

حل اختلافات گروهی

کار گروهی چیست؟

همواره در سازمان ها دو مفهوم کار گروهی و گروه کاری اشتباهات تفسیر می شوند. گروه کاری شامل جلسات، همایش ها و کلاس های آموزشی است که چند نفر با هدف مشترک، هم مسیر می شوند و در یک گروه قرار می گیرند و یک نفر راهنما دارند.

گروه به تعداد کوچکی از افراد می گویند که مهارت هایی مکمل هم دارند. همچنین مقاصد، اهداف، و رویکرد آنها مشترک است. یعنی عدم فعالیت یک عضو از گروه باعث انجام نشدن کار گروهی می شود. در حقیقت کار اعضا بر یکدیگر اثر متقابل دارد.



اهمیت کار گروهی

مدیران کسب و کارها می توانند با اجرای کار گروهی عملکرد خود را بهبود دهند. از این طریق استعداد اعضا شناسایی شده و نتایج به نحو قابل شهودی بهبود می یابد. کار گروهی بین اعضا ارتباط صمیمانه ای را به وجود می آورد. اعضا در مورد کار یکدیگر نظر می دهند و برای بهبود کار مشارکت می کنند. مدیران نیز قابلیت ها و مهارت هایی که در شرح شغل مشاهده نمی شود را کشف می کنند. بسیاری از ارزیابی ها مخصوص کار گروهی طراحی شده اند. مانند ارزیابی ۳۶۰ درجه که به بهبود عملکرد افراد کمک می کند.

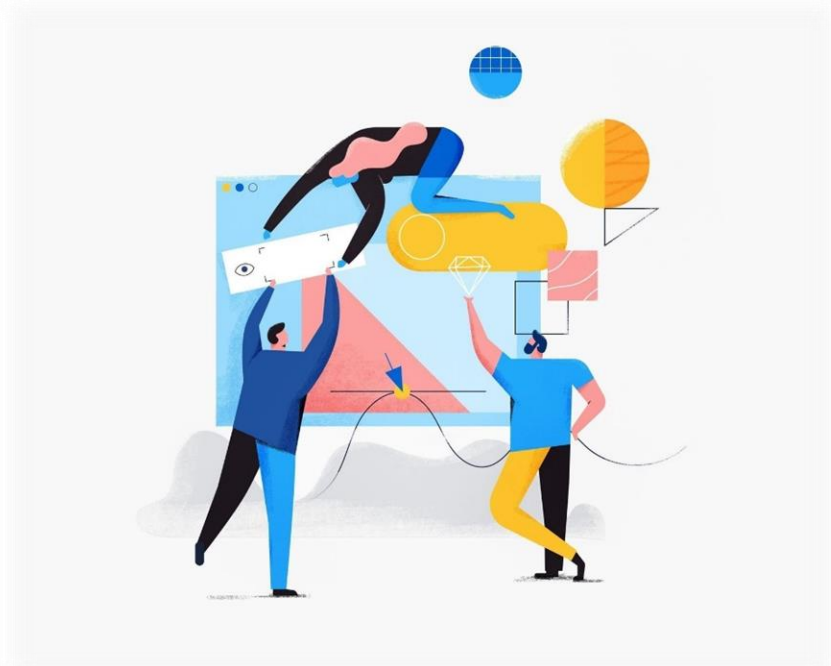
ارتباط و فعالیت گروهی

درک معنای فعالیت گروهی دو کارمند می توانند به خوبی همدیگر را درک و با یکدیگر کار کنند. اگر همکار سومی به آنها اضافه شود، نقش فعالیت گروهی پر رنگ تر می شود. این مسئله همه چیز را تغییر می دهد. تیمی که منسجم و در حال رسیدن به اهداف مورد نظر است، می تواند از دیدگاه مدیریتی رضایت بخش باشد، اما اگر در این راستا، باندهازی صورت گیرد و همکاران زیر آب یکدیگر را بزنند، ارتباط با شکست مواجه خواهد شد.

گروه‌ها میلی طبیعی برای برچسب زدن به اعضای خود دارند، خوب است که بدانیم در یک گروه هر کسی چه نقشی را برعهده دارد، اما نمی‌توان مطابق وظایفی که این نام گذاری‌ها به دنبال دارند، زندگی کرد. کارمندان براساس نقش این نام گذاری‌ها، مسئولیت‌هایی را می‌پذیرند. برای مثال، کسی که او را ریش سفید می‌نامند، با خوشحالی هر مأموریتی که به او می‌دهند، انجام می‌دهد.

راهکارهای حل اختلافات گروهی

گمانه زنی‌هایی که بر مبنای اطلاعات محدود صورت می‌گیرد باعث ایجاد ارتباط نادرست، نداشتن درک متقابل و سرانجام ایجاد اختلاف می‌شود. برای بررسی این موضوع که پس از مواجه شدن با اختلاف چه اتفاقی در گروه رخ می‌دهد، باید زمان و چگونگی بروز مشکل را بررسی و تعیین کرد که آیا مشکل تنها به چند کارمند محدود می‌شود یا آنقدر بزرگ هست که کل گروه را درگیر خود کند.



راهکارهای حل اختلافات گروهی زیادی وجود دارد که مهم‌ترین آنها عبارتند از:

- برگزاری رویدادها خارج از محیط کاری
- مشخص کردن قوانین سازمانی
- اطلاع رسانی اهداف بلندمدت سازمان
- تشویق کارمندان
- احترام به دانش و تجربیات کارمندان
- جویا شدن نظر همه اعضای گروه
- استخدام افرادی با روحیه‌ی کار گروهی
- ارتباط سازنده با کارمندان

نحوه‌ی درست ارتباط

در مورد قسمت ارتباط سازنده باید ذکر کرد که رسیدگی به دردهای ارتباطی ارتباطات، دنیا را اداره می‌کند و این مسئله در مورد شما و کارمندان تان هم صادق است. انتخاب واژه‌ها، تن صدا و زبان بدن به درک متقابل یکدیگر کمک می‌کنند. استفاده از زبان مبهم و گیج کننده، باعث شکست ارتباطات می‌شود. عباراتی مثل هر وقت فرصت کردی یا بعضی مواقع نمی‌توانند دقیقاً خواسته‌ی شما را بیان کنند. همچنین، واژگانی چون همیشه و هرگز ممکن است برای شما مشکل ساز شوند، کلمات خود را عاقلانه و به روشی انتخاب کنید که موجب ادامه‌ی مکالمه شود، استرس محیط کار را کم کند و به ارتباط مؤثر منتهی شود.



سخن آخر

کار گروهی چیزی نیست که بتوان آن را یک شبه ایجاد کرد یا بتوان به جبر در یک سازمان به وجود آورد. روحیه کار گروهی در اصل زمانی به وجود می‌آید که یک محیط و فضای کاری مثبت و پر از انرژی داشته باشید که در آن کارمندان احساس مفید بودن و ارزشمند بودن بکنند و همواره راه‌های ارتباطی متعددی میان مدیران و کارمندان وجود داشته باشد. با پیشرفت‌های امروزه‌ی جوامع مختلف، دیگر جایی برای شیوه‌های مدیریتی سنتی نیست و باید به صورت مدرن‌تری یک سازمان و یا یک شرکت را مدیریت کرد.