

## مذاکره در محل کار

اینکه در هر بیزینس و محل کاری کشمکش وجود داشته باشد، امری اجتناب ناپذیر است. اما باید این کشمکش ها را تا حد ممکن حل و فصل کرد، حل تعارض می تواند به روند پیشرفت کار آسیب زده و مانع از تحقق یافتن اهداف سازمانی گردد. در این بین مدیران و متخصصان منابع انسانی باید در مدیریت بحران بین فردی مهارت بالایی داشته باشند که بخشی از این بحران ها به کشمکش بین همکاران مربوط می شود.

### اما چگونه می توان این کشمکش ها را حل کرد؟

در وهله اول باید دلایل پدیدآورنده کشمکش را شناخت، یافتن دلایل مشکلات بهترین راه برای نزدیک شدن به کشمکش های بین فردی است.

### شفاف سازی

در هر شغلی با هر تعداد نیروی انسانی لازم است که شرایط مشکل ساز در محل کار، سیاست های شرکت و وظایف شغلی کارکنان را مشخص کنیم. به عنوان مثال ممکن است دو کارمند و همکار بر سر اجرای وظایف با یکدیگر چالش و کشمکش داشته باشند و از انجام وظایف خاصشان رفع مسئولیت کنند. در این زمان مدیر مجموعه باید تمام وظایف و خط مشی ها را شفاف سازی نماید.

انجام چنین کاری باعث می شود فرصتی برای شرکت بوجود بیاید که راهنمایی شفاف برای جلوگیری از کشمکش در آینده تدوین شود. پس لازم است در صورت بروز چالش و کشمکش در بین نیروهای انسانی، یکبار دیگر شرایط کاری و مسئولیت ها بررسی شده و به آن ها یادآوری گردد.

### فشار کاری

گاهی فشار کاری باعث ایجاد استرس در پرسنل می شود و این موضوع کشمکش و چالش را در پی خواهد داشت. در چنین شرایطی باید با برنامه ریزی دقیق به کاهش استرس افراد کمک کرد. همچنین در شرایط پیک کاری، مدیر یک مجموعه باید با دقت بیشتری به مذاکراتش با پرسنل بپردازد. استفاده از نیروهای پاره وقت می تواند در شرایط فشار کاری به آن ها کمک کند و مدیریت با مذاکره موثر به دنبال راه حل هایی باشد که فشار کاری را برای افراد مجموعه کمتر نماید.

## توجه به کارکنان

باید به این نکته بسیار توجه داشت: کارمندی که در محل کارش خوشحال نیست، احتمال کشمکش بالایی با همکاران و مدیریت دارد.  
کارمندان و کارکنان باید این حس را داشته باشند که در موفقیت شرکت و یا مشکلات بوجود آمده در محل کار نقش دارند. در این صورت آن ها احساس زیردستی بودن را نداشته و بیشتر و بهتر برای پیشرفت مجموعه تلاش خواهند کرد.  
در واقع، باید سعی شود که کارمند در مجموعه احساس غریبی نداشته باشد و در این صورت همچنین مسئله ای، لازم است که مدیر مذاکره ای احساسی با او داشته باشد تا تفکرش را درباره نقش حضورش تغییر دهد.

## تبادل اطلاعات

درک مطالب و شیوه ارتباطات در تمام انسان ها به صورت یکسان نیست.  
برخی ها برای ارتباطات به اطلاعات کم و برخی دیگر به اطلاعات زیادی احتیاج دارند و همین موضوع گاهی در بین افراد یک مجموعه باعث چالش و کشمکش می شود.  
به عبارتی دیگر، وقتی کارمندان به شیوه های مختلف کار کرده و اطلاعات را پردازش می کنند، سعی دارند که با محل کارشان ارتباط برقرار کنند و این موضوع گاهی با کشمکش همراه است.  
در صورت بروز همچنین مشکلاتی در بین دو همکار، لازم است که آن ها روبروی هم نشسته و موقعیت یکدیگر را شرح دهند  
و مدیر مجموعه نیز برای درک بیشتر کمک کرده و حضور داشته باشد.  
البته نیاز است که مدیر قبل از جمع کردن طرفین، با آن ها به صورت انفرادی مذاکره داشته باشد تا با حل این موضوع مطمئن شود که همچنین اتفاقی تکرار نخواهد شد.