# نزاعات مكان العمل.. كيف تتجنبها بذكاء؟



وأوضح أن هذه الخسائر تعود إلى فقدان ساعات العمل المدفوعة التي لا تُستغل بشكل فعّال، بالإضافة إلى زيادة معدلات التغيب عن العمل ودوران الموظفين وتكاليف التقاضي.

تأثير النزاعات على القطاعات المختلفة

أشار التقرير إلى أن النزاعات تؤثر بشدة على قطاعات متعددة، ففي الرعاية الصحية تؤدي إلى تراجع جودة رعاية المرضى وصعوبة الاحتفاظ بالكادر، بينما تسبب في قطاعات التكنولوجيا والتصنيع تأخير المواعيد النهائية وانخفاض الإنتاجية. وفي القطاع المالي تؤدي إلى تباطؤ عملية اتخاذ القرار وخلق بيئة عمل سامة.

## الوقت الضائع والتأثير النفسي

أكد ليندي أن الموظفين يقضون متوسط 2.8 ساعة أسبوعياً في التعامل مع النزاعات بدلاً من التركيز على مهامهم الأساسية، ما يعادل خسائر مالية هائلة في الإنتاجية. كما أشار إلى ظاهرة "التواجد الجسدي دون إنتاجية" التي تؤثر سلبًا على معنويات الفريق وأداءه، إضافة إلى ظاهرة "الاستقالة الصامتة" التي تعكس فقدان الثقة بالمؤسسات.

## ارتفاع معدل دوران الموظفين

كشف التقرير أن ما يصل إلى 50% من مغادرة الموظفين تعود إلى النزاعات في مكان العمل، مما يؤدي إلى تكاليف ضخمة لتعويضهم، ويُقدر أن هذه الظاهرة تسبب خسائر تصل إلى تريليون دولار سنوياً في الإيرادات المحتملة للشركات.

## نقص مهارات حل النزاعات لدى القادة

تبيّن التقارير أن 49% من المرشحين للمناصب الإدارية يفتقرون إلى مهارات فعالة في حل النزاعات، في حين أن 12% فقط يظهرون كفاءة عالية في هذا المجال، مما يؤثر سلباً على بيئة العمل واستقرار الفرق.

## نصائح لحل النزاعات وتحسين بيئة العمل

يؤكد ليندي على أهمية تدريب الموظفين على مهارات التواصل والتفاوض لتجنب النزاعات قبل وقوعها. كما يشدد على ضرورة تدخل القادة بشكل مباشر لتعزيز الثقة بين الإدارة والموظفين، ووضع سياسات واضحة وطويلة الأمد للتعامل مع الخلافات حال حدوثها.