

در هر نهاد اجتماعی حتی یک خانواده کوچک دو نفره، اختلاف و سوء تفاهم قطعاً اتفاق می افتد و این ماجرا، یک امر کاملاً طبیعی است.

دلیل این اختلاف ها از تفاوت های فرهنگی - فلسفی گرفته تا مسائل متفرقه مالی و... می تواند کاملاً متفاوت و متغیر باشد.

آن چیزی که در این تعارض ها مهم بوده، مدیریت کردن آن هاست.

## پنج استراتژی برای مدیریت اختلاف

مدیریت نکردن یا مدیریت ضعیف اختلاف ها موجب از بین رفتن اعتماد در فضای رابطه می شود که این امر به هیچ وجه نتایج سودمندی در بر نخواهد داشت.

برای یک تجارت کوچک، جایکه موفقیت به انسجام کمی افراد بستگی دارد، کمبود اعتماد و باور می تواند منجر به مرگ آن تجارت گردد!

با درک کلی از پنج استراتژی مدیریت اختلاف ها، صاحبان شرکت های کوچک می توانند قبل از اینکه کارشان به چیزی بیش از اصلاح پایه های زیربنایی شرکت برسد، اختلاف ها را تحت کنترل بگیرند.

## سازش

در این شیوه مدیریت تعارض، ما قصد داریم نیازهای حریف مقابلمان را به صورت کامل برطرف کنیم.

به قول معروف، هر چه حریف می خواهد را به او می دهیم.

استفاده از این استراتژی اغلب زمانی رخ می دهد که یکی از حریف ها بخواهد در هر شرایطی صلح برقرار کند یا مشکل را کوچک و ناچیز می شمارد.

کارکنانی که از شیوه سازش بعنوان اولین روش برای مدیریت اختلاف استفاده می کنند، ممکن است مورد رنجش سایر همکاران قرار بگیرند.

## طفره روی

استراتژی طفره رفتن بطور قطعی اختلاف را از بین نمی برد.

فردی که بی توجهی می کند و در پی حل اختلاف نبوده، امیدوار است مشکل بدون هیچ رویارویی خود به خود حل گردد. این افراد، اعتبار کمتری داشته یا جایگاهشان پایین تر است.

در بعضی شرایط، طفره رفتن می تواند بعنوان یک استراتژی مدیریت اختلاف به خوبی عمل کند،

مثلا بعد از اخراج یک کارمند معروف که کم فعالیت بوده و استخدام یک جایگزین فعال تر برای همان جایگاه، اختلافات را کاهش می دهد.

## همکاری

همکاری کردن یکی از روش های مناسب برای استقبال از ایده ای مختلف و پرورش خلاقیت است. اما باید به این مسئله هم توجه کرد که در این شیوه هم به گونه ای باید رفتار کنیم تا وقت زیادی از ما برای یک کار ساده گرفته نشود. به طور مثال صاحب یک شرکت باید با مدیر همکاری کند تا خط مشی ها را تعیین کند. اما همکاری در مورد تجهیزات دفتر چیزی جز هدر رفتن زمان نیست و بهتر است این زمان را برای کارهای مهم تر بگذارد.

## توافق

زمانی که طرفین اختلاف را کنار گذاشته و تسلیم شده اند، می توان از این استراتژی استفاده کرد. در این شیوه طرفین اشتباهات خود را پذیرفته و قصدشان حل اختلاف های پیش آمده است. از این استراتژی در اختلاف هایی که حریف ها قدرت هم اندازه ای دارند، می توان استفاده کرد. صاحبان شرکت ها در حین مذاکره قراردادی با دیگر شرکت ها و در مواقعی که می خواهند مشتری را حفظ کرده و یا قصد ارائه خدماتی از خود دارند، از این شیوه به صورت دائم استفاده می کنند.

## رقابتی

رقابت به شکل یک بازی مجموع صفر عمل می کند که در آن یک طرف برنده شده و دیگری می بازد. در این شیوه، کسانی که ادعای زیادی دارند اصولا عقب می مانند. این شیوه در تعداد کمی از اختلاف ها نتیجه می دهد. صاحبان شرکت ها از استراتژی رقابتی در شرایط بحرانی و تصمیم گیری راجع به خصومت ها، کاهش هزینه و تعدیل نیرو و بیکاری استفاده می کنند.