ઓફિસમાં મતભેદને પ્રોફેશનલી કઈ રીતે હેન્ડલ કરશો?

આજના સ્પર્ધાત્મક કાર્ય માહોલમાં માત્ર પોતાનાં કામમાં હોંશિયાર હોવું જ પર્યાપ્ત નથી પરંતુ તમે અસંમતિની પરિસ્થિતિને કેટલી પરિપકવતા અને પ્રોફેશનલી હેન્ડલ કરો છો એ પણ જરૂરી છે. એક પ્રોફેશનલ વ્યક્તિ એ જ છે જે મતભેદ હોવા છતાં સમ્માનજનક વ્યવહાર જાળવી રાખે, વાતચીતના રસ્તા ખુલ્લા રાખે અને સમાધાન પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે.

ઓફિસમાં અલગ અલગ વિચાર અને કામ કરવાની જુદી જુદી રીત હોવાને કારણે કોઈ બાબત પર મતભેદ થવો સામાન્ય છે પરંતુ આ મતભેદો કઈ રીતે ટેકલ કરવામાં આવે છે એ જ તમારી પ્રોફેશનલ ઈમેજ બનાવે છે. વાસ્તવમાં દરેક મતભેદ નકારાત્મક નથી હોતા. ઘણી વાર કોઈ અલગ દૃષ્ટિકોણ સારા નિર્ણય લેવા, નવા વિચારોને જન્મ આપવા અને ટીમની કાર્યક્ષમતા વધારવામાં મદદ પણ કરે છે. ગુસ્સા કે વાદવિવાદને બદલે જો સમજદારી, સમ્માન અને અસરકારક વાતચીતનો સહારો લેવામાં આવે તો કોઈ પણ અસહમતિને સકારાત્મક રીતે ઉકેલી શકાય છે.

વ્યક્તિ નહીં, સમસ્યા પર વાત કરો

પ્રોફેશનલ વ્યવહારનો સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ નિયમ છે કે મતભેદને વ્યક્તિગત ન બનાવો. કોઈની પણ ભૂલ સીધી બતાવવાને બદલે આ કામમાં સુધારો કરવાની જરૂર છે એ જણાવો અને એ બાબતે તમારા તર્ક, વિચારો જણાવો. જેથી સામેની વ્યક્તિ તમારી વાત સારી રીતે સમજી શકે. સમસ્યા પર ફોકસ કરવાથી સમાધાનની સંભાવના વધે છે અને સંબંધો પણ બગડતાં નથી.

ભાવનાઓ પર નિયંત્રણ જરૂરી

મતભેદની પરિસ્થિતિમાં સૌથી પહેલી જરૂરત હોય છે પોતાની ભાવનાઓને નિયંત્રિત કરવાની. જો સામેની વ્યક્તિની વાત સાંભળીને જ ગુસ્સો આવી જાય કે તમે તરત જ પ્રતિક્રિયા આપવા માંડો તો વિવાદ વધી શકે છે. આવી પરિસ્થિતિમાં થોડી વાર થોભી વિચારો, ઊંડા શ્વાસ લો અને સ્થિતિને શાંત મને સમજવાની કોશિશ કરો. તમારો ઉદ્દેશ વાદવિવાદ જીતવાનો નહીં પરંતુ સમસ્યાનો ઉકેલ લાવવાનો છે એ ધ્યાન રાખો. ભાવનાત્મક પ્રતિક્રિયાને બદલે સંતુલિત વ્યવહાર તમારી પ્રોફેશનલ ઈમેજ મજબૂત બનાવે છે.

પહેલા સાંભળો પછી તમારા દૃષ્ટિકોણ સમજાવો

મોટા ભાગે લોકો પોતાની વાત સાબિત કરવાની ઉતાવળમાં સામેની વ્યક્તિની આખી વાત સાંભળતા જ નથી. જ્યારે અસરકારક વાતચીતની શરૂઆત સારી રીતે સાંભળવાથી થાય છે જ્યારે કોઈ સહકર્મી પોતાના વિચારો રજૂ કરતા હોય ત્યારે એમને વચ્ચે અટકાવો નહિ. એની વાત પૂરી થવા દો અને એ આવું કેમ વિચારે છે એ સમજવાની કોશિશ કરો. ઘણી વાર માત્ર ધ્યાનથી સાંભળવાથી જ અડધી ગેરસમજ દૂર થઈ જાય છે. ત્યાર બાદ તમારી વાત તથ્યો અને તર્કોના આધારે જણાવો. અવાજ ઊંચો કરવાનું અને આક્રમક ભાષાનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળો.

સમ્માનજનક ભાષાનો ઉપયોગ

કોઈ પણ ચર્ચામાં શબ્દોની પસંદગી બહુ મહત્ત્વની હોય છે. મતભેદ દરમ્યાન વ્યંગ, કટાક્ષ, અપમાનજનક ટિપ્પણી કે વ્યક્તિગત આરોપ લગાડવા ન જોઈએ. સમ્માનજનક ભાષા માહોલને સકારાત્મક બનાવી રાખે છે અને સાથે એ પણ બતાવે છે કે તમે ભાવનાત્મક દબાવમાં પણ તમારા વ્યવહાર પર નિયંત્રણ રાખવાનું જાણો છો. યાદ રાખો, અસહમતિનો અર્થ અસમ્માન નથી.

ઈમેલ અને ચેટમાં સાવચેતી

આજકાલ મોટા ભાગની ઓફિસમાં ઈમેલ અને ઈન્સ્ટન્ટ મેસેજીસથી વાતચીત થાય છે. લેખિત વાતચીતમાં ભાવનાઓ સ્પષ્ટ થઈ શકતી નથી એટલે ગેરસમજની શક્યતા વધી જાય છે. જો બાબત સંવેદનશીલ હોય તો ઈમેલમાં લાંબી દલીલો કરવાને બદલે આમનેસામને કે વીડિયો કોલ પર વાતચીત કરવી સારો વિકલ્પ હોઈ શકે છે. મેસેજ લખતી વખતે ભાષા વિનમ્ર રાખો અને આક્રમક કે આરોપ લગાડતાં લાગે એવા શબ્દોનો ઉપયોગ ન કરો.

દરેક બાબત વ્યક્તિગત ન લો

દરેક આલોચના વ્યક્તિગત હુમલો ન પણ હોય. ઘણી વાર તમારા કામમાં સુધારો કરવાના ઉદ્દેશથી સલાહ આપવામાં આવે છે. જો કોઈ તમારી તરફ ધ્યાન દોરવાની કોશિશ કરે છે તો તરત નારાજ થવાને બદલે એ વિચારો કે શું એના સૂચનથી તમારું કામ વધુ સારું થઈ શકે છે? સકારાત્મક ફીડબેક સ્વીકારવો પણ પ્રોફેશનાલિઝમનો મહત્ત્વપૂર્ણ ભાગ છે.

ટીમવર્કને પ્રાથમિકતા

કોઈ પણ ઓફિસની સફળતા ટીમવર્ક પર આધાર રાખે છે. વ્યક્તિગત સફળતાથી વધારે મહત્ત્વપૂર્ણ છે આખી ટીમ લક્ષ્ય સુધી પહોંચે. જો તમારો દૃષ્ટિકોણ અલગ હોય તો પણ ટીમના સામૂહિક નિર્ણયનું સમ્માન કરો. એક સારો ટીમ પ્લેયર એ જ છે જે વ્યક્તિગત મતભેદ હોવા છતાં સંગઠનના હિતને મહત્ત્વ આપે.

તથ્યોને આધારે તમારા વિચારો જણાવો

ઓફિસમાં નિર્ણયો ભાવનાઓને બદલે તથ્યો અને આંકડાના આધારે લેવામાં આવે છે. જો તમે કોઈ વાતે અસંમત હો તો માત્ર તમારા અભિપ્રાય જણાવવાને બદલે એના સમર્થનમાં ઠોસ ઉદાહરણ, ડેટા કે અનુભવ રજૂ કરો. તથ્ય આધારિત ચર્ચા વધુ પ્રભાવી હોય છે અને એનાથી સામેવાળા પણ તમારી વાત ગંભીરતાથી સાંભળે છે.

સમાધાન કરવું કમજોરી નથી

ઘણાં લોકોને લાગે છે કે જો તેમણે પીછેહઠ કરી તો તેમની છબિ કમજોર થઈ જશે. હકીકત આનાથી તદ્દન વિપરીત છે. જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં લચીલાપણું બતાવવું ટીમ ભાવનાનું પરિચાયક છે. જો સામાવાળાનું સૂચન બહેતર હોય તો એને સ્વીકારવામાં સંકોચ ન અનુભવવો જોઈએ. એનાથી તમારું સમ્માન ઘટતું નથી પરંતુ તમારી પરિપકવતા દેખાય છે.

જરૂર પડે તો ઉપરીની મદદ લો

જો બધા પ્રયત્નો છતાં મતભેદ સતત વધતાં રહે અને કામ પર અસર પડવા માંડે તો મેનેજર કે HRની મદદ માંગવામાં સંકોચ ન અનુભવો. ફરિયાદ કરવાને બદલે સમસ્યાને નિષ્પક્ષ રીતે રજૂ કરી ઉકેલની અપેક્ષા રાખો. વરિષ્ઠ અધિકારી મોટા ભાગે આવી પરિસ્થિતિને નિષ્પક્ષ રીતે સંભાળવામાં મદદ કરી શકે છે.