

ترجمه و چاپ در ایران، تحت امتیاز
انتشارات وایلی توسط انتشارات آوند دانش

WILEY

حل و فصل اختلافات در محیط کار

FOR

DUMMIES[®]

نوشته‌ی ویویان اسکات

برگردان: سارا یوسفی



آوند دانش

فهرست مطالب در یک نگاه

مقدمه	۱
بخش ۱: آگاهی از وجود اختلاف در محیط کار	۷
فصل ۱: مروری بر حل و فصل اختلافات در محیط کار	۹
فصل ۲: شناخت مسائلی که باعث اختلاف بین افراد می‌شوند	۲۳
فصل ۳: تعیین نقش گروه در اختلافات	۴۷
فصل ۴: تمرین خودآگاهی: مدیران چگونه اختلافات را تقویت می‌کنند	۶۹
فصل ۵: آگاهی از زمان حل اختلافات	۹۱
بخش ۲: حل و فصل اختلافات میان کارمندان	۱۰۷
فصل ۶: برنامه‌ریزی و آمادگی برای جلسات	۱۰۹
فصل ۷: شروع جلسه‌ی میانجیگری و تهیه‌ی دستور جلسه	۱۲۳
فصل ۸: مذاکره در خصوص راه‌حل‌های احتمالی برای اختلاف	۱۴۵
فصل ۹: ارائه‌ی پیشنهاد و رسیدن به توافق	۱۶۷
فصل ۱۰: برگزاری جلسات اختلاف برای همه‌ی اعضای تیم	۱۸۷
فصل ۱۱: کنترل و نظارت بر توافق‌نامه‌ها و پیشرفت‌ها	۲۰۷
بخش ۳: به‌کارگیری سایر منابع برای حل و فصل اختلافات	۲۲۵
فصل ۱۲: متمرکز نگاه داشتن توجه گروه در حین اختلاف	۲۲۷
فصل ۱۳: تعیین نحوه‌ی کمک‌رسانی شرکت	۲۴۱
فصل ۱۴: به‌کارگیری متخصصانی خارج از شرکت به‌منظور تسهیل روند حل و فصل اختلافات	۲۴۷
بخش ۴: رسیدگی به اختلافاتی که شما یکی از طرفین آن هستید	۲۵۹
فصل ۱۵: مشخص کردن خواسته‌های دو طرف	۲۶۱
فصل ۱۶: درخواست برای برگزاری جلسه به‌منظور صحبت کردن در خصوص اختلافات	۲۷۷
فصل ۱۷: برگزاری نشست برای صحبت کردن در خصوص اختلافات	۲۹۱
فصل ۱۸: متناسب‌ساختن روش خود با نمودار سازمانی	۳۱۵

مقدمه

همه‌ی دعاوی دو طرف دارند، در غیر این صورت، دیگر هیچ دعوایی باقی نمی‌ماند. فرانسوا دو لا روشفوکو

مردم هر روزه در ادارات، مغازه‌ها، کارخانه‌ها و هر محیط کاری دیگری با همکاران خود اختلاف پیدا می‌کنند. فرقی نمی‌کند شغل شما چیست، چه در یک مؤسسه‌ی غیرانتفاعی، شرکتی زنجیره‌ای یا شرکتی نوپا کار می‌کنید و چه دارای یک کسب‌و کار کوچک خانوادگی هستید، حتی اگر یک همکار داشته باشید، با اطمینان می‌توان گفت، بارها با یکدیگر مشکل و اختلاف نظر داشته‌اید. این مسئله بسیار طبیعی است و نباید از آن بترسید.

اگر درصدد این هستید که همیشه محیط کاری خود را به دور از دردسر و اختلاف نگه دارید، ممکن است آرامش خود را از دست بدهید. چرا می‌خواهید چنین محیطی داشته باشید؟ برخلاف آنچه تصور می‌کنید، ماهیت تضاد آن قدر هم بد نیست. برخورد صحیح با تضادها می‌تواند باعث ایجاد تغییرات مثبت و فرصت‌های جدید در محل کار شما شود. دیدگاهتان را تغییر دهید و به‌جای اینکه تنها نکات منفی این تضادها را ببینید، به تغییرات مثبتی که به‌وجود می‌آورند، فکر کنید؛ این اولین مرحله‌ی حل مشکلات است.

اما چگونه می‌توان در شرایطی که ظاهراً منفی به‌نظر می‌رسد، به‌دنبال نتیجه‌ی مثبت بود؟ باید با مباحثه و مذاکره به کارمندان ثابت کنید که خودشان بدون کمک گرفتن از میانجی (شما!) می‌توانند مشکلاتشان را حل کنند. درواقع، با این اقدام ماهرانه و کمک به کارمندان، می‌توانید اوضاع آشفته‌ی موجود را آرام کنید. مربی گروهتان باشید؛ کسی که همیشه برای حل صحیح اختلافات می‌توان به او اعتماد کرد.

هنگام برخورد با مشکل در محل کارتان، با دیدی باز و با درنظرگرفتن دیدگاه دیگران، مطمئناً می‌توانید اختلافات را برطرف کنید و روابط کاری بهتری به‌وجود آورید. هیچ‌کس دوست ندارد در میان یک مناقشه باشد، بنابراین از این اوضاع ناآرام به‌عنوان فرصتی برای بهبود سیستم، روابط و اعتبار خود استفاده کنید.

در این کتاب، علل رایج مشکلات محیط کار و نحوه‌ی برخورد با آن‌ها را با استفاده از روش‌های مطمئن و ثابت‌شده‌ی میانجیگری شرح خواهیم داد. به‌خاطر داشته باشید: در هر قضیه‌ای همیشه بیش از یک طرف دخیل است.

فصل ۱

مروری بر حل و فصل اختلافات در محیط کار

در این فصل

- ◀ نگاهی به دلایل بروز اختلافات در محیط کار
- ◀ به کارگیری روند میانجیگری برای کمک به کارمندان در هنگام اختلافات
- ◀ پیداکردن و استفاده از کارشناسان مرتبط
- ◀ مدیریت اختلاف بین شما و افراد دیگر

ممکن است شما عاشق خانواده و دوستان تان باشید، اما در واقع بیشتر وقت خود را با افرادی که در محل کارتان هستند، می‌گذرانید. سازگاری نداشتن با همکاران یا بروز اختلاف بین اعضای گروهتان می‌تواند استرس‌زا باشد. به علاوه، مشکلات محل کار به ندرت به محیط کار محدود می‌شوند و بر روی تمام جنبه‌های زندگی تان تأثیر می‌گذارند. بنابراین، لازم است زمانی را به درک مسائل پشت پرده‌ی اختلافات، اختصاص دهید تا آن‌ها را بشناسید و راه‌حل‌هایی رضایت‌بخش برای افراد دخیل در این اوضاع بیابید.

اگر به دنبال چگونگی حل و فصل اختلافات هستید، یعنی می‌خواهید کار متفاوتی را امتحان کنید و امتحان کردن کاری جدید به معنای تلاش شما برای پایان دادن به مشکلات است. حل و فصل مؤثر اختلافات، نیازمند این است که یک قدم به عقب برگردید و با دید بازتری به ماجرا نگاه کنید. دیدگاه شخص مقابل و عوامل محیطی را از جمله اصول متعارف محیط کار یا فعالیت‌های گروهی که ممکن است مشکل به وجود آورند یا آن را تشدید کنند، در نظر داشته باشید.

در این فصل، مروری خواهیم داشت بر حل و فصل اختلافات تا بتوانید با موفقیت نقش میانجی را برای اختلافات بین دو نفر یا اختلافات گروهی در محیط کار ایفا کنید. همچنین، در خصوص منابع موجود دیگر برای حل و فصل اختلافات، صحبت خواهیم کرد و در آخر، خواهیم گفت چطور دانش بدیع خود در مورد حل اختلافات را با شرایط موجود وفق دهید تا به هدف نزدیک‌تر شوید، به ویژه در شرایطی که به طور مستقیم در این مشکلات دخیل هستید.