

۱- تشخیص منابع تعارض

✓ شناسایی منابع اصلی تعارضات (مانند ارتباطات، وظایف، فرهنگ‌ها و اهداف متضاد)

✓ بررسی تاثیر تعارض بر عملکرد سازمان

مثال: در یک تیم بازاریابی، مدیر پروژه و تیم گرافیک درباره‌ی اولویت کارها اختلاف نظر دارند. مدیر پروژه بر سرعت تأکید دارد، اما تیم گرافیک به زمان بیشتری برای طراحی خلاقانه نیاز دارد.

✓ بررسی کنید که تعارض ناشی از کمبود منابع، سبک‌های مدیریتی متفاوت یا اهداف متضاد است.

۲- بررسی نوع تعارض

✓ تمایز بین تعارضات سازنده و مخرب

✓ مشخص کردن افرادی که در تعارض دخیل هستند و نقش‌های آن‌ها

مثال: اگر اختلاف بین اعضای تیم خلاق به جای آسیب، باعث تبادل ایده‌های نو شود، این تعارض سازنده است.

✓ مشخص کنید که آیا تعارض مخرب است یا سازنده. اگر سازنده باشد، به چه نحوی می‌توان از آن برای بهبود فرآیندها استفاده کرد.

۳- ارزیابی شدت تعارض

✓ بررسی میزان تأثیرگذاری تعارض بر محیط کاری

✓ تعیین سطوح اولویت برای حل تعارض

مثال: در یک واحد تولید، تعارض بین دو تیم باعث تأخیر در تحویل سفارش‌ها شده است و به مشتریان هم آسیب می‌رساند.

✓ تعیین کنید که تعارض چه تاثیری بر عملکرد سازمان دارد و اولویت آن را برای حل تعیین کنید.

۴- مدیریت و حل تعارضات

✓ تعریف استراتژی‌های حل تعارض (مانند مصالحه، مذاکره، همکاری)

✓ تخصیص نقش به مدیران برای تسهیل حل تعارض

مثال: در تیم فروش، یک مدیر تصمیم به برگزاری جلسه‌ای بین دو فروشنده که رقابت شدیدی دارند، می‌گیرد تا راه‌حل‌های مسالمت‌آمیز را بررسی کنند.

✓ از استراتژی‌های مختلف (مصالحه، مذاکره، همکاری) استفاده کنید تا تعارضات کاهش یابد.

۵- برقراری ارتباط موثر

- ✓ ارائه روش‌هایی برای برقراری ارتباط شفاف و باز
- ✓ تقویت گوش دادن فعال و همدلی میان اعضای تیم

مثال: در یک جلسه تیمی، مدیر تیم بر اهمیت شفافیت و گوش دادن فعال تأکید می‌کند و به هر عضو زمان مشخصی برای صحبت کردن می‌دهد تا سوء تفاهم‌ها کاهش یابد.

✓ راه‌هایی برای برقراری ارتباط باز فراهم کنید و اطمینان حاصل کنید که تمامی اعضا به صحبت‌ها گوش می‌دهند.

۶- ارزیابی و بازخورد پس از حل تعارض

- ✓ سنجش میزان اثربخشی روش‌های به کار رفته
- ✓ جمع‌آوری بازخورد از افراد دخیل و بررسی اثرات حل تعارض بر جو سازمانی

مثال: پس از حل اختلاف در تیم بازاریابی، مدیر نظرسنجی کوتاهی از اعضای تیم انجام می‌دهد تا ببیند آیا فضای تیم بهبود یافته یا خیر.

✓ سنجش کنید که حل تعارض چه تأثیری بر عملکرد تیم داشته است و آیا نیاز به بهبودهای دیگری وجود دارد.

۷- پیشگیری از تعارضات آینده

- ✓ ارائه برنامه‌های آموزشی برای کارکنان
- ✓ تعریف خطوط راهنمایی برای ایجاد محیطی همدلانه و پیشگیرانه

مثال: یک شرکت نرم‌افزاری دوره‌های آموزشی درباره‌ی مدیریت تعارض برای کارکنان برگزار می‌کند و اصولی برای ایجاد تعامل بهتر بین تیم‌ها وضع می‌کند.

✓ برنامه‌های آموزشی برگزار کنید و خطوط راهنمایی برای پیشگیری از تعارضات آینده ایجاد کنید.



✓ موبوکلک

راهنماهای هوشمندانه برای رشد و شتابدهی کسب و کار شما