، ما اجتناب کردن را جزو یکی از پنج راهکار حل تعارض قرار داده ایم. چون در برخی موارد واقعا راه حل مفیدی است. به طور مثال وقتی یک کارمند محبوب اما با راندمان پایین از مجموعه حذف می شود،

دیگران ممکن است نسبت به کارمند جدید حس دافعه داشته یا مدام از او ایراد بگیرند. در این حالت نادیده گرفتن این اعتراض ها تا زمانی که کارمند جدید جا بیوفتد، اقدام درستی است.

وفق دادن

وفق دادن زمانی اتفاق می افتد که یکی از طرفین اختلاف از خواسته خود (یا بخش بزرگی از آن) صرف نظر می کند که صلح برقرار شود. راهکار وفق دادن زمانی ارزشمند و سالم است که یکی از طرفین متوجه اشتباه خود شده باشد و بخواهد جلوی اختلاف بیشتر را بگیرد. به بیان بهتر، در این شرایط او می پذیرد که حق با او نبوده و بیش از آن پافشاری نمی کند. در حالت دیگر، یکی از طرفین برای فیصله دادن تعارض از حق خود کوتاه می آید و به نفع طرف دیگر کنار می رود؛ زیرا تمایل دارد صلح و آرامش برقرار شود. چنین افرادی نیت خیر دارند و می خواهند با کل گروه همکاری کنند، اما در طولانی مدت سرخورده و دلسرد می شوند. وفق دادن مانند اجتناب کردن، ممکن است مشکلات را حل نشده باقی بگذارد. پس استفاده از این روش فقط تا حدودی مفید است و مدیریت باید سعی کند تعادل را بین کارمندی که مدام کوتاه می آید و دیگران حفظ کند.

همکاری

همکاری زمانی قابل اجراست که هر دو طرف به یک اندازه مشتاق رفع کردن مسئله باشند. در این حالت باید راه حلی پیدا شود که مورد توافق همه باشد. هرچند این راهکار در نهایت نتایج به مراتب بهتری به همراه دارد اما زمان و انرژی زیادی را هم طلب می کند. در طول یک هفته ممکن است تعارض و تضاد زیادی بین کارکنان ایجاد شود. مدیریت مجموعه باید بررسی کند که صرف این مقدار زمان و انرژی برای کدام یک از اختلاف ها عقلانی است. قاعدتا بهتر است به جای پیدا کردن یک راه حل همگانی برای مشکل نوبت استفاده از سالن غذاخوری، کارمندان را به صلاحدید خود به دو گروه تقسیم کرده و به هر کدام نیم ساعت فرصت صرف ناهار بدهد. در غیر این صورت احتمالا زمانی که می تواند برای بررسی یک پروژه جدید بگذارد، با بحث های غیرضروری هدر می رود.

مصالحه

این روش معمولا زمانی به کار گرفته می شود که طرفین اختلاف دارای جایگاه و قدرت برابر هستند. هنگامی که دو نفر (یا دو نماینده از طرف شرکت ها و سازمان ها) هر کدام بخشی از امتیازها یا منابع خود را به نفع یک تصمیم مشترک واگذار می کند، مصالحه کرده اند. پس از مصالحه ممکن است افراد به تمام چیزهایی که می خواستند نرسیده باشند، اما یک تصمیم مشترک و قابل اجرا حاصل شده باشد.

صاحبان تجارت موقع **مذاکره** با رقیبان یا همکاران احتمالی خود، بیشتر از روش مصالحه استفاده می کنند. در این حالت هر یک از طرفین امتیازی مثل بخشی از مشتری ها یا سرویس ها را از دست می دهد اما در نهایت قدم بزرگتری برداشته می شود.

رقابت

رقابت راهکاری است که در آن یک نفر برنده و طرف مقابل بازنده می شود. افراد تهاجمی معمولاً از این راهکار استفاده می کنند. در این حالت راه برای تعاملات سازنده یا تصمیم گیری مشترک بسته می شود.

البته زمانی که یکی از طرفین تعارض (در حالتی که در جایگاه برابر با طرف مقابل باشد) احساس کند حرف و نقطه نظر او نادیده گرفته می شود، ممکن است حالت تهاجمی و رقابتی به خود بگیرد.

البته این روش همیشه هم بد نیست. گاهی در شرایط اضطراری و برای مدیریت یک بحران، بهتر است صاحبین کسب و کار این ریسک را پذیرفته و وارد رقابت شوند.

استفاده از هر کدام از این راهکارها در جای مناسب خود، به هوشیاری و البته تجربه نیاز دارد. به طور مثال، شما معمولاً نمی توانید در برابر مدیر بالادست خود تهاجم نشان بدهید یا خود را نسبت به بی مسئولیتی همیشگی یکی از کارکنان وفق دهید.

پیشنهاد می کنیم برای آشنایی بیشتر با این موضوع، مقاله حل تعارض را هم مطالعه کنید.