



www.sabamcg.com

۱۱ مثال کاربردی برای مدیریت
تعارض منابع انسانی در
محیط کار

۱۱ مثال کاربردی برای مدیریت تعارض منابع انسانی در محیط کار

طبق نتایج یک [نظرسنجی](#)، ۸۵٪ از متخصصان منابع انسانی، تا ۲۰٪ از زمان کاری خود را صرف رسیدگی به تعارض‌های محل کار می‌کنند. اما آیا می‌توان این فرایند را ساده‌تر و اثربخش‌تر کرد تا در زمان کمتری به نتیجه رسید؟

وقوع اختلاف در محیط کار پدیده‌ای تازه نیست. در واقع، براساس [تحقیقات SHRM](#)، یک سوم از کارکنان آمریکایی پیش‌بینی می‌کنند که میزان تعارض‌ها در محل کار طی ۱۲ ماه آینده افزایش خواهد یافت. این آمار نشان می‌دهد که نقش منابع انسانی در رسیدگی به اختلافات، همچنان یکی از وظایف کلیدی و اجتناب‌ناپذیر خواهد بود.

اما منشأ این تعارض‌ها چیست؟ منابع انسانی برای مدیریت مؤثر چنین موقعیت‌هایی به چه مهارت‌هایی نیاز دارد؟ و یک متخصص منابع انسانی چگونه می‌تواند به‌گونه‌ای اختلافات را حل و فصل کند که رضایت تمامی طرف‌های درگیر تأمین شود؟

محتوای مقاله:

- | حل تعارض منابع انسانی چیست؟
- | استراتژی‌های رایج حل تعارض
- | چه عواملی باعث ایجاد تعارض در محل کار می‌شوند؟
- | ۱۱ نمونه از حل تعارض در محیط کار توسط منابع انسانی
- | نقش منابع انسانی در حل تعارض چیست؟
- | مهارت‌های حل تعارض مورد نیاز منابع انسانی

حل تعارض منابع انسانی چیست؟

حل تعارض در منابع انسانی به مجموعه اقدامات و راهکارهایی اطلاق می‌شود که واحد منابع انسانی برای رفع اختلافات و مسائل میان کارکنان اتخاذ می‌کند. این اقدامات با هدف حفظ روابط حرفه‌ای، بهبود ارتباطات در محیط کار و یافتن راه‌حل‌های عملی برای مسائل پیش‌آمده صورت می‌گیرد.

نقش منابع انسانی در این زمینه، تنها محدود به حل تعارضات نیست، بلکه شامل تسهیل گفت‌وگوها، ایجاد درک متقابل میان کارکنان و پیشگیری از تعارض‌های آتی نیز می‌شود. متخصصان منابع انسانی با ایفای این نقش، به شکل‌گیری محیط کاری سالم‌تر و مؤثرتر کمک می‌کنند.

چه عواملی باعث ایجاد تعارض در محل کار می‌شوند؟

تعارض در محیط کار می‌تواند ناشی از عوامل متعددی باشد. در ادامه به رایج‌ترین دلایل آن اشاره شده است:

- **اختلاف نظرهای خلاقانه:** تضاد شدید در دیدگاه‌های خلاقانه ممکن است منجر به تنش بین اعضای تیم شود و روند پیشرفت پروژه را مختل کند.
- **تفاوت در سبک کاری:** سبک‌های متفاوت در انجام وظایف می‌تواند زمینه‌ساز تعارض باشد. به عنوان مثال، یکی ممکن است ساختارگرا و دقیق باشد، در حالی که دیگری ترجیح دهد آزادانه و بدون چارچوب عمل کند.
- **سوء تفاهم‌های ارتباطی:** ارتباطات مبهم یا نادرست می‌تواند منجر به سوء برداشت‌هایی شود که در نهایت به بروز اختلاف و درگیری می‌انجامد.
- **تبعیض یا آزار و اذیت:** هرگونه رفتار تبعیض‌آمیز یا آزاردهنده در محیط کار به سرعت منجر به تعارض می‌شود و معمولاً نیاز به مداخله فوری منابع انسانی دارد.
- **اختلاف نظر درباره حضور فیزیکی در محل کار:** پس از دوران کووید، موضوع حضور یا دورکاری یکی از چالش‌برانگیزترین مسائل سازمانی شده و اختلاف نظرهای متعددی را میان کارکنان و مدیران به وجود آورده است.
- **تضادهای شخصیتی:** ناسازگاری میان ویژگی‌های فردی یا تیپ‌های شخصیتی می‌تواند مانع از همکاری مؤثر میان همکاران شود.
- **عملکرد پایین یا برآورده نشدن انتظارات:** عدم تحقق مکرر شاخص‌های عملکردی (OKR یا KPI)، تأخیر در تحویل کار، کیفیت پایین یا سهل‌انگاری‌های مداوم می‌تواند منبع ایجاد تعارض میان کارمند و تیم یا سرپرست او باشد.

نقش منابع انسانی در حل تعارض چیست؟

واحد منابع انسانی نقش کلیدی و چندوجهی در پیشگیری و حل تعارض‌های سازمانی ایفا می‌کند. این نقش‌ها شامل اقداماتی برای کاهش بروز تعارض و نیز مداخلات مؤثر پس از وقوع آن است. مسئولیت‌های منابع انسانی در این زمینه عبارت‌اند از:

- **آموزش مدیران و سرپرستان:** منابع انسانی موظف است مهارت‌ها و تکنیک‌های حل تعارض را به مدیران و سرپرستان آموزش دهد تا بتوانند به‌طور مؤثر، مسائل بالقوه را در تیم‌های خود شناسایی و مدیریت کنند.
- **توانمندسازی کارکنان:** آموزش مستقیم کارکنان در زمینه مهارت‌های حل تعارض یا فراهم‌سازی بستر لازم برای مدیران به منظور آموزش تیم‌هایشان، از دیگر اقدامات پیشگیرانه منابع انسانی است.
- **ایجاد فرآیندهای رسمی برای ثبت شکایات:** تدوین و اجرای رویه‌های ساختاریافته جهت گزارش تعارض‌ها، امکان بررسی منصفانه و حل سیستماتیک مشکلات را برای کارکنان فراهم می‌کند.

ایفای نقش میانجی‌گری توسط منابع انسانی

در شرایطی که تعارض میان کارکنان شکل می‌گیرد، منابع انسانی نقش میانجی بی‌طرف را بر عهده دارد و مسئول هدایت فرایند حل تعارض است. در این مرحله، اقدامات کلیدی شامل موارد زیر است:

- ایفای نقش به‌عنوان میانجی بی‌طرف میان طرف‌های درگیر در تعارض؛
- تسهیل گفت‌وگوی سازنده میان طرفین به‌منظور دستیابی به راه‌حل‌هایی برد-برد؛
- کمک به کارکنان برای درک متقابل دیدگاه‌ها، تمرکز بر رفتارهای فردی و مدیریت احساسات در طول فرایند حل تعارض؛
- در صورت وجود تعارض منافع، ارجاع موضوع به یک شخص ثالث بی‌طرف برای حفظ انصاف در روند رسیدگی.

نکته‌ی اجرایی: بهتر است فرایندی را برای ثبت شکایات کارکنان طرح‌ریزی کنید. همچنین توصیه می‌شود این فرآیند به‌صورت شفاف در دفترچه راهنمای کارکنان درج شود و در اختیار همه اعضای سازمان قرار گیرد. همچنین ضروری است کارمندان جدید در بدو ورود، نسخه‌ای از این دفترچه را (به‌صورت دیجیتالی یا فیزیکی) دریافت کرده و با امضای فرم مربوطه، تأیید کنند که آن را مطالعه کرده‌اند.

استراتژی‌های رایج حل تعارض

برای حل تعارضات در محل کار، استراتژی‌های متنوعی وجود دارد که بسته به موقعیت می‌توان از آن‌ها استفاده کرد. دانشکده کسب و کار هاروارد پنج رویکرد اصلی را برای مدیریت تعارض معرفی می‌کند:

۱. اجتناب

در این رویکرد، فرد به طور کامل از رویارویی با تعارض خودداری می‌کند. این روش در برخی شرایط مانند مواجهه با یک مشتری پرخاشگر که احتمالاً دیگر با او برخوردی نخواهد بود، می‌تواند مؤثر واقع شود. افراد معمولاً ترجیح می‌دهند در چنین شرایطی سکوت کنند و از تنش پرهیز کنند.

اما در محیط کار، جایی که همکاران ناگزیر به تعامل روزانه هستند، اجتناب تنها در مواردی مانند ناراحتی‌های جزئی (مثلاً عادت آزاردهنده‌ای مثل جویدن ناخن) قابل تحمل است. در مواجهه با موضوعات جدی‌تری همچون بی‌توجهی به مهلت‌های کاری که کل تیم را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد، باید به سرعت مداخله کرد.

۲. رقابت

در این استراتژی، فرد دستیابی به هدف شخصی را بر رابطه با دیگران مقدم می‌داند. این رویکرد معمولاً با عدم تمایل به همکاری همراه است. رقابت می‌تواند در شرایط اضطراری، که نیاز به تصمیم‌گیری سریع وجود دارد، مؤثر باشد.

همچنین در موقعیت‌هایی نظیر مواجهه با قلدری، آزار یا تبعیض در محیط کار، رویکرد رقابتی و قاطع می‌تواند نشانه‌ای از ایستادگی و عدم پذیرش رفتار نادرست باشد. با این حال، در محیط‌های تیم‌محور، استفاده از این استراتژی ممکن است باعث کاهش اعتماد و ایجاد فاصله بین اعضای تیم شود.

۳. سازگاری

این استراتژی زمانی مفید است که فرد تشخیص دهد موضوع مورد اختلاف اهمیت بالایی برای او ندارد و ترجیح دهد برای حفظ رابطه یا جلوگیری از تشدید تعارض، کوتاه بیاید. عبارت معروف «نبردهای خود را انتخاب کن» دقیقاً به همین معنا اشاره دارد.

به عنوان مثال، اگر دو همکار بر سر محل صرف ناهار تیمی اختلاف نظر داشته باشند و برای یکی از آن‌ها اهمیت خاصی نداشته باشد، می‌تواند نظر دیگری را بپذیرد. این رفتار می‌تواند در بلندمدت به ایجاد تصویری مثبت و سازنده از فرد کمک کند و زمینه را برای اثرگذاری بیشتر در موقعیت‌های آینده فراهم سازد.

۴. مصالحه

در مصالحه، همه طرف‌ها بخشی از خواسته‌های خود را کنار می‌گذارند تا به راه‌حلی مشترک برسند. این استراتژی زمانی مناسب است که هدف و رابطه برای طرفین در سطحی متوسط اهمیت داشته باشد.

مصالحه مستلزم آن است که افراد خودمحوری را کنار بگذارند و به تصویر کلان نگاه کنند. از آنجا که هر طرف باید تا حدی از خواسته‌هایش صرف‌نظر کند، این روش گاهی به عنوان «برد نسبی یا باخت نسبی» شناخته می‌شود.

۵. همکاری

این رویکرد که گاهی از آن به عنوان «برد-برد» یاد می‌شود، برای موقعیت‌هایی کاربرد دارد که هدف و رابطه برای طرفین بسیار مهم است. در این روش، طرفین با مشارکت فعال و گفت‌وگوی باز، به دنبال راه‌حلی هستند که منافع همه افراد را به طور کامل در نظر بگیرد.

در میان پنج استراتژی مطرح‌شده، همکاری مؤثرترین و پایدارترین گزینه برای حل تعارض‌های کاری است. این رویکرد نه تنها دستیابی به نتایج مطلوب را تسهیل می‌کند، بلکه به حفظ روابط سالم و ارتقاء روحیه و بهره‌وری تیم نیز کمک شایانی می‌نماید.

جدول مقایسه استراتژی‌های حل تعارض

استراتژی	کاربرد	تعریف مختصر	معایب	مزایا
اجتناب	تعامل با افراد غریبه یا تعارضات جزئی	نادیده گرفتن تعارض و دوری از درگیری	عدم حل ریشه‌ای مشکل، افزایش تنش در بلندمدت	کاهش تنش فوری، حفظ آرامش در کوتاه‌مدت
رقابت	مواقع بحرانی یا مقابله با تبعیض و قلدری	اولویت دادن به هدف شخصی بدون توجه به رابطه	کاهش اعتماد، تضعیف روابط کاری	مؤثر در شرایط اضطراری، ایستادگی در برابر رفتارهای ناپسند
سازگاری	زمانی که موضوع برای فرد اهمیت چندانی ندارد	کوتاه آمدن برای حفظ رابطه یا پرهیز از تشدید درگیری	ممکن است فرد احساس نادیده گرفته شدن کند	حفظ روابط، ایجاد تصویر مثبت از فرد
مصالحه	زمانی که رابطه و هدف، هر دو تا حدی مهم هستند	پذیرش بخشی از خواسته‌ها توسط همه طرفین	رضایت کامل هیچ‌کس تأمین نمی‌شود	دستیابی به راه‌حل سریع، کاهش تعارض
همکاری	مهم‌ترین تعارضات کاری با اهمیت بالا	تلاش مشترک برای یافتن راه‌حل برد-برد	نیازمند زمان، مهارت ارتباطی و تمایل دوطرفه	بهترین نتیجه، حفظ رابطه و رضایت کامل طرفین

۱۱ نمونه از حل تعارض در محیط کار توسط منابع انسانی

در محیط کار، سه نوع تعارض رایج وجود دارد:

- **تعارض هدف:** زمانی که چند نفر اهداف ناسازگار یا متفاوتی دارند.
- **تعارض قضاوت:** وقتی افراد درباره مسائل واقعی یا عملی دیدگاه‌های متفاوتی دارند.
- **تعارض هنجاری:** زمانی که یک نفر رفتار دیگری را نقد می‌کند و احساس می‌کند باید به او بگوید چه کاری باید انجام دهد.

در ادامه، چند نمونه از هر نوع تعارض و روش‌های حل آن توسط منابع انسانی را می‌بینید:

تعارض هدف

مثال ۱: تعادل بین کار و زندگی در مقابل کارایی عملیاتی

سناریو: کارمندان بخش خدمات مشتری درخواست ساعات کاری انعطاف‌پذیر دارند تا بهتر بتوانند تعهدات شخصی‌شان را مدیریت کنند. اما مدیران عملیات نگران‌اند که این تغییر باعث کاهش کارایی و ناتوانی در پاسخگویی به مشتریان شود.

نقش منابع انسانی:

- تسهیل گفتگو بین کارمندان خدمات مشتری و مدیران عملیات برای یافتن راه‌حلی که برای هر دو طرف سودمند باشد.
- پیشنهاد دوره آزمایشی برای ارزیابی تاثیر ساعات کاری انعطاف‌پذیر روی کیفیت خدمات.

مثال ۲: اهداف فروش B۲C در مقابل B۲B

سناریو: تیم بازاریابی یک استارت‌آپ بیشتر درآمد خود را از بازار مصرف‌کنندگان نهایی (B۲C) دارد، اما قرار است بیشتر روی بازار کسب‌وکارها (B۲B) تمرکز کند. اعضای تیم نگران‌اند که نتوانند اهداف خود را در این شرایط جدید محقق کنند.

نقش منابع انسانی:

- توصیه به مدیران برای مشخص کردن اهداف سازمانی و اولویت‌ها.
- میانجیگری و تسهیل بحث بین تیم فروش و بازاریابی درباره اهداف و اولویت‌ها.
- تشویق هر دو تیم به همکاری برای رسیدن به راه‌حلی مشترک و موثر.

مثال ۳: تفاوت دیدگاه‌های خلاقانه

سناریو: دو نفر در یک تیم طراحی خودرو با هم اختلاف دارند؛ یکی روی عملکرد خودرو تمرکز دارد و دیگری روی ظاهر آن. این اختلاف باعث ناراحتی و کم‌شنوایی نسبت به نظرات هم شده است.

نقش منابع انسانی:

- اگر مدیران نتوانستند مشکل را حل کنند، منابع انسانی به عنوان میانجی وارد عمل شود.
- آگاه‌سازی آن‌ها درباره تاثیر رفتارشان روی همکاری تیمی.
- تلاش برای ترغیب آن‌ها به مشارکت بیشتر و پیدا کردن راه‌حلی مشترک.

مثال ۴: اختلاف درباره حضور در دفتر

سناریو: مدیریت یک موسسه مالی می‌خواهد کارمندان شش روز در هفته به دفتر بیایند تا بهره‌وری و نوآوری افزایش یابد. اما اکثر کارمندان ترجیح می‌دهند فقط چهار روز در هفته به دفتر بروند، زیرا این موضوع به رفاه و بهره‌وری‌شان کمک می‌کند. مدیریت حاضر به انعطاف نیست و این باعث نارضایتی کارکنان شده است.

نقش منابع انسانی:

- انجام نظرسنجی در سطح شرکت برای شناخت بهتر نگرانی‌ها و ترجیحات کارمندان.
- به اشتراک گذاشتن نتایج با مدیریت تا بهتر با موقعیت کارکنان آشنا شوند.
- پیشنهاد یک راه‌حل میانجیانه که تا حد امکان رضایت هر دو طرف را جلب کند.

تعارض قضاوت

مثال ۵: اختلاف در سبک رهبری

سناریو: کارمندی تازه‌وارد به سازمان، عادت دارد با مدیری کار کند که در مواقع لازم، راهنمایی‌های مشخص ارائه می‌دهد. اما مدیر جدید او سبکی مستقل‌محور دارد و تنها چارچوب کلی و اهداف را بیان می‌کند. این تفاوت سبک باعث شده کارمند احساس کند حمایت لازم را دریافت نمی‌کند.

نقش منابع انسانی:

- برگزاری گفت‌وگوی سازنده میان مدیر و کارمند برای رسیدن به درک مشترک و یافتن راه‌حل مناسب.
- بررسی تمایل مدیر برای شرکت در دوره‌های آموزشی سبک‌های رهبری و مدیریت کارکنان با تیپ‌های مختلف.
- راه‌اندازی سیستم همیاری یا منتورینگ برای کارکنان جدید تا علاوه بر مدیر، فردی دیگر برای مشاوره و راهنمایی داشته باشند.

مثال ۶: اختلاف نظر درباره مکان دفتر جدید

سناریو: شرکت دفاتر خود را به محلی دیگر در شهر منتقل کرده است. برخی کارکنان از این جابجایی راضی‌اند زیرا به محل زندگی‌شان نزدیک‌تر است و امکاناتی مانند باشگاه ورزشی دارد. در مقابل، عده‌ای نگران افزایش زمان رفت‌وآمد و تأثیر آن بر تعادل بین کار و زندگی هستند.

نقش منابع انسانی:

- اطلاع‌رسانی شفاف درباره دلایل انتقال (مانند کاهش هزینه‌ها، بهبود امکانات و...)
- فراهم کردن امکان دورکاری برای کارکنانی که محل سکونت‌شان از دفتر جدید فاصله زیادی دارد.

مثال ۷: نگرش کاری نامطلوب

سناریو: در تیم بازاریابی محصول، بیشتر اعضا پرتلاش و متعهد هستند. اما یکی از اعضا معمولاً دیر سر

کار حاضر می‌شود، وقت زیادی را صرف تماس‌های شخصی و فضای مجازی می‌کند و همین موضوع باعث نارضایتی و افت روحیه دیگر اعضای تیم شده است.

نقش منابع انسانی:

- توصیه به مدیر برای برگزاری جلسه‌ای فردی با کارمند موردنظر برای بررسی موضوع و یافتن راه‌حل.
- در صورت بی‌اثر بودن، ترتیب دادن جلسه‌ای تیمی که در آن اعضا بتوانند تأثیر رفتار همکار خود را بیان کنند.
- اگر همچنان تغییری حاصل نشد، همراه با مدیر، برنامه اقدام بعدی را مشخص کرده و هماهنگ پیش بروید.

مثال ۸: تضاد شخصیتی

سناریو: در تیم منابع انسانی یک سازمان غیرانتفاعی، دو همکار با سبک‌های شخصیتی متفاوت همکاری می‌کنند. یکی رک و پرانرژی است و معمولاً در جلسات مسلط است، در حالی که دیگری آرام‌تر است و ارتباطات فردبه‌فرد را ترجیح می‌دهد. این تفاوت باعث سوءتفاهم‌هایی شده است؛ یکی احساس نادیده گرفته شدن دارد و دیگری فکر می‌کند همکاری بی‌تفاوت است.

نقش منابع انسانی:

- برگزاری جلسه میانجی‌گرانه برای شنیدن دیدگاه‌های هر دو طرف و تقویت درک متقابل.
- تدوین و اجرای دستورالعمل‌هایی برای تعاملات تیمی، مانند استفاده از ساختار مشخص در جلسات، به‌منظور کاهش تنش ناشی از تفاوت‌های شخصیتی.

مثال ۹: احساس تبعیض

سناریو: سعید، کارمند ۴۵ ساله با ۱۰ سال سابقه در شرکت، از ارتقای شغلی کنار گذاشته شده و این موقعیت به ک، همکار ۲۹ ساله‌ای داده شده که کمتر از یک سال در شرکت حضور دارد. س معتقد است که تجربه و صلاحیت بیشتری دارد و دلیل این انتخاب، تبعیض سنی بوده است. مدیریت در پاسخ، تنها گفته است که "ک برای این نقش مناسب‌تر است." س با ارائه شکایت رسمی، موضوع را به منابع انسانی ارجاع می‌دهد.

نقش منابع انسانی:

- اطمینان از ثبت رسمی شکایت تبعیض توسط س از طریق فرآیندهای مشخص سازمان.
- انجام تحقیقاتی کامل و سریع پیرامون موضوع، با مصاحبه جداگانه با س و مدیر تصمیم‌گیرنده.
- طرح سوالات دقیق برای درک بهتر دلایل تصمیم‌گیری و بررسی عادلانه بودن فرآیند ارتقا.
- ثبت و مستندسازی کامل مراحل و حفظ محرمانگی اطلاعات؛ به‌طوری‌که جز س، مدیر مربوط و اعضای منابع انسانی دخیل در بررسی، کسی در جریان موضوع قرار نگیرد.

تعارض هنجاری

مثال ۱۰: تعارض بین نسلی

سناریو: پدرام، ۵۸ ساله، بیشتر دوران حرفه‌ای خود را در بخش فروش یک شرکت بین‌المللی تولیدکننده خودرو گذرانده است. در مقابل، ج، فارغ‌التحصیل ۲۳ ساله‌ای است که تنها چهار ماه است به تیم فناوری اطلاعات شرکت پیوسته. پ، به عنوان فردی ارشد و باتجربه، احساس می‌کند باید به ج بگوید که چه کاری انجام دهد و چگونه انجامش دهد؛ در حالی که ج چنین رفتاری را نوعی دخالت و نظارت بی‌جا از سوی فردی می‌داند که حتی مدیرش نیست. این وضعیت باعث افت انگیزه، کاهش تعامل و آسیب به عملکرد او شده است.

نقش منابع انسانی:

- از مدیران بخواهید نشست مشترک با این دو نفر برگزار کنند تا به درک متقابل دیدگاه‌ها و ایجاد توافق درباره شیوه همکاری برسند.
- اگر برنامه مربی‌گری در سازمان فعال است، پیشنهاد دهید که پدرام، راهنمای کارکنان تازه‌واردی شود که نقش آن‌ها به تخصصش نزدیک‌تر است؛ تا هم از تجربیات او استفاده شود و هم تداخل در حوزه‌های نامرتبب کاهش یابد.

مثال ۱۱: کشمکش قدرت پس از ارتقاء

سناریو: تیلا و لیلا سال‌ها در یک تیم مالی با روابط حرفه‌ای مثبت همکاری کرده‌اند. اخیراً ت ارتقاء یافته و حالا مدیر مستقیم ل است. پس از مدتی، ت متوجه چند اشتباه مهم در عملکرد ل می‌شود و موضوع را با او مطرح می‌کند. اما ل این بازخورد را حمله‌ای به توانمندی‌های خود تلقی می‌کند و از رفتار ت دلخور می‌شود. از سوی دیگر، ت نمی‌خواهد رئیس‌مآب به نظر برسد، چون پیش‌تر همکار نزدیک ل بوده است. این تنش به مرور باعث خدشه‌دار شدن ارتباط کاری آن‌ها می‌شود.

نقش منابع انسانی:

- مطمئن شوید که تیلا هر چه سریع‌تر در دوره آموزش مدیریت تعارض برای مدیران شرکت کند.
- با تسهیل گفت‌وگوی شفاف و بدون پیش‌داوری بین این دو نفر، به آن‌ها کمک کنید سوءتفاهم‌ها را برطرف کرده و رابطه کاری‌شان را بازسازی کنند.
- هر دو نفر را در فرآیند طراحی راه‌حلی مشارکتی دخیل کنید؛ راه‌حلی که ضمن حفظ احترام متقابل، به بهبود عملکرد تیمی نیز منجر شود.

مهارت‌های حل تعارض مورد نیاز منابع انسانی

حل تعارض نیازمند در نظر گرفتن دیدگاه‌ها و احساسات طرفین، میانجیگری بین آنها و یافتن راه‌حلی است که باعث حفظ روابط کاری سالم و استمرار فعالیت روان سازمان شود. اساساً این فرآیند، یک هنر متعادل‌سازی ظریف است که به مهارت‌های متعددی نیاز دارد تا به درستی اجرا شود.

به همین دلیل، آموزش حل تعارض برای متخصصان منابع انسانی ضروری است. در ادامه، برخی از مهارت‌های کلیدی که منابع انسانی برای مدیریت مؤثر تعارضات بین کارکنان به آنها نیاز دارند، آورده شده است:

- **گوش دادن فعال:** با دقت به سخنان و همچنین نشانه‌های غیرکلامی همه طرف‌های درگیر توجه کنید تا دیدگاه‌های آن‌ها را به طور کامل درک کنید.
- **بی‌طرفی و خنثی بودن:** هیچ‌یک از طرفین را طرفداری نکنید، آرامش خود را حفظ کنید و از زبان قضاوت‌گرانه یا انتقادی پرهیز کنید.
- **همدلی:** از قضاوت زودهنگام خودداری کرده و تلاش کنید دیدگاه‌ها و احساسات مختلف را درک کنید. به همه اطمینان دهید که احساساتشان محترم و معتبر است.
- **اقدام پیشگیرانه:** در صورت مشاهده نشانه‌های اولیه تعارض، سریع وارد عمل شوید و با طرف‌های درگیر گفتگو کنید تا از تشدید مشکلات جلوگیری شود.
- **حل مسئله:** علت اصلی تعارض را شناسایی کرده و به طرفین کمک کنید راه‌حلی پیدا کنند که منافع هر دو طرف را تامین کند.
- **تسهیل:** فضای مناسب و فرصت کافی برای بحث و تبادل نظر فراهم کنید تا طرفین بتوانند اختلافات خود را به شکلی سازنده حل کنند.
- **میانجیگری:** بدون جانب‌داری، بحث را هدایت کنید تا هر دو طرف بتوانند به صورت عادلانه در گفتگو شرکت کنند و به نتیجه‌ای قابل قبول دست یابند.
- **مذاکره:** کمک کنید تا منافع و اهداف مشترک شناسایی شده و راه‌حل‌های ممکن بررسی و توافق نهایی هر چه سریع‌تر حاصل شود.
- **پیگیری:** پس از توافق، با طرفین درگیر ارتباط برقرار کنید و وضعیت اجرای راه‌حل را بررسی کنید. معمولاً پیگیری پس از یک هفته یا یک ماه توصیه می‌شود تا اطمینان حاصل شود مشکل به طور کامل رفع شده است و در صورت نیاز، راهنمایی‌های لازم ارائه شود.



جدا از تیم منابع انسانی، مدیران، رهبران و سرپرستان سازمان هم از آموزش حل تعارض در محل کار بهره‌مند می‌شوند. این آموزش به آنها کمک می‌کند تا اختلافات را پیش از اینکه شدت یابد، سریع و مؤثر مدیریت کنند و در نتیجه، در زمان و انرژی منابع انسانی صرفه‌جویی شود. علاوه بر این، آموزش حل تعارض تضمین می‌کند که همه مدیران و سرپرستان به یک رویه و استاندارد یکسان پایبند باشند.

خلاصه اینکه:

هرجا که افراد کنار هم جمع شوند، اختلاف نظر و تعارض نیز طبیعی است و محیط کار از این قاعده مستثنی نیست. بنابراین، تخصص منابع انسانی در تمام جنبه‌های حل تعارض در محل کار امری ضروری است.

با این حال، با تدوین رویه‌های مشخص و مرتبط و ارائه آموزش‌های جامع در زمینه حل تعارض به کارکنان، منابع انسانی می‌تواند خود، مدیران و سرپرستان سازمان را برای مدیریت و رفع بیشتر اختلافات به خوبی آماده و توانمند سازد.

