

# วิธีรับมือพนักงานเจ้าปัญหา

วิเชียร ตรีสุภาพกุล

**การ** เหมินเฉยต่อพนักงานเจ้าปัญหาไม่ใช่ทางเลือกของความล้มเหลวในทาง

พนักงานเจ้าปัญหามืออยู่จริงในที่ทำงาน พวกนี้มาในหลากหลายรูปแบบ และมีเกือบทุกที่ แล้วท่านจะรับมือกับคนเหล่านี้อย่างไร

การรับมือกับบุคคลเจ้าปัญหาเหล่านี้ไม่ยากนัก เพราะดูแล้วอาจจะน่ากลัวก็จริง แต่บางที่พฤติกรรมอาจมีผลกระทบต่อพนักงานอื่นๆ มากกว่าหนึ่งคนขึ้นไปก็ได้ การรับมือกับคนเหล่านี้อาจจะยากเมื่อพวกนี้ปะทะใจเมตتان ลอบวิจารณ์ใส่ไคล้หรือบ่อนทำลายอาชีพงานของท่านเข้า

พนักงานเจ้าปัญหาเป็นไปได้ที่จะมาในหลากหลายรูปแบบ บางคนขี้คุยตลอด และไม่เคยรับฟังใคร จนทำให้คนอื่น ๆ ต้องกลายเป็นคนฟังหรือผู้พูดคนเดียวตลอด เพื่อนร่วมงานบางคนล้มเหลวกับพันธะสัญญาที่ได้รับมอบหมาย จนทำให้คนอื่น ๆ ต้องวิพากษ์วิจารณ์กับการไม่ทำงานของพนักงานเจ้าปัญหา เพื่อนร่วมงานเจ้าปัญหาบางคนอาจแข่งขันกับท่านเพียงเพราะเพื่อหวังอำนาจ

สิทธิพิเศษหรือประโยชน์อื่นใด และเพียงหวังความเด่นดัง บางคนไปไกลถึงกับสอพลอเจ้านาย และแทงท่านลับหลัง

เพื่อนร่วมงานบางคนพยายามจะบ่อนเซาะใจเมตتان แล้วท่านก็ต้องระวังหน้าระวังหลังว่าท่านจะถูกใส่ความกระนั้น เจ้านายอาจจะโปรดเขาคอนนั้น อาจจะมีการตั้งกลุ่มโดยที่ไม่มีท่านอยู่ด้วย ท่านอาจจะถูกเพื่อนร่วมงานอื่นๆ พูดเกี่ยวกับตัวท่านลับหลัง พนักงานเจ้าปัญหากับสถานการณ์ต่างๆ เช่นเรื่องเหล่านี้ มีอยู่ทุกที่ทำงาน

พวกนี้จะมีเรื่องหนึ่งที่เหมือนกัน ท่านต้องจำไว้ว่า ไม่ว่าท่านจะพบกับสถานการณ์ที่ยุ่งยากด้วยตัวเอง การรับมือกับบุคคลเจ้าปัญหาเหล่านี้หรือสถานการณ์แบบนี้เป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงยากแน่นอนว่า ท่านอาจประสบกับภาวะความว่าวุ่นใจหรือถูกรบกวนใจจากเพื่อนร่วมงานโดยไม่รู้จะทำอย่างไรกับมันดี แต่ทุกคนก็ย่อมมีวินัย และประสบกับเรื่องแบบนี้ แต่ถ้าหากพฤติกรรมแบบนี้ยังคงมีอยู่ต่อไป หรืออย่างเลวร้ายคือมันจะเพิ่มทวีมากขึ้น ท่านก็ต้องจัดการกับพฤติกรรมเหล่านี้แล้ว



## ทำไมต้องรับมือคนเข้าปัญหา

ขอให้เข้าใจกับข้อความต่อไปนี้ สถานการณ์ของท่านจะไม่มีทางดีขึ้นได้ หากปล่อยทิ้งไว้โดยไม่จัดการกับมัน เพราะมันจะยิ่งเลวร้ายขึ้นทุกขณะ หากไม่ดำเนินการอะไรสักอย่างแล้ว, ความขัดแย้งจะเหมือนการค่อยๆ เคี้ยวต้นอาหาร และมักจะปะทุจนกระทบต่อผลิตภาพที่ไม่สร้างสรรค์ต่องาน ต่อองค์กรในที่สุด

## เกิดอะไรขึ้นหากมีก๊อหวอดจากบุคคลเข้าปัญหาค่อยๆ

ในขั้นต้น เมื่อท่านตกเป็นเป้าอาจจะตกใจเมื่อถูกปฏิบัติ แต่ถ้าว่านใช้เวลาทำความเข้าใจสักหน่อยว่าเกิดอะไรขึ้นกับท่าน ท่านจะรู้ว่าไม่ได้อยู่อย่างโดดเดี่ยวเลย เมื่อไหร่ที่ท่านรู้ตัวว่ากำลังเกิดอะไรขึ้น การตัดสินใจว่าจะอยู่กับสถานการณ์นั้นๆ แบบระยะยาวไม่ใช่ทางเลือกที่ดีเลย เพราะมันเหมือนจะกลัดหนองจนถึงจุดที่ท่านต้องตกทุกข์ได้กับการทำงานแต่ละวัน

ต่อไปท่านอาจเริ่มโกรธ และรู้สึกเจ็บปวดกับความพยายามที่ต้องจัดการกับสถานการณ์ที่เริ่มจะไร้เหตุผล มันย่อมดีที่เดียวที่จะจัดการรับมือกับพนักงานเข้าปัญหาในขณะที่ท่านสามารถรักษาความถูกต้อง รักษาเป้าหมายการทำงาน และควบคุมอารมณ์ไว้ให้ได้

ในบางโอกาส กับประเด็นที่ท่านต้องมีสัมพันธภาพกับพนักงานเข้าปัญหานั้น ท่านอาจถอยฉาก และไม่สูงส่งมากมายเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับพฤติกรรมแย่ๆ ของคนเข้าปัญหาก็ได้ ท่านอาจเจอกับบางกรณี ขอยกตัวอย่าง เมื่อท่านนานๆ ครั้งจะเจอกับเขา หรือท่านอาจจะทำงานร่วมกันในบางโครงการ เช่นนี้เรื่องราวก็อาจจะเบาบางหรือจบลงได้

ขอให้แน่ใจว่าท่านไม่ได้ทำอะไรๆ กับตัวเองด้วยการหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้ง แต่กรณีต่างๆ มันก็ยังอยู่ที่ดี แต่คงดีแน่เมื่อท่านสามารถหลีกเลี่ยงมนุษย์เข้าปัญหา และลดผลกระทบกับชีวิตการทำงานของท่าน แต่ทั้งนี้มันก็ยังอยู่กับสภาพแวดล้อมของแต่ละคนอยู่ดี

## เรือราวเลวร้ายอาจเกิดขึ้นหากท่านล้มเหลวกับการรับมือพนักงานเข้าปัญหา

การร้องบ่นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือสถานการณ์มากๆ หรือบ่อยๆ เข้าผู้จัดการอาจจะแปลกใจว่าทำไมท่านไม่สามารถแก้ไขปัญหาของตัวเองได้ แม้ว่าผู้จัดการของท่านจะอดทน ใจกว้าง หรือให้กำลังใจท่านต่อสถานการณ์นั้นๆ ก็ตาม แต่ตรงจุดนี้ก็คือเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาได้เช่นกัน

ที่สำคัญอย่างยิ่ง ถ้าท่านถูกโยงเข้าไปอยู่ในความขัดแย้งในที่ทำงานเมื่อไหร่ ท่านไม่เพียงจะถูกตำหนิว่า “ไม่สามารถจัดการกับ

สถานการณ์เหมือนมืออาชีพ” ท่านอาจรู้สึกว่าคุณท่านเองนั้นแหละจะถูกตีตราว่าเป็นตัว “เข้าปัญหา” เสียเองด้วย แล้วเจ้าตราบนี้ก็ยากนักที่จะหนีพ้น และยังอาจมีผลตามมาจนกระทบต่อสายงานอาชีพของท่านเลยทีเดียว

สุดท้าย ถ้าหากสถานการณ์ยังคงเป็นอยู่และกัดกร่อนต่อไปเรื่อยๆ แล้ว องค์กร และเจ้านายของท่านอาจจะเบือนหน้ากับท่าน เจ้านายอาจตัดสินใจ “หาคนใหม่ที่เหมาะสมกว่าแทนท่าน” แล้วท่านก็อาจสูญเสียตำแหน่ง สูญเสียงานก็เป็นได้

## การจัดการกับพนักงานเข้าปัญหาในหน่วยงานขอบ

ถ้าท่านกำลังทำงานอยู่แล้วท่านพบว่าในสถานที่ทำงานของท่านกำลังเจอกับเรื่องหลายเรื่องที่มีวิธีการทำงานที่ผิดปกติที่จะจัดการกับพนักงานเข้าปัญหาด้วยความเบือนหน้า การเขียนบัตรสนทนาลงในกล่องรับความคิดเห็นไม่ใช่ทางเลือกที่ดีเลย

ยกตัวอย่างง่ายๆ เช่น การนำขนมไปวางบนโต๊ะทำงานของพนักงานเข้าปัญหา ก็ไม่ใช่ทางออกหรือทางเลือกที่ดี หรือแม้การเผชิญหน้าด้วยความรุนแรงในที่สาธารณะก็รังแต่จะไปสู่ความหายนะ เพราะฉะนั้น เราลองมาดูวิธีที่ได้ผลที่จะจัดการกับพนักงานเข้าปัญหาอย่างไรดีกว่า

## วิธีจัดการกับพนักงานเข้าปัญหาอย่างสร้างสรรค์

ในการจัดการกับพนักงานเข้าปัญหา มีวิธีการรับมืออย่างสร้างสรรค์อยู่ 10 วิธีซึ่งท่านสามารถเรียนรู้ และลงมือจัดการ

### เริ่มต้นสำรวจตัวท่านเองก่อน

ท่านแน่ใจแล้วหรือ ว่าคนอื่น ๆ คือตัวปัญหาจริงๆ และท่านก็ไม่ได้มีปฏิกิริยาสวนทางไปแรงๆ ไซ้ไหม? ท่านมักจะเจอกับคนที่เรียกว่าเข้าปัญหา เพราะเป็นประเภทเดียวกันหรือพฤติกรรมที่เหมือนๆ กันไซ้ไหม?

เราลองมาดูการมีปฏิสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงานเข้าปัญหาเป็นอย่างไร? ท่านรู้หรือไม่ว่าท่านมีจุดเดือดที่ง่ายแก่การถูกยั่วยุหรือจุดติดง่าย? (เราต่างรู้กัน แล้วท่านเองก็รู้ด้วย) ขอให้ท่านหมั่นเริ่มต้นสำรวจตัวท่านเองเสมอๆ กับการที่จะตัดสินใจว่าเรื่องที่อยู่ในความสนใจนั้นไซ้ปัญหาหรือ? จริงๆ แล้วคือปฏิกิริยาของคนที่เราเรียกว่าเข้าปัญหาไซ้หรือเปล่า ท่านต้องตรองดู