



การจัดการความขัดแย้ง สำหรับ Line Manager

| วิเชียร ตรีสุภาพกุล

แทรกแซงในรูปแบบต่างๆ กัน การจัดการความขัดแย้งประเภทต่างๆ ได้แก่

- **หามาตรการป้องกัน อาทิ**

- การเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงาน
- การเปลี่ยนแปลงบทบาทของงาน
- จัดฝึกอบรม
- กำหนดนโยบายการแก้ไขข้อขัดแย้ง

- **การระงับข้อพิพาททางเลือก เช่น**

- การประชุมร่วมอภิปรายอย่างไม่เป็นทางการ
- การไกล่เกลี่ย
- การประนีประนอม
- อนุญาโตตุลาการ

มาตรการป้องกัน

การแทรกแซงนั้นมีประสิทธิภาพ แต่ต้องใช้เวลา และค่าใช้จ่ายสูงในบางกรณี ดังนั้น การป้องกันความขัดแย้งในขั้นต้นจึงไม่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรอันมีค่า โชคดีที่มีมาตรการป้องกันหลายประเภทที่คุณสามารถใช้เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์เชิงบวกและลดความเสี่ยงจากความขัดแย้ง

มาตรการป้องกันความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพได้แก่

- **การเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงาน** แผนผังสถานที่ทำงานที่ไม่ดีสามารถทำให้เกิดความเครียด และความเกลียดชัง (เช่น พื้นที่ร้านค้าคับแคบ สำนักงานที่มีเสียงดัง หรือป้ายที่ไม่ดี) หรืออาจทำให้ผู้คนตกอยู่ในความเสี่ยง จัดระเบียบสถานที่ทำงานใหม่ เพื่อลดหรือขจัดปัญหาเหล่านี้

- **การเปลี่ยนแปลงบทบาทของงาน** หากคุณระบุได้ตั้งแต่ช่วงแรก ๆ ว่าผู้คนกำลังทำงานทับซ้อน หรือเหมือน

คความตึงเครียดระหว่างคนในที่ทำงานเป็นเรื่องธรรมดา ในทีมงานขนาดใหญ่ และหลากหลาย ต้องยอมรับว่าไม่น่าจะเป็นไปได้ที่ทุกคนจะเห็นด้วย และแชร์เป้าหมายเดียวกัน

แต่ส่วนสำคัญของการทำงานเป็นทีม คือ การหลีกเลี่ยงความแตกต่างของกันและกัน เมื่อเกิดการปะทะกัน ฟันเฟืองที่เป็นพนักงานของบริษัทจะหยุดการประสานงาน ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานอ่อนลง ช้าลงหรือหยุดลง

การแทรกแซงที่มีประสิทธิภาพจากผู้จัดการ และหัวหน้างานทำให้มั่นใจได้ว่าความขัดแย้งด้านอันตรายที่ก่อให้เกิดความสับสน และประสิทธิผลมีน้อยที่สุด รักษาความสัมพันธ์ที่ดี ลูกคามีความพอใจ และธุรกิจประสบความสำเร็จ

การจัดการความขัดแย้งคืออะไร?

การจัดการความขัดแย้ง เป็นทักษะสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการเผชิญหน้าอย่างมีไหวพริบ และสร้างสรรค์ เป้าหมายของคุณคือการให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีจากข้อพิพาท และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างคนในที่ทำงาน เป้าหมายของคุณคือ การเรียนรู้จากประสบการณ์ และปรับปรุงความสัมพันธ์หรือบริการของธุรกิจคุณ และเหนือสิ่งอื่นใด เป้าหมายของคุณคือการแก้ไขข้อขัดแย้งในลักษณะที่เคารพต่อความต้องการ และความต้องการของทุกคน

ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระหว่างพนักงาน และลูกค้า หรือระหว่างกลุ่มใหญ่ ทั้งหมดนี้ต้องการ

เทคนิคสู่ความสำเร็จ

เหยียบย่ำเท้าของกันและกันแล้ว ให้หารือเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงกะ หรือบทบาทงานกับพวกเขา (คุณต้องแน่ใจว่ามันเหมาะสมกับความต้องการของพวกเขา) นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นมาตรการแก้ไขหากการแทรกแซงล้มเหลว

● **ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่** จัดให้มีการฝึกอบรม และทรัพยากรที่เพียงพอแก่พนักงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ จัดให้มีหลักสูตรการตระหนักรู้ (เช่น ความเท่าเทียม และความหลากหลาย ขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหา) เพื่อช่วยให้พวกเขาทำงานอย่างเป็นกันเองกับผู้อื่น และจัดฝึกอบรมในการจัดการความขัดแย้งเพื่อให้พวกเขาสามารถจัดการกับพฤติกรรมเผชิญหน้าได้อย่างเหมาะสม

● **นโยบาย** การแก้ไขข้อขัดแย้ง นโยบายแก้ไขความขัดแย้งคือ กำหนดว่าบริษัทมีความอดทนพอที่จะมีศูนย์จัดการกับพฤติกรรมกรณีที่ไม่เหมาะสม และจะจัดการกับการเผชิญหน้าอย่างแข็งขันเพื่อสร้างความร่วมมือในการทำงานอีกครั้ง สนับสนุนให้พนักงานรายงานข้อกังวล และข้อร้องเรียนตั้งแต่เนิ่น ๆ เพื่อไม่ให้สถานการณ์ลุกลามบานปลาย



การระงับข้อพิพาททางเลือก

แม้ว่าคุณจะพยายามอย่างเต็มที่ในการป้องกันความขัดแย้ง แต่บางครั้งก็มักจะสร้างปัญหาหรือทะเลาะวิวาทกับผู้อื่น คุณสามารถจัดการกับสถานการณ์เหล่านี้ได้ ผ่านการระงับข้อพิพาททางเลือก ซึ่งจะเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการจัดการกับพฤติกรรมที่ทำลาย และค้นหาการประนีประนอมหรือการแก้ไขในเชิงบวก

การระงับข้อพิพาททางเลือกประเภทต่าง ๆ ได้แก่

● **การอภิปรายอย่างไม่เป็นทางการ** คุณหรือหัวหน้าคนอื่นสามารถจัดการสิ่งเหล่านี้ได้ หรือแม้แต่บุคคลที่ขัดแย้ง (แม้ว่าโดยทั่วไปพวกเขาต้องการแรงผลักดันจากฝ่ายบริหารเพื่อเผชิญปัญหา) มันเกี่ยวข้องกับการนั่งลง และพูดคุยถึงประเด็น

ต่าง ๆ ในช่วงเวลานั้น ผู้จัดการหรือหัวหน้างานควรมีความเป็นกลาง สิ่งนี้ทำให้ผู้คนมีโอกาสมากมายในการแจ้งข้อกังวล เห็นพ้องต้องกันในการแก้ปัญหา และระบายความในใจจนโล่งใจ

● **การไกล่เกลี่ย** เกี่ยวข้องกับผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการฝึกอบรม ซึ่งมีการสนทนากับบุคคลที่ขัดแย้งเพื่อแก้ไขปัญหาในสภาพแวดล้อมที่มีการควบคุม ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีทักษะในการกระตุ้นให้ผู้คนพูดคุย และรับฟังซึ่งกันและกันอย่างใจเย็น และแนะนำผู้คนให้บรรลุข้อสรุปที่จะซ่อมแซมความสัมพันธ์ และทำให้กิจกรรมการทำงานกลับมาเป็นเหมือนเดิม ผู้ไกล่เกลี่ยอาจเป็นบุคคลในธุรกิจที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม หรือเป็นบุคคลภายนอก



● **การประนีประนอม** สิ่งนี้คล้ายกับการไกล่เกลี่ยมาก แต่มีข้อแตกต่างคือ ผู้ไกล่เกลี่ยมีหน้าที่ในการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า ผู้คนควรทำอย่างไร เพื่อยุติความแตกต่าง ข้อตกลงนี้ไม่มีผลผูกพันทางกฎหมาย แต่เป็นการแนะนำให้บรรดาผู้ยื่นกรณให้เกิดการประนีประนอมยอมความต่อกัน

● **อนุญาโตตุลาการ** นี่เป็นทางการมากขึ้นกว่าวิธีการก่อนหน้านี้ หลักฐานสำหรับความขัดแย้งแต่ละด้านจะถูกส่งไปยังอนุญาโตตุลาการ และทนายความอาจเป็นตัวแทนของคดีของประชาชน อนุญาโตตุลาการจะพิจารณาหลักฐาน และกำหนดข้อตกลงที่มีผลผูกพันทางกฎหมาย ซึ่งทุกฝ่ายจะตกลงกันไว้ล่วงหน้า

ความสามารถในการกระจายสถานการณ์ที่เป็นปรปักษ์ และแก้ไขความขัดแย้งระหว่างพนักงานก่อนที่จะบานปลาย หมายความว่าธุรกิจจะไม่ถูกรบกวนด้วยความขัดแย้งอย่างต่อเนื่อง แทนที่จะปล่อยให้พวกเขาพังทลาย คุณสามารถเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่มีอยู่ และทำให้ผู้คนทำงานร่วมกันได้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมที่เคย