

استراتيجيات تسوية النزاعات لإدارة الخلافات الداخلية في المنظمات

استراتيجيات تسوية النزاعات لإدارة الخلافات الداخلية في المنظمات

تتطلب إدارة النزاعات الداخلية مهارات تفاوض وعمليات فعّالة لتسوية النزاعات. فالنزاعات في مكان العمل أمر لا مفر منه، مما يجعل استراتيجيات تسوية النزاعات الفعّالة ضرورية. يرفع الموظفون شكاوى، ويقيم المستهلكون دعاوى قضائية، ويهدّد الشركاء الاستراتيجيون بالانسحاب أو اللّجوء إلى المنافسين. وفي كثير من الأحيان، تتصاعد هذه النزاعات مباشرة إلى قاعات المحاكم.

ويترتب على هذا المسار كلفة عالية. فالتقاضي يستهلك الوقت، ويستنزف الموارد، ويمكن أن يدمر علاقات طويلة الأمد مع الموردين والعملاء والموظفين والمساهمين بشكل لا يمكن إصلاحه.

وبشكل متزايد، تتّجه المنظمات إلى تصميم أنظمة تسوية النزاعات (DSD) لحل الخلافات بكفاءة أعلى وبتكلفة أقل بكثير. وفي جوهره، يتمثل تصميم أنظمة تسوية النزاعات في التصميم والتنفيذ المتعمدين لأنظمة تعالج النزاعات التي تنشأ داخل المنظمات وبينها قبل أن تخرج عن السيطرة.

وتتبع معظم مناهج تصميم أنظمة تسوية النزاعات أربع خطوات مألوفة:

- ❖ التشخيص: تحديد النزاعات المتكررة وأسبابها الجذرية
- ❖ التصميم: اختيار العمليات المناسبة لمعالجة تلك النزاعات
- ❖ التنفيذ: وضع النظام موضع التطبيق
- ❖ التقييم: تقييم النتائج وتنقيح النظام بمرور الوقت

استراتيجيات تسوية النزاعات لإدارة الخلافات الداخلية في المنظمات

تأثير الطرف الثالث المحايد على عمليات تسوية النزاعات البديلة (ADR)

- ❖ لفهم كيفية عمل تصميم أنظمة تسوية النزاعات في الواقع العملي، انظر إلى مشروع كبير لإنشاء الطرق السريعة يضم جهات حكومية ومقاولين ومقاولين من الباطن. في وقت مبكر من المشروع، يكتشف المقاول الرئيسي ظروف تربة غير متوقعة تزيد بشكل كبير من التكاليف ومدة الإنجاز. يطالب المقاول بتعويض إضافي. ترفض الجهة الحكومية المطالبة، مجادلة بأن على المقاول أن يتوقع ظروف التربة عند تقديم العرض الأصلي.
- ❖ -في الماضي، كانت نزاعات من هذا النوع غالباً ما تؤدي إلى توقف المشاريع لسنوات بينما تتصارع الأطراف في المحاكم.
- ❖ ولتفادي هذا السيناريو، طور قطاع البناء في الولايات المتحدة مؤسسة على نمط تصميم أنظمة تسوية النزاعات تُعرف باسم مجلس مراجعة النزاعات (DRB).
- ❖ -وهكذا يعمل النظام. في بداية أي مشروع كبير يُحتمل أن يكون مثيراً للنزاعات، تنشئ الأطراف الرئيسية مجلس مراجعة نزاعات مكوناً من ثلاثة خبراء محايدين. يجتمع المجلس بانتظام وأحياناً بحضور الأطراف ليظل مطلعاً على تقدّم المشروع. يراجع الأعضاء التقارير، ويتلقون الوثائق الأساسية، ويتعرفون على القضايا الناشئة قبل أن تتحول إلى نزاعات كاملة.
- ❖ -ويمنح هذا الانخراط المستمر مجلس مراجعة النزاعات وظيفة وقائية قوية. ولا تُعرض النزاعات رسمياً على المجلس إلا إذا فشلت المفاوضات المباشرة.

استراتيجيات تسوية النزاعات لإدارة الخلافات الداخلية في المنظمات

القرارات غير الملزمة وقوة العملية

- ❖ عندما يصل نزاع إلى مجلس مراجعة النزاعات، يكون أعضاؤه قد أصبحوا على دراية تامة بالمشروع وبالأطراف المعنية. وتسمح هذه المعرفة لهم بإصدار توصيات سريعة ومستنيرة غالباً على أساس غير ملزم.
- ❖ -ويظل أي طرف حرّاً في اللجوء إلى التقاضي أو التحكيم الملزم. ومع ذلك، ففي الممارسة العملية، غالباً ما يقبل المتنازعون توصيات المجلس ويلتزمون بها. لماذا؟ لأن المجلس يكتسب مصداقيته من خلال الانخراط المستمر والحياد والعدالة الإجرائية.
- ❖ -وتجسد هذه الديناميكية درساً أوسع في تصميم أنظمة تسوية النزاعات: يمكن للعمليات المؤسسية أن تشكّل سلوك التفاوض. فعندما يثق الأطراف في العملية وفي الأشخاص الذين يديرونها يكونون أكثر استعداداً لقبول النتائج، حتى وإن كانت غير مواتية لهم.

استراتيجيات تسوية النزاعات لإدارة الخلافات الداخلية في المنظمات

تطبيق تصميم أنظمة تسوية النزاعات خارج قطاع البناء:

❖ على الرغم من أن مجالس مراجعة النزاعات نشأت في قطاع البناء، فإن منطق تصميم أنظمة تسوية النزاعات يمتد إلى نطاق أوسع بكثير. ويمكن إنشاء نظام مماثل لأي مشروع مشترك معقد، مثل تعاون بين مخترع وشركة تصنيع لتطوير منتج جديد.

❖ -وبصورة أعم، تستطيع المنظمات تطبيق تصميم أنظمة تسوية النزاعات لإدارة جميع أنواع النزاعات في مكان العمل شكاوى الموظفين، والخلافات التعاقدية، أو النزاعات بين الأقسام شريطة أن يُصمَّم النظام بعناية بما يتناسب مع الأشخاص والعلاقات والمخاطر المعنية.

❖ وعندما يُنفَّذ على نحو سليم، لا يقتصر تصميم أنظمة تسوية النزاعات على حل الخلافات بكفاءة أكبر فحسب، بل يساعد المنظمات أيضًا على الحفاظ على العلاقات، وتقليل عدم اليقين، وتركيز الجهود حيث ينبغي أن تكون: على إنجاز العمل

خلاصة الأمر: أنظمة تسوية النزاعات في المنظمات هي آليات وإجراءات رسمية تهدف إلى حل الخلافات بطرق سلمية وودية مما يمنع تفاقمها ويحمي استقرار واستمرارية العمل.. وتُجنَّب الأطراف التكاليف الباهظة وتشكل حماية للعلاقات طويلة الأمد دون اللجوء للقضاء.

شكراً لكم