**كيف تتعامل مع الخلاف في العمل؟**

 **6 مراحل لإدارة الصراع**

لقد واجهنا جميعًا نراعات في سياق مهني. هاته النزاعات هي بطريقة ما جزء من الأداء الطبيعي للمؤسسة لأن هذه النزاعات هي علامة على تنوع وجهات النظر والحساسيات والرغبات ... ومع ذلك ، يمكن أن تتسبب في تدهور وتسميم حياة بعض الموظفين أو حتى الشركة بأكملها. لكن كيف تحلها؟ كيف تدير هذه النزاعات في العمل؟

لماذا تنشأ الخلافات؟ ما العمل ؟ يمكن أن تكون الأسباب مختلفة جدًا.

بادئ ذي بدء ، من المحتمل الغالب أن يكون لهاته النزاعات بعدا "شخصيا". على سبيل المثال ، يمكن أن يكون **تضاربًا في القيم** (عندما يعارض شخصان أو أكثر المبادئ أو الأخلاق أو الآراء السياسية لزملائهم) أو **النزاع بين الأشخاص** (هؤلاء الأفراد لديهم أساليب اتصال أو طرق عمل مختلفة جذريًا. متضادة ). أو ، يمكن أن تأتي من **سياق هرمي** يؤدي إلى تدهور العلاقات بين الرؤساء والمتعاونين. ومن المحتمل أن تكون أسباب النزاع مرتبطة بـ **"السلوك المنحرف"** عندما يسعى الشخص إلى فرض نفوذه أو ، الأسوأ ، يمارس شكلاً من أشكال التنمر.

**1. فهم النزاع هو بداية الحل**

يعد **تحديد طبيعة النزاع** والطرق المختلفة التي يتصرف بها الموظفون في النزاع خطوة أولى أساسية نحو حل الموقف. بعض الحالات الممكنة :

• التنازل، حيث يستسلم أحدهم للآخر.

• المنافسة، حيث تحاول الهيمنة على الآخر.

• التجنب ، حيث نتظاهر بأن النزاع غير موجود

• التعاون ، حيث يسعى المرء إلى "العمل مع الآخر" لحل المشكلة.

• حل وسط حيث يتم البحث عن حل سريع.

من المهم أن نفهم أصل الصراع من أجل إيجاد الحل الصحيح لحله. بشكل عام ، غالبًا ما يأتي الصراع في العمل من شخصية مختلفة تمامًا بين شخصين مما يؤدي إلى تضارب في القيم ويمكن أن تنشأ ردود الفعل المتضاربة شيئًا فشيئًا.

إن مفتاح معرفة كيفية التعامل مع النزاع في العمل هو عدم الانحياز إلى أي طرف في النزاع. لأن لكل فرد مشاعره الخاصة وعواطفه ومن المهم أن نفهم من أين يأتي المصدر العميق للصراع. لذلك يجب أن تكون وسيطًا ممتازًا ، وحكمًا عادلًا موجودًا لإيجاد حل يناسب كلا الشخصين بهدف مشترك هو الجمع بين هؤلاء الأشخاص أو على الأقل جعلهم يتعايشون للحصول على تماسك فريق صحي.

**2. الاستجابة برد فعل سريع قبل تطور النزاع :**

الآن بعد أن عرفنا ردود الفعل المحتملة للأفراد على صراع في العمل ، من الضروري تطبيق قاعدة أساسية: ا**لاستجابة**. غالبًا ما يكون النزاع نتيجة موقف معقد أو متوتر مستمر أصلا منذ مدة. العنصر "المفجر" élément déclencheur (حدث يمكن أن يكون تافهًا أو خطيرًا) يؤدي إلى تحويل القلق إلى مواجهة.

عندما يتم الإعلان والافصاح عن هذا النزاع ، فمن المستحسن **قول الأشياء بوضوح** والسعي إلى تحليل أسبابه بسرعة لإيجاد سبل لحلها. من الضروري **عقد اجتماع بين الأشخاص المتورطين في هذا النزاع** ، ربما تحت إشراف شخص "محايد" (شخص موارد بشرية أو زميل أو رئيس). هذه الاستجابة ضرورية لمنع الأشياء من التصعيد.

**3. "استفزاز" المناقشة :**

التبادل هو بالتأكيد أفضل طريقة لحل الخلاف في العمل. لكن احذر ، هذا التبادل يجب أن يكون بناء!

يتمثل الموقف الصحيح في المقام الأول في **تجاوز المشاعر**، وخاصة المشاعر السلبية مثل الغضب والعدوانية والاستياء وما إلى ذلك. من الأفضل إعطاء الناس بضع ساعات للاسترخاء بدلاً من مواجهتهم عندما تغمرهم مشاعرهم.

أثناء المقابلة ، الهدف هو **الحديث عن الاحداث أولاً**. سواء كنت منخرطًا في النزاع أو مراقبًا ، قم بعمل ملخص للأحداث المختلفة وحاول الحصول على أول موافقة حول هذه العناصر الواقعية.

من هناك يمكنك الانتقال إلى فصل **"التفسيرات".** حان الوقت الآن للسماح للناس بالتعبير عن آرائهم: كيف اختبروا القرار؟ كيف يرون سلوكًا ما؟ ... هذا أيضًا هو الوقت الذي يستخدم فيه الناس "أنا" . هكذا تُقال الأشياء بوضوح ويصبح من الممكن توضيح الموقف مع قواد النزاع الذين **سيضعون أنفسهم في مكان الآخر**. هذا التعاطف هو الطريق الملكي للتسوية نحو وضع يسوده الهدوء.

**4. تحدث إلى فريقك :**

يمكن أن يتيح لك الاجتماع **مع كل عضو** في فريقك الحصول على عناصر لم تأخذها في الاعتبار لفهم حالة النزاع التي يجد الأشخاص أنفسهم فيها بشكل أفضل. ستتمكن من فهم ما يقوله كل شخص بشكل أفضل.

يحتاج الأشخاص "**المحاصرون بالنزاع** " إلى أن يشعروا بأنهم **مسموعون** ، و**مفهومون** ، **وقادرون على التعبير عن أنفسهم** دون حكم ، وبحرية بشأن الموقف الذي يجدون أنفسهم فيه. خطط للأسئلة ذات الصلة التي ستساعد في تغيير الموقف بحيث يكون التبادل أكثر إيجابية.

بمجرد سماع وجهات نظر الجميع ، قم بتنظيم لقاء بين المشاركين في النزاع. الغرض من المواجهة هو إعادة الثقة والحوار بين هؤلاء الناس.

**تأكد من أن الجميع يسمع ما يقوله الآخر**. يجب أن تكون المقابلة بداية جديدة وفهم جديد بين الأفراد.

**5. أثناء النزاع ، ابق في بيئة مهنية**

هذه نقطة مهمة للغاية ، لأن معرفة كيفية إدارة النزاع في العمل ، ومعرفة كيفية تجاهل الجانب العاطفي أمر ضروري. سيسمح لك ذلك بمراقبة الهدف. احرص أيضًا على **عدم السماح للمحاورين بالدخول في هجمات شخصية** ، فقد يخرج هذا عن السيطرة.

**6. أثناء إدارة النزاع: تقييم النجاحات والمهارات المهنية**

أثناء إدارة النزاع في العمل، من الصعب أن تكون إيجابيًا ومع ذلك فهي **أحد مفاتيح إدارة النزاع... تذكر النجاحات التي حدثت معًا في الماضي.** أو الأعمال التي نفذت كفريق والتي لاقت النجاح.

ان تقييم المهارات المهنية للموظفين ستعطي طاقة إيجابية لمقابلة إدارة الصراع هذه. لذلك سيكون المناخ أقل عداء وأكثر انفتاحا على المناقشة.