

## مشكلات فريق العمل



«المشكلات شيء لا يمكن تجنبه أبداً، فاختلاف عقولنا ينشئ تبايناً في آرائنا، وهذا يؤدي - بطبيعة الحال - إلى الاختلاف والنزاع.

والقائد يلعب دوراً بالغ الأهمية في التعامل مع المشكلات، بل هو العامل الأوّل في حل أو إشعال أي نزاع.

هناك قادة يتجاهلون المشكلة ويغضون الطرف عنها، فتشتعل، ولا تنتهي، وهناك من يتدخل بحدة فيزيد النزاع.

التدخل يجب أن يكون بحكمة ومرونة واطمئنان، وفيما يلي مجموعة من النصائح المهمة في هذا السياق:

1- في البداية نمّ في أفراد فريقك الميل لحل مشكلاتهم بأنفسهم، وأن يتحلوا بالشجاعة اللازمة ليجلسوا معاً ويناقشوا الموقف بصوت هادئ وملائم للوصول لأرض مشتركة.

2- إذا لم يفلح ذلك، اقترح عليهم الاستعانة بطرف ثالث ليساعدهم على التوصل لحل يرضي جميع الأطراف.

3- إذا لم يفلح ذلك، شجعهم على الاستعانة بحكّم يجلس مع الطرفين ويستمع إليهم، ليعطيهم قراره في النهاية ويجب أن يُقبل هذا القرار من جانب الطرفين لأنّهما من قاما باختيار الحكم منذ البداية على أساس الثقة في حكمه ورأيه.

إذا لم يفلح كلٌّ هذا، فعليك أن تلجأ إلى الخطوات التالية:

4- تدخل بنفسك وأطلب من طرفي النزاع الحضور إلى مكتبك وعندئذ قم بالآتي:

أ) ذكرهم بالهدف من وراء العمل كفريق.

ب) اطلب منهم التركيز على النتائج، وليس على السلوكيات أو ما قيل في الماضي.

ت) اطلب من كل طرف أن يذكر الصفات الحسنة التي يراها في الطرف الآخر.

ث) اسألهم عن الطريقة التي يفضلون بها إنهاء الموقف.

ج) أسألهم ما هي المساعدة التي ينتظرونها منك.

ح) اطلب منهم خطة يلتزمون بها لتجنب تكرار مثل هذا الموقف في المستقبل.

خ) قم بتلخيص كل ما قالوه، وجه الشكر للطرفين وذكرهم بأنهم أعضاء في فريق واحد، ثم اذكر لهم العواقب الوخيمة التي ستحدث إذا لم يتم تصفية الموقف.

د) احرص على المتابعة: كما ذكرت آنفاً، احرص على عدم إصدار أحكام بسرعة، ولا تَميل لأحد الأطراف، كما لا يجب عليك أن تحاول إيجاد حل للمشكلة، إذ يجب على طرفي النزاع التوصل للحل، تستطيع بهذه الطريقة أن تساعد في تعلم كيفية التعامل مع مثل هذه المواقف في المستقبل، وإذا ما حرصت على تقديم المساعدة والمتابعة والدعم باستمرار فيمكنك أن تقي فريقك الكثير من المنازعات والمشاحنات التي قد تؤذي الفريق، وتؤذي المؤسسة. ►

المصدر: كتاب العمل الجماعي/ سلسلة النجاح 21