

# วิธีรับมือพนักงานเจ้าปัญหา

ต่อ | จากฉบับที่แล้ว

วิเชียร ตรีสุภาพกุล

**วิธี** ระดมสมองเพื่อจัดการกับสถานการณ์ เมื่อท่านตกเป็นเป้าการโจมตี หรือปรากฏว่าเจ้านายของท่านไปสนับสนุนอยู่ข้างปฏิบัติการผิดๆ ของเพื่อนร่วมงานเข้า มันก็มักจะลำบากที่จะประเมินทางเลือกของท่านอย่างไม่มีอคติ ความโกรธ ความเจ็บปวด อับอายขายหน้า ถูกดูหมิ่น ความกลัว และเรื่องที่ทำให้สถานการณ์เลวร้ายยิ่งขึ้นก็คืออารมณ์ที่เกิดขึ้นกับท่านอย่างแน่นอน

ขอให้เรามาดูวิธีรับมือ เพราะมีฉะนั้น ท่านก็เสี่ยงที่จะกลายเป็นคนควรระวังรอบในสายตาของเพื่อนร่วมงานอื่นๆ

จงเดินเข้าหาบุคคลที่มีปัญหากับท่าน เพื่อพูดคุยกันเป็นการส่วนตัว

พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับสิ่งที่ท่านประสบ ด้วยการใช้สรรพนามตัวท่านด้วยคำว่า “ผม/ดิฉัน” ก็ว่ากันไป (ใช้สรรพนาม “ผม/ดิฉัน” ในข้อความที่ใช้สื่อเพื่อเจาะเน้นเรื่องหรือสถานการณ์ที่ท่านประสบมากกว่าที่จะไปกระหน่ำปะทะหรือกล่าวหาพาดพิงถึงบุคคลอื่น) ท่านยังสามารถอธิบายให้เพื่อนร่วมงานถึงผลกระทบของพฤติกรรมนั้นๆ มีต่อท่านได้ด้วย

จงมีความยินดี ยินยอม และเต็มใจที่จะคุยกับคนอื่น เขาเหล่านั้นอาจจะไม่ตระหนักถึงผลกระทบของคำพูดหรือพฤติกรรมต่างๆ ที่มีต่อตัวท่านก็ได้ พวกเขาอาจกำลังเรียนรู้เกี่ยวกับผลกระทบของพวกเขาเองที่มีต่อตัวท่านเป็นครั้งแรกในชีวิตการทำงานก็เป็นได้หรือไม่ พวกเขาอาจต้องพิจารณาไตร่ตรองแล้วว่านี้เป็นการเผชิญหน้ากับปฏิกริยาที่มีกับคนอื่น ๆ เข้าแล้ว นี่เป็นเรื่องร้ายแรงสุดๆ แล้วหรือนี้?

พวกเขาอาจรู้ และรับรู้ถึงผลกระทบของพวกเขาที่มีต่อตัวท่าน แต่ก็ป็นธรรมดาที่บางคนอาจจะปฏิเสธหรือพยายามอธิบายก็ได้ ทว่าอาจโชคร้ายที่มนุษย์เจ้าปัญหาบางคนอาจจะไม่แคร์ก็ได้ ระหว่างการพูดคุยนั้น จงพยายามเข้าสู่ข้อตกลงหรือสัญญาจะยุติการกระทำต่างๆ ซึ่งจะเป็นแรงสนับสนุน และเป็นบวกนับจากนี้ต่อไป ขอให้ไฟกัการกระทำหนึ่งหรือสองเรื่องที่ทำร้ายหรือขัดขวางท่านมากที่สุด



## ติดตามผลลัพธ์การพูดคุยกัน

ลองดูผลว่ามีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือไม่? สถานการณ์ดีขึ้นไหม? หรือแย่กว่าเดิม? ซึ่งใจว่าจำเป็นต้องพูดคุยหลังการพูดคุยครั้งแรกหรือไม่ การติดตามผลหลังการพูดคุยจะมีผลประการใดหรือไม่ ตัดสินใจว่าท่านอยากจะทำเผชิญหน้ากับคนเจ้าปัญหาด้วยตัวท่านเองอีกหรือไม่

**เป็นนักสร้างสันติ** (มันน่าจะแย่มากกับการตัดสินใจที่ท่านจะต้องสร้างสันติกับคนอื่น และทั้งที่ท่านยังต้องการงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ตัดสินใจว่าท่านเคยมีประสบการณ์ด้านการสนับสนุนจากเจ้านายของท่านบ้างไหม) ถ้าคำตอบคือ “ใช่ เคยมี” กับคำถามเหล่านี้แล้ว ก็ขอให้มีการพูดคุยกันอีกรอบ แต่ถ้าคำตอบคือ “ไม่” ท่านจะต้องขยายผลแล้วขยับไปสู่ความเห็นที่จะกล่าวต่อไป

ท่านสามารถเผชิญหน้ากับพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานเจ้าปัญหาในที่เปิดเผย

ขอให้รับมือกับเขาด้วยอารมณ์ขันอันสุภาพหรือประชดเหน็บแนมเบาๆ หรือทำท่าทางภาษากายแบบเกินๆ เช่น ทำท้าวั้นทยหัตถ์หรือไม่ก็เอามือกุมไปที่หัวใจของท่านเพื่อบอกว่าท่านได้รับบาดเจ็บสาหัส เป็นต้น



ท่านสามารถบอกกับบุคคลเจ้าปัญหาว่าท่านอยากให้พวกเขาพิจารณาประเด็นสำคัญๆ เกี่ยวกับการตัดสินใจของพวกเขา หรือคำพูดที่มีท่วงทำนองคล้ายคลึงที่แสดงออกในทางบวก ทั้งนี้แล้วแต่เรื่องราวหัวข้อ การเผชิญหน้าตรงๆ ให้ผลดีกับบางคนในบางสถานการณ์ แต่มันปวยการที่จะบอกให้คนเจ้าปัญหาคนนั้นเลิกทำเรื่องที่เขากำลังทำอยู่ ทั้งนี้ท่านก็สามารถใช้กลวิธีในการเผชิญหน้าด้วยวิถีทางบวกในที่สาธารณะ

ความสำเร็จของการใช้กลวิธีของท่านก็ต้องขึ้นอยู่กับความสามารถของท่านเองด้วย เพราะแต่ละคนย่อมมีจังหวะไหวพริบจับพลัดที่ต่างกัน แต่ถ้าเป็นท่าน ท่านก็อาจใช้อารมณ์ขันได้ดีกับเพื่อนร่วมงานเจ้าปัญหาาก็ได้

## จำเป็นต้องบอกความช่วยเหลือเพื่อจัดการกับบุคคลเข้าปัญหาไหม?

ถ้าท่านได้ลงมือทำในสิ่งที่ท่านทำได้ และใช้วิธีการตามที่แนะนำหลายประการข้างต้นซึ่งอาจสำเร็จบ้างเล็กน้อยหรือไม่สำเร็จเลย ก็น่าจะมีถึงเวลาที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนอื่นแล้ว หัวหน้าของท่านหรือผู้จัดการ โปรดสังเกตว่าท่านกำลังขยายสถานการณ์แล้ว ท่านจำเป็นต้องเตรียมการพูดคุยกับหัวหน้าหรือเจ้านายของท่านแล้ว

### สิ่งที่ต้องเตรียมการคุยกับเจ้านายของท่าน

- จุดบันทึกเรื่องราว และการจัดการ นี้ไม่ใช่ปัญหาระหว่างบุคคล ทว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อผลผลิต ต่อตัวงาน และความก้าวหน้าของท่านที่มีต่อโครงการต่างๆ ขององค์กร เล่าให้ถูกต้องชัดเจนในสิ่งที่บุคคลเจ้าปัญหาได้กระทำลงไป

- เตรียมแผนงานที่จะดำเนินการกับเรื่องที่เป็นประเด็น เพราะบางทีมันอาจกระทบกับเจ้านายของบุคคลเจ้าปัญหาด้วย จำไว้ว่าเจ้านายที่ดีที่สุดจะเป็นไปได้ที่จะเรียกเพื่อนร่วมงานเจ้าปัญหามาพร้อมหัวหน้างานของเขา เพื่อเข้าสู่อการพูดคุยเป็นสามสี่วิธีในประเด็นนี้ก็ได้ นี่หวังว่าเป็นการเข้ามามีส่วนร่วม และติดตามผลต่อไปได้

- รวบรวมพนักงานอื่นๆ ที่อาจจะมีประเด็นเรื่องราวกับบุคคลเจ้าปัญหาเข้ามาด้วย แต่ต้องระมัดระวัง เพราะบางครั้งกลุ่มที่เข้ามานี้อาจจะโน้มน้าวให้เจ้านายถึงผลกระทบของพฤติกรรมซึ่งอาจจะขยายวงกว้างออกไป และลึกเกินเลยหรือเลยเถิด อย่างไรก็ตาม ขอให้ระมัดระวังวิธีการนี้ ต้องรู้ว่าวิธีไหนได้ผลกับเจ้านายของท่าน ท่านอยากจะทำกับปัญหาของท่านก็จริง แต่อย่าได้ทำแล้วดูเหมือนกับว่าท่านกำลังกระตุ้นแรงเร้า และกำลังก่อตั้งกลุ่มก้อนเพื่อกระทำการใดๆ ต่อพนักงานคนอื่น

- ถ้าวิธีการเหล่านี้ล้มเหลว ลองพยายามจำกัดการเข้าถึงตัวท่านจากบุคคลเจ้าปัญหา ปกป้องหรือป้องกันความจำเป็นของงานหรือธุระที่ท่านรับผิดชอบอยู่ แต่อย่าหลีกเลี่ยงการทำงานร่วมกับบุคคลเจ้าปัญหาถ้าเป็นไปได้ให้ออกจากคณะกรรมการอาสาสมัคร เลือกหาโครงการที่ไม่ต้องไปมีผลกระทบกับตัวเขา อย่าทำลายงานอาชีพหรือธุรกิจที่ท่านทำอยู่ แต่การหลีกเลี่ยงก็ถือเป็นทางเลือกด้วยเช่นกัน

- ขอโยกย้ายไปรับผิดชอบงานใหม่ภายในองค์กรของท่าน อันนี้ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กรของท่าน ท่านอาจไม่ต้องทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเจ้าปัญหาอีกต่อไป การถอยห่างเป็นทางเลือกที่แน่นอนชัดเจน

- ถ้าล้มเหลวทุกวิธี ท่านอาจต้องลาออก ท่านอาจถามว่านี่คือการถอยหนีเช่นนั้นหรือ? แต่ลองทบทวนดู ท่านไม่ได้เป็นพนักงานที่อยู่กับปัญหา ท่านไม่ใช่เพื่อนร่วมงานเจ้าปัญหาที่จริง แต่ทั้งหมดคือการทำงานของท่าน ซึ่งก็ต้องดูถึงความสุข และความสำเร็จในการทำงานด้วย ท่านพร้อม และเต็มใจ และยินดีที่จะอยู่ทำงานพร้อมรับค่าจ้างหรือไม่? ทั้งนี้ท่านจำเป็นต้องตัดสินใจถึงข้อดีในงานที่ท่านทำในสถานการณ์ปัจจุบันหรือไม่ ท่านต้องชั่งน้ำหนักถึงข้อดีข้อเสียด้วย เพราะมันอาจมีวิธีการอื่นที่ดีกว่าก็เป็นไปได้

## สรุป

ถ้าทุกอย่างดำเนินไปด้วยดี และสำเร็จ จงกลับไปทำงานต่อ แต่วิธีการที่ได้นำเสนอ อาจจะเอามาใช้ได้อีกตามความเหมาะสม และตามโอกาส แต่ถ้าไม่ได้ผลเลย ท่านคงต้องทบทวนตัวเอง และพิจารณาตัวเองก็ได้ ท่านอาจเป็นสุขที่ทำเช่นนั้นแต่ถึงอย่างไรก็ดี อาจต้องหางานและหางานที่เหมาะสม และคุณสมบัติของตัวเองว่าเหมาะกับงานนั้นๆ หรือไม่ แต่ข้อสำคัญท่านต้องตรึกตรองว่าตนเองเป็นคนเจ้าปัญหาหรือไม่ เพราะบางครั้งแม้ไปทำงานที่ใหม่ อาจต้องเจอเหตุการณ์ทำนองคล้ายคลึง ท่านจะทำอย่างไร ?