

آیا دعوای تیمی شرکت شما را فلج کرده؟ (راهنمای حل اختلافات کاری)

آیا هر روز که وارد شرکت می‌شوید، باید نقش یک ناظم مدرسه را بازی کنید تا پادرمیانی کرده و دعوای بین کارمندان را حل کنید؟ وقتی اعضای تیم به جای تمرکز روی کار، مدام با هم بحث می‌کنند و زیرآب می‌زنند، انرژی و سود شرکت شما به راحتی نابود می‌شود. در این مقاله خیلی ساده یاد می‌گیریم چطور با کمک تکنیک‌های مربی‌گری، این درگیری‌ها را برای همیشه تمام کنیم.

چرا کارمندان اصلاً با هم درگیر می‌شوند؟ (ریشه‌یابی مشکل)

بیشتر مدیران فکر می‌کنند دعوای کارمندان به خاطر مشکلات شخصی، حسادت یا اخلاق بد آنهاست. اما واقعیت این است که در ۹۰ درصد مواقع، این درگیری‌ها به خاطر "نبودن شفافیت در شرکت" اتفاق می‌افتد. وقتی شرح وظایف دقیقاً مشخص نباشد، دو نفر روی یک کار موازی با هم تداخل پیدا می‌کنند و این شروع یک دعوای فرسایشی است.

دلیل دوم، تفاوت در سبک‌های کاری است. یک نفر دوست دارد کارها را سریع و با هیجان انجام دهد، و نفر دیگر ترجیح می‌دهد آرام و با دقت زیاد پیش برود. همین تفاوت ساده باعث اصطکاک می‌شود. اگر می‌خواهید بدانید چطور این تفاوت‌ها را مدیریت کنید، مقاله **چگونه تیم کاری خود را بدون دعوا مدیریت کنیم؟ (تبدیل مهدکودک به نیروهای ویژه)** راهکارهای فوق‌العاده‌ای به شما می‌دهد.

دلیل سوم که معمولاً پنهان می‌ماند، خستگی و فشار کاری بیش از حد است. وقتی کارمندان استرس بالایی دارند و مدیر از آنها حمایت نمی‌کند، آستانه تحملشان پایین می‌آید و سر کوچک‌ترین مسائل به هم می‌پزند. در واقع آنها از دست شما یا شرایط شرکت عصبانی هستند، اما این خشم را سر همکارشان خالی می‌کنند!

استراتژی‌های طلایی برای خاموش کردن آتش اختلافات

وقتی دو نفر از اعضای تیم با هم درگیر می‌شوند، بدترین کار این است که آنها را در یک اتاق بیندازید و بگویید "تا مشکلات حل نشده بیرون نیایید!". این کار فقط اوضاع را بدتر می‌کند. شما برای باز کردن این گره، باید از تکنیک‌های زیر استفاده کنید:

- **جلسات تکی و محرمانه:** اول با هر کدام از آنها به صورت جداگانه صحبت کنید. فقط گوش دهید و اصلاً قضاوت نکنید. اجازه دهید تمام حرف‌هایشان را بیرون بریزند تا از نظر احساسی تخلیه و آرام شوند.
- **حمله به مشکل، نه به آدم‌ها:** در جلسه مشترک، قانون بگذارید که هیچ‌کس حق ندارد به شخصیت طرف مقابل توهین کند. ما اینجا جمع شده‌ایم تا یک "مشکل کاری" را حل کنیم، نه اینکه ثابت کنیم چه کسی آدم بهتری است.
- **تکنیک آینه (تکرار حرف مقابل):** از آنها بخواهید قبل از جواب دادن به همکارشان، اول حرف او را تکرار کنند. مثلاً بگویند: "منظور تو این است که من گزارش‌ها را دیر تحویل می‌دهم؟" این کار سوءتفاهم‌ها را به شدت کم می‌کند.
- **پرسیدن سوال به جای دستور دادن:** به جای اینکه تحکم کنید و بگویید "از فردا باید این کار را بکنید"، بپرسید: "به نظر شما چطور می‌توانیم این فرآیند را تغییر دهیم که دیگر این مشکل پیش نیاید؟" اجازه دهید خودشان راه‌حل را پیدا کنند.

چطور بعد از یک دعوای بزرگ، دوباره تیم را متحد کنیم؟

وقتی مشکل اصلی حل شد، نباید انتظار داشته باشید که از فردا صبح همه چیز مثل روز اول گلوبلبل شود! جای زخم دعوا هنوز تازه است و افراد نسبت به هم گارد دارند. در این مرحله، مدیر باید خیلی هوشمندانه یخ بین اعضا را آب کند.

یکی از بهترین ترفندها، تعریف کردن یک "پروژه مشترک کوچک و بسیار راحت" برای آن دو نفر است. کاری که مطمئن هستید در آن موفق می‌شوید. وقتی آنها دوباره با هم یک کار تیمی موفق انجام دهند و طعم پیروزی را بچشند، ذهنیت منفی‌شان نسبت به هم پاک می‌شود.

همچنین یادتان باشد که موفقیت‌های کوچک تیم را جشن بگیرید. حتی یک سفارش خوب یا یک بازخورد مثبت از مشتری می‌تواند بهانه‌ای برای خریدن یک کیک و دور هم جمع شدن باشد. این کارهای ساده، صمیمیت از دست رفته را دوباره به شرکت برمی‌گرداند.

اشتباهات مهلك مدیران در زمان درگیری کارمندان

یک تله بسیار خطرناک برای مدیران، "نادیده گرفتن مشکل" است. بعضی‌ها با خودشان می‌گویند: "بچه‌بازی است، خودشان خسته می‌شوند و آشتی می‌کنند!" اما دعوای کاری مثل یک عفونت هستند؛ اگر درمان نشوند، به زودی کل شرکت را می‌گیرند و تبدیل به یک محیط کار سمی می‌شوند. اتفاقاً در این شرایط خواندن مقاله **نشانه‌های محیط کار سمی؛ بمانیم یا فرار کنیم؟ (راهنمای نجات شغلی)** به شما کمک می‌کند تا عمق فاجعه را بهتر درک کنید.

اشتباه دوم این است که مدیر طرفی یکی از کارمندان را بگیرد (معمولاً طرفی کسی که سابقه بیشتری دارد یا فروشنده بهتری است). وقتی شما به عنوان مدیر بی‌طرفی خود را از دست می‌دهید، اعتماد بقیه تیم را برای همیشه نابود می‌کنید و درگیری‌ها وارد فاز لجبازی پنهان می‌شود.

اشتباه سوم، دعوا کردن با کارمندان در حضور دیگران است. هرگز برای حل یک اختلاف، افراد را در جلسه عمومی یا جلوی بقیه همکاران بازخواست نکنید. این کار غرور آنها را می‌شکند و آنها را به دشمنی خونی شما و همکارشان تبدیل می‌کند.

حرف آخر

هیچ تیمی در دنیا وجود ندارد که اعضای آن با هم اختلاف نظر نداشته باشند. اتفاقاً تیمی که در آن هیچ بحثی نیست، احتمالاً هیچ ایده‌ی جدیدی هم در آن تولید نمی‌شود! مهم این است که شما به عنوان مدیر، این اختلافات را از یک "دعوی شخصی و مخرب" به یک "بحث کاری و سازنده" تبدیل کنید و اجازه ندهید حاشیه‌ها، جلوی رشد شرکت شما را بگیرند.

📞 آیا درگیری‌های تیمی تمرکز شما را گرفته و شرکتتان را دچار بحران کرده است؟

👉 [درخواست مشاوره رایگان ۲۰ دقیقه‌ای با احسان جعفری]

? پرسش‌های متداول (FAQ)

۱. آیا باید هر بار که کارمندان بحث می‌کنند، سریع دخالت کنیم؟ خیر. اگر بحث آنها یک اختلاف نظر کاری ساده است و خودشان می‌توانند آن را محترمانه حل کنند، اجازه بدهید خودشان این کار را بکنند. دخالت زیاد باعث می‌شود آنها هیچ‌وقت مهارت حل مسئله را یاد نگیرند و همیشه مثل بچه‌ها به شما وابسته باشند.

۲. با کارمندی که همیشه دنبال دعوا درست کردن است چه کار کنیم؟ بعضی افراد به صورت ذاتی پرخاشگر هستند یا دوست دارند حاشیه بسازند تا جلب توجه کنند. شما باید خیلی شفاف و با قاطعیت خط قرمزهای شرکت را به او گوشزد کنید. اگر رفتار او اصلاح نشد، برای حفظ آرامش بقیه تیم، باید خیلی سریع عذر او را بخواهید. هیچ متخصصی ارزشش به هم ریختن آرامش شرکت را ندارد.

۳. اگر دعوا بین یکی از مدیران میانی و کارمندان زیردستش باشد چه کار کنیم؟ این حساس‌ترین نوع درگیری است. شما باید به عنوان نفر سوم (بدون اینکه اتوریته و جایگاه مدیر میانی را جلوی کارمند خرد کنید)، جلسه‌ای سه نفره تشکیل دهید. روی فرآیندها تمرکز کنید و ببینید آیا مدیر میانی بیش از حد مدیریت ذره‌بینی می‌کند، یا کارمند وظایفش را درست انجام نمی‌دهد.