



تعارض در کار و کسب‌های خانوادگی

www.sabamcg.com

تعارض در کار و کسب‌های خانوادگی

مقدمه: شاید زمانی که در باغ یا گلخانه قدم زده‌اید، درختی پیرایش‌شده (درختی که چند تنه جوان آن در کنار هم کاشته و با دقت در هم تنیده شده‌اند) توجه شما را جلب کرده باشد. این فرآیند که «پیرایش» نام دارد، مستلزم صرف زمان، هدایت مداوم و مراقبت دقیق است. نتیجه این تلاش، شکل‌گیری گیاهی ترکیبی، مقاوم و زیباست.



خانواده‌های توانمند نیز همچون همین درخت پیرایش‌شده‌اند؛ انسجام، همکاری و مراقبت مستمر موجب استحکام آنها می‌شود. در مقابل، اگر این مراقبت نادیده گرفته شود، همان‌طور که تنه‌های به هم تنیده می‌توانند در مسیر نادرست سخت شوند و هم ساختار و هم زیبایی درخت را از بین ببرند، روابط خانوادگی نیز آسیب دیده و تضعیف می‌شود.

دستیابی به یک خانواده تجاری منسجم و «پیرایش‌شده» کار ساده‌ای نیست. زندگی اعضای خانواده در حوزه‌های مختلف با هم تلاقی دارد، علایق و دیدگاه‌ها همیشه همسو نیستند و همین موضوع بستر بروز تعارض را فراهم می‌آورد.

یکی از اهداف بنیادین هر کسب‌وکار خانوادگی، یادگیری مدیریت تعارض است؛ به گونه‌ای که:

- تصمیمات جمعی باکیفیت‌تر اتخاذ شود،
- افراد مسیر رشد فردی سالمی را تجربه کنند،
- و روابط خانوادگی به بالاترین سطح ظرفیت خود برسد.

واقعیت این است که همه ما به دنبال آرامش و هماهنگی در خانواده هستیم، اما درگیری‌های کوچک اجتناب‌ناپذیرند. حتی گاهی همین تعارض‌ها ارزشمندند، زیرا ما را به تفکر عمیق‌تر و یافتن راه‌حل‌های خلاقانه‌تر سوق می‌دهند. با این حال، آنچه اغلب نگران‌کننده و آسیب‌زا است، تعارضاتی هستند که روابط را فرسوده می‌کنند، افراد را از هم دور می‌سازند و مسیر رسیدن به توافق و حل مسائل را دشوارتر می‌نمایند.

در این مقاله تلاش خواهیم کرد منشأ و ماهیت انواع مختلف تعارض در کسب و کارهای خانوادگی را بررسی کنیم. این شناخت می‌تواند نقطه آغازی برای مدیریت اثربخش‌تر تعارضات خانوادگی باشد؛ تلاشی

که هم به پایداری روابط خانوادگی و هم به استحکام کسب‌وکار خانوادگی کمک می‌کند—چنان‌که درختی تنومند و سالم در گذر زمان ریشه می‌دواند و بالنده می‌شود.

محتویات مقاله:

۱. چهار مرحله تعارض در کسب‌وکارهای خانوادگی
۲. درک ریشه‌های تعارض در کسب‌وکار خانوادگی
۳. پویایی خانواده و کسب‌وکار خانوادگی
۴. تعارض: یک مطالعه موردی
۵. پرسش و پاسخ متداول (FAQ)
۶. نتیجه‌گیری و جمع‌بندی

۱. چهار مرحله تعارض در کسب‌وکارهای خانوادگی

تعارضات میان فردی در کسب و کارهای خانوادگی را می‌توان در چهار سطح طبقه‌بندی کرد:

چهار مرحله تعارض در کسب‌وکارهای خانوادگی



۴. جنگ

- نفرت
- خصومت شدید
- مواضع ریشه‌دار
- تمایل به آسیب
- رساندن به دشمن
- خسارت دائمی
- تخریب دارایی‌ها
- روابط قطع می‌شود

۳. تعارض بی‌ثبات‌کننده

- جناح بندی
- هویت مورد حمله
- قرار می‌گیرد
- لفاظی‌های پرخاشگرانه
- شناسایی دشمنان
- از دست رفتن اهداف سازنده

۲. تعارض جدی

- احساس بی‌احترامی
- حملات شخصی
- مخالفت ریشه‌دار
- رفتار سیاسی
- اهداف متفاوت

۱. تعارض جزئی

- نظرات متفاوت
- بحث سالم و قابل پیش‌بینی

صلح

۱. تعارضات جزئی: (Minor Disagreements)

این نوع تعارضات در پایین‌ترین سطح اصطکاک قرار دارند و معمولاً ناشی از تفاوت دیدگاه یا

برداشت‌های متفاوت از مسائل هستند. چنین اختلافاتی غالباً با احترام متقابل، گفت‌وگو و مصالحه حل می‌شوند. حتی برخی شرکت‌ها به‌طور آگاهانه این نوع تضادها را تشویق می‌کنند تا خلاقیت و نوآوری را برانگیزند؛ رویکردی که «لیندا هیل»، استاد مدرسه کسب‌وکار هاروارد، آن را «سایش خلاقانه» می‌نامد. اگر این تضادها به‌درستی مدیریت شوند، دیدگاه‌های متنوع می‌توانند راه‌حلهایی به مراتب بهتر از راه‌حل‌های تک‌بعدی ایجاد کنند. اما باید مراقب بود که این «سایش سازنده» به حملات شخصی یا مخالفت‌های ریشه‌دار تبدیل نشود، جایی که افراد صرفاً به دنبال بهانه‌ای برای مخالفت هستند.

۲. تعارضات جدی: (Serious Conflicts)

وقتی سطح تعارض بالا می‌رود، طولانی می‌شود و شخصیت افراد درگیر می‌شود، تعارضات به سطح جدی می‌رسند. این تعارضات ممکن است از تضادهای ایدئولوژیک اساسی سرچشمه بگیرند یا به‌سادگی از یک تعارض جزئی آغاز شوند که در گذر زمان و با اهداف متعارض رشد کرده‌اند. در این مرحله، احساس بی‌احترامی، سرزنش متقابل و موضع‌گیری تدافعی شایع است. اگرچه این تعارضات همچنان قابل حل هستند، اما نیازمند واکنش سریع، حرفه‌ای و هوشمندانه‌اند. یکی از خطرات جدی در این سطح، کشاندن سایر اعضا یا متحدان به درگیری است که در صورت رخ دادن، مسیر حرکت به سمت مرحله بعدی تقریباً اجتناب‌ناپذیر خواهد شد.

۳. تعارضات بی‌ثبات‌کننده: (Destabilizing Conflicts)

در این مرحله، جناح‌بندی و صف‌آرایی آشکار می‌شود، لفاظی‌ها شدت می‌گیرند و هر یک از طرفین حاضر به عقب‌نشینی از موضع خود برای دستیابی به راه‌حل نیستند. مواضع خشک و تعصب‌آمیز، اضطراب بالا و خشم آشکار، فضای تعامل را تحت سلطه قرار می‌دهند. اغلب افراد احساس می‌کنند که هویت و ارزش شخصی‌شان در معرض تهدید است. در چنین شرایطی، بدون مداخله‌ای بی‌طرف و بیرونی، درگیری‌ها به احتمال زیاد به خطرناک‌ترین شکل خود یعنی «جنگ» تبدیل خواهند شد.

۴. جنگ: (War)

این سطح از تعارض می‌تواند موجودیت یک سازمان یا حتی روابط خانوادگی را به‌طور کامل تهدید کند. در اینجا مواضع چنان ریشه‌دار می‌شوند که برای برخی افراد، «حق به جانب بودن» یا حتی «آسیب زدن به طرف مقابل» بر هر گونه تلاش برای یافتن راه‌حل غلبه می‌کند. خصومت‌ها شدیدتر می‌شوند و حملات شخصی جایگزین گفت‌وگو می‌گردد. تجربه نشان داده است روابطی که به این مرحله می‌رسند، غالباً آسیب‌دیده و غیرقابل ترمیم باقی می‌مانند. خانواده‌ها و شرکت‌ها در چنین شرایطی یا دچار تجزیه می‌شوند یا موجودیت خود را از دست می‌دهند. نمونه بارز این وضعیت، نزاع چند دهه‌ای میان پسرعموهای «دمولاس» بر سر سوپرمارکت زنجیره‌ای ۴ میلیارد دلاری مارکت بسکت است که در نهایت در سال ۲۰۱۴ به یکی از پرهزینه‌ترین دعاوی

حقوقی تاریخ ماساچوست انجامید. نتیجه، جدایی اجباری و بازسازی ساختار مالکیت بود؛ اما روابط خانوادگی هیچ‌گاه به حالت پیشین بازنگشت. در بسیاری از موارد، تنها راه پایان دادن به چنین جنگی، تقسیم دارایی‌های مالی است، هرچند که پیوندهای خانوادگی معمولاً برای همیشه خدشه‌دار می‌شوند.

۲. درک ریشه‌های تعارض در کسب‌وکار خانوادگی

باید توجه داشت که تعارض در کسب و کارهای خانوادگی تنها ناشی از مسائل بنیادین یا مشروع نیست؛ بلکه می‌تواند حاصل عواملی چون ناامنی‌های عاطفی، واکنش بیش از حد به تحقیرهای درک‌شده، انتشار اطلاعات نادرست و شایعات یا حتی دستکاری آگاهانه توسط افراد فرصت‌طلب باشد. در محیط کسب و کار خانوادگی، لزوماً لازم نیست یک مسئله بزرگ یا حیاتی باشد تا منجر به بحران گردد؛ گاهی یک موضوع به ظاهر کوچک - که شاید برای فردی بیرونی ناچیز به نظر برسد - کافی است تا حساسیت‌ها را برانگیزد، بی‌اعتمادی ایجاد کند و خانواده را در مسیر درگیری‌های شدیدتر قرار دهد.

۳. پویایی خانواده و کسب‌وکار خانوادگی

کسب و کارهای خانوادگی دارای ویژگی‌های منحصربه‌فردی هستند که آنها را به محیطی مستعد احساسات شدید و تعارض‌های پیچیده تبدیل می‌کند. این ویژگی‌ها در چهار حوزه اصلی قابل بررسی هستند:

۱. روابط پیچیده و نزدیک

مانند همه خانواده‌ها، روابط بین والدین و فرزندان، خواهر و برادرها، پسرعموها و حتی خویشاوندان دور در کسب و کارهای خانوادگی اغلب پیچیده است. این روابط با دلبستگی‌های قوی، وابستگی بالا و واکنش‌پذیری عاطفی شدید همراه هستند. خانواده‌ها سیستم‌های عاطفی پیچیده‌ای هستند؛ آنها دارای تاریخچه‌های طولانی، خاطرات مشترک و نقش‌های تثبیت‌شده‌اند که حتی با بالغ شدن اعضا به ندرت تغییر می‌کنند.

نزدیکی عاطفی می‌تواند منبع حمایت و وفاداری باشد، اما هم‌زمان باعث ایجاد تنش و رقابت نیز می‌شود. اعضا ممکن است تحت فشار قرار بگیرند تا انتظارات خانواده را بر نیازهای فردی خود ترجیح دهند. با وجود این پیچیدگی‌ها، خانواده‌هایی که به شکل سازنده با این تنش‌ها برخورد می‌کنند، دوام بیشتری دارند و توانایی حل تعارض را به‌طور مؤثرتر دارند.

۲. الگوهای ارتباطی ریشه‌دار

هر خانواده سبک ارتباطی منحصر به فرد خود را دارد. در کسب و کار خانوادگی، اعضا اغلب در انتخاب کلمات با یکدیگر دقت کمتری دارند؛ بیانی که گاهی برای انجام کارها مفید است، اما می‌تواند به بی‌رحمی و عدم همدلی منجر شود. حتی حرکات و عبارات غیرکلامی نیز می‌توانند معناهای عمیق داشته باشند و واکنش‌های بیش از حد ایجاد کنند.

مشکل دیگر، دشواری اعضا در شنیدن بدون قضاوت است که باعث می‌شود درک متقابل در لحظاتی که بیشترین نیاز وجود دارد، کاهش یابد. به علاوه، ابراز قدردانی بین اعضای خانواده غالباً کم است، و این الگوهای ارتباطی با گذشت سال‌ها تثبیت می‌شوند.

۳. دبستگی به میراث خانوادگی

در کسب و کار خانوادگی، معمولاً وابستگی شدیدی به میراث و هویت خانواده وجود دارد. اعضا خود را بخشی از یک مالکیت دائمی می‌بینند و جدایی از خانواده به ندرت یک گزینه است. وابستگی‌ها ممکن است از حمایت مالی، جایگاه اجتماعی یا احساس تعهد به کسب‌وکار تأسیس شده توسط نسل‌های قبلی نشأت گیرد.

این وابستگی‌ها باعث می‌شوند اعضای خانواده برای دستیابی به اهداف مشترک و مصالحه منطقی عمل کنند، اما همزمان می‌تواند رقابت، خودمحافظتی و احساس آسیب‌پذیری را افزایش دهد.

۴. نقش‌های چندگانه و همپوشان

اعضای کسب و کارهای خانوادگی غالباً نقش‌های متعددی دارند: عضو خانواده، مالک کسب‌وکار، کارمند و یا عضو هیئت مدیره. این همپوشانی نقش‌ها می‌تواند سردرگمی ایجاد کند و تعارض منافع بالقوه‌ای را به همراه داشته باشد. برای مثال، والدین ممکن است با فرزند خود هم به عنوان والدین و هم به عنوان رئیس یا شریک تجاری تعامل کنند، که می‌تواند تصمیم‌گیری و ارتباط را پیچیده‌تر کند. کسب و کارهای خانوادگی باید مسائل را در هر سه حوزه مدیریت کنند و نظم و انضباط داشته باشند تا اجازه ندهند تعارض در یک حوزه، حوزه‌های دیگر زندگی خانواده را تحت تأثیر قرار دهد.

همپوشانی خانواده، کسب‌وکار و مالکیت اهمیت دارد، زیرا تعارض در یک حوزه می‌تواند به سرعت سایر حوزه‌ها را نیز تحت تأثیر قرار دهد؛ تعارض خانوادگی می‌تواند تصمیمات تجاری را مختل کند و تعارضات کاری می‌تواند تعامل خانوادگی را دشوارتر نماید.

۴. تعارض: یک مطالعه موردی

اگر تعارضات در کسب و کارهای خانوادگی کنترل نشوند، معمولاً از مسیر قابل پیش‌بینی‌ای تشدید می‌شوند.

بیاپید مثال **جین و تیم**، دو خواهر و برادر که هر کدام ۵۰٪ مالک کسب‌وکار خرده‌فروشی خانوادگی بودند، را بررسی کنیم. تعارض آنها از یک تعارض جزئی در مورد بهترین استراتژی حفظ رقابت در بازار آغاز شد. اگر در این مرحله، با دریافت نظرات عینی از هیئت‌مدیره و برقراری گفتگوی باز، به موضوع می‌نگریستند، احتمالاً می‌توانستند به راه‌حلی قابل قبول برای هر دو طرف برسند.

اما متأسفانه، وقتی اختلاف‌ها تشدید شد، تیم رفتار جین را نشانه‌ای از بی‌احترامی و ناکارآمدی خود تلقی کرد. تعارض جزئی به تعارض جدی تبدیل شد. به جای تمرکز بر مسائل تجاری، تعارض به حوزه احساسات و اتهامات شخصی کشیده شد. جین و تیم یکدیگر را از تصمیم‌گیری‌های مهم کنار گذاشتند، با یکدیگر به صورت غیرمستقیم رقابت کردند و در خلوت بدگویی نمودند. این وضعیت طی چند سال ادامه یافت و شاخه‌های خانواده از یکدیگر فاصله گرفتند. مدیریت وقت خود را صرف حل تعارض نکرد و در نتیجه بهره‌وری و روحیه کاهش یافت.

در ادامه، جین برای بهبود روابط و نجات کسب‌وکار آسیب‌دیده، به دنبال کمک خارجی بود، اما درگیری به مرحله بی‌ثبات‌کننده رسید. تیم تلاش جین برای مصالحه را نشانه ضعف تلقی کرد و با استخدام دامادهای خود و واگذاری مسئولیت‌های بیشتر به آنها، بدون اطلاع جین، کنترل شرکت را افزایش داد. جین نیز با تشویق برخی مدیران ارشد برای دشوار کردن موفقیت دامادهای تیم، تلافی نمود. خشم و تنش تا حدی بالا رفت که حتی همسران و فرزندان خواهر و برادر نیز از معاشرت با یکدیگر خودداری کردند.

در نهایت، هر دو طرف شروع به بررسی گزینه‌هایی برای حذف کامل شاخه دیگر از سازمان کردند. جین پیشنهادهایی برای جدایی موفقیت‌آمیز، شامل تقسیم عملیات و خرید سهام ارائه داد، اما تیم از پذیرش هر ایده‌ای خودداری کرد و اعتراف کرد که اکنون در مرحله جنگ قرار دارد؛ مرحله‌ای که هدف اصلی او آسیب رساندن به جین و خانواده‌اش بود.

در نتیجه، شاخه‌های واگرا کل سیستم را تضعیف کردند: استعدادهای کلیدی از شرکت جدا شدند، رقبا از کندی تصمیم‌گیری سوءاستفاده کردند و سهم بازار کاهش یافت. ظرف چند سال، شرکت ورشکسته شد و خانواده مجبور شد آن را با قیمتی بسیار پایین خریداری کند. همانند درختی که به آن رسیدگی نشده، شاخه‌های واگرا کل ساختار را تضعیف کردند.

۵. پرسش و پاسخ متداول (FAQ)

س: آیا تعارض در کسب‌وکار خانوادگی همیشه بد است؟

ج: خیر، تعارض به خودی خود منفی نیست. مهم نحوه مدیریت آن است. تعارض سالم می‌تواند به نوآوری و رشد کسب‌وکار کمک کند.

س: چه زمانی نیاز به مداخله مشاور خارجی داریم؟

ج: زمانی که اختلافات شخصی به تصمیمات کاری آسیب می‌رساند یا باعث توقف رشد کسب‌وکار می‌شود، مشاور خارجی می‌تواند نقش میانجی و راهنمای بی‌طرف را ایفا کند.

س: چگونه می‌توان از تعارض‌های نسل‌ها جلوگیری کرد؟

ج: با ایجاد برنامه‌های انتقال دانش، گفتگوی باز و تدوین سندهای رسمی که نقش‌ها و مسئولیت‌ها را مشخص می‌کند.

۶. نتیجه‌گیری و جمع‌بندی

تعارض در کسب‌وکارهای خانوادگی امری طبیعی است، اما مدیریت نادرست آن می‌تواند تهدیدی جدی برای بقا و رشد کسب‌وکار باشد. شفافیت در نقش‌ها، مهارت‌های ارتباطی، مشاوره حرفه‌ای و تدوین سیاست‌های رسمی، کلید مدیریت موفق تعارض‌ها هستند. با درک درست ماهیت تعارض و استفاده از راهکارهای مناسب، کسب‌وکارهای خانوادگی می‌توانند تعارض‌ها را به فرصت‌هایی برای نوآوری و تقویت روابط خانوادگی تبدیل کنند.

البته، هیچ خانواده‌ای قصد ندارد شاهد چنین تشدید مخربی باشد و واقعیت این است که مجبور به تجربه آن نیستند. **رویکردهای سازنده و تکنیک‌های مذاکره مؤثر** وجود دارند که می‌توانند به همه طرفین کمک کنند تا احساس شنیده شدن و مشارکت کنند و در نهایت به تقویت وحدت خانواده و موفقیت کسب‌وکار منجر شوند.