



การจัดการความขัดแย้ง สำหรับ Line Manager

| วิเชษฐ์ ตรีสุภาพกุล

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

สาเหตุของความขัดแย้งในที่ทำงาน

สาเหตุของความขัดแย้งมักเกิดขึ้นไม่บ่อยนัก และไม่น่าเป็นไปได้ที่คน ๆ เดียวจะต้องถูกตำหนิ แต่การหาสาเหตุเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น คุณจึงสามารถระบุวิธีแก้ไขปัญหานั้นเชิงบวก และป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก

สาเหตุทั่วไปของความขัดแย้งในที่ทำงาน ได้แก่:

- **ความแตกต่างในบุคลิกภาพ** ผู้คนมีภูมิหลังหรือวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และมีความเชื่อ และค่านิยมของตนเอง การขาดความเข้าใจหรือการยอมรับความแตกต่างเหล่านี้เป็นที่มาของความขัดแย้งได้ง่าย และทำให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างคนที่อาจทำงานร่วมกันได้
- **ความแตกต่างในรูปแบบการทำงาน** เมื่อผู้คนคาดหวังให้ผู้อื่นทำงานแบบเดียวกับพวกเขา และไม่เคารพความจริงที่ว่าคนทุกคนมีวิธีการทำงานต่างกัน จะสร้างความหงุดหงิด และขัดขวางความสมบูรณ์ของโครงการ และงานได้
- **การสื่อสารที่ผิดพลาดหรือความเข้าใจผิด** เป็นเรื่องง่ายสำหรับความขัดแย้งที่จะฝังลึกเมื่อความเข้าใจผิดยังไม่ได้รับการแก้ไขเป็นระยะเวลานาน และการสื่อสารที่ผิดพลาดอย่างต่อเนื่องทำให้ความคืบหน้าของโครงการยุ่งเหยิง
- **ความพร้อมใช้งานของทรัพยากร** พนักงานอาจรู้สึกไม่มั่นใจในการขอทรัพยากรโดยไม่ได้รับการบอกกล่าวว่าพวกเขาทำได้ ทำให้พวกเขารู้สึกหงุดหงิดกับผู้บังคับบัญชา ผู้ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนมากเท่ากับคนอื่น ๆ อาจรู้สึกอิจฉากับคนที่พวกเขาคิดว่า “รังพวกเขาไว้”

• **ระดับการสนับสนุน** ผู้คนพยายามทำงานให้สำเร็จ ลุล่วง หากไม่ได้รับการสนับสนุนด้านเทคนิค การติดตามสถานการณ์ที่ตึงเครียดสูง เช่น การเผชิญหน้า พวกเขาจะรู้สึกแย่งหากพวกเขาไม่ได้รับการสนับสนุนทางอารมณ์ หรือทางศีลธรรม และจะรู้สึกเหมือนสถานที่ทำงานไม่สนใจหรือละเลยเกี่ยวกับสวัสดิภาพของตนเอง สิ่งนี้สร้างความเกลียดชังขึ้นได้

• **การบริการลูกค้าแย่** พนักงานจำเป็นต้องรู้วิธีการจัดการกับคำถาม และข้อร้องเรียนในลักษณะที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ มิฉะนั้น ผู้คนจะไม่กลับมา และอาจเป็นอันตรายต่อชื่อเสียงของธุรกิจผ่านการบอกกันปากต่อปาก

• **สถานที่ทำงานที่มีการจัดการไม่ดี** การออกแบบสถานที่ทำงานของคุณสร้างความแตกต่างอย่างมากให้กับพฤติกรรมและความสะดวกสบายของผู้คน แต่ผู้คนมักจะมุ่งเป้าไปที่ความหงุดหงิดที่ตัวบุคคลมากกว่าพื้นที่

• **การจัดการที่ไม่ดี** คุณมีอิทธิพลอย่างมากต่อความพึงพอใจ และความสามารถของบุคคลในบทบาทของตน หากปราศจากผู้นำที่เข้มแข็ง ผู้คนก็ขาดทิศทาง และเป้าหมาย ดังนั้นจึงมีแรงจูงใจซึ่งนำไปสู่ความไม่พอใจ และความขมขื่นต่อการจัดการ

• **การเลือกปฏิบัติ การล่วงละเมิด ฯลฯ** การปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างไม่ปรานีเนื่องจากความเชื่อ หรือความทุพพลภาพ และคุณสมบัติอื่น ๆ ของพวกเขานั้นผิดกฎหมาย และสถานที่ทำงานไม่ควรยอมให้เป็นเช่นนั้น เพราะนั่นเป็นเรื่องที่กระทบต่อร่างกาย และจิตใจสำหรับผู้ที่ถูกล่วงละเมิด และอาจนำไปสู่ความขัดแย้งที่ร้ายแรงต่อเนื้อชึ่งยาก และมีราคาแพงในการแก้ไข และสะท้อนถึงธุรกิจของคุณในเชิงลบ

• **สัญญาจ้างงาน** หากผู้คนถูกทิ้งให้อยู่ในความมืดเกี่ยวกับบทบาทของตนหรือไม่รู้สึกว่ามีค่าหรือเอื้ออำนวยแล้ว ไซร์ พวกเขาจะรู้สึกโกรธฝ่ายบริหารได้

เคล็ดลับสำคัญในการจัดการความขัดแย้งในที่ทำงาน

การป้องกัน และการแทรกแซงเป็นเป้าหมายหลักสองประการในการจัดการความขัดแย้ง นี่คือการเคล็ดลับยอดนิยมของเราที่หัวหน้างาน และผู้จัดการควรปฏิบัติตามเพื่อควบคุมพฤติกรรม การเผชิญหน้า และทำให้ทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เคล็ดลับ 10 อันดับแรกในการจัดการความขัดแย้ง ได้แก่

1. ทำการประเมินความเสี่ยงด้านความขัดแย้ง ช่วยให้คิดถึงเกี่ยวกับทุกสถานการณ์ และกำหนดว่าต้องมีมาตรการป้องกันหรือแก้ไขอะไรได้บ้าง สังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น และมองหาสัญญาณของความขัดแย้งเป็นประจำ

2. อย่าเพิกเฉย ความขัดแย้งจะไม่หายไป หากคุณผลักไสหรือปิดมันให้พ้นตัว เพราะปัญหาจะยุ่งยากขึ้นเมื่อคุณปล่อยทิ้งไว้นานขึ้น ฉะนั้นรีบจัดการกับปัญหาทันทีที่คุณรู้เรื่องแต่ต้นมือ ก่อนที่มันจะสาย และมีโอกาสบานปลายไปสู่เรื่องร้ายแรง

3. วางนโยบาย 'เปิดประตู' การเผชิญหน้าอาจไม่ได้รับการรายงานหาก你不เปิดโอกาสให้มีการเข้าถึงได้หรือหากพนักงานกังวลว่าจะไม่ได้รับการเอาใจใส่จริงๆ ดังนั้นขอให้ส่งเสริมให้พนักงานสามารถเข้ามาพูดคุยทุกเมื่อที่ต้องการ

4. ส่งเสริมความแตกต่าง นำวัฒนธรรมเชิงบวกไปสู่ความคิดเห็น ไลฟ์สไตล์ และทัศนคติที่แตกต่างกัน หากผู้คนเห็นว่าพฤติกรรมหรือการเลือกปฏิบัตินั้น ไม่เป็นที่ยอมรับ และถูกลงโทษทางวินัย พวกเขาจะมีโอกาสทำแบบนั้นน้อยลง ทำให้สิ่งนี้ชัดเจนผ่านนโยบายการจัดการความขัดแย้งของคุณ

5. เป็นผู้ไกล่เกลี่ย คุณหรือผู้จัดการหรือหัวหน้างานคนอื่นควรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งหมายความว่าหากมีความขัดแย้งเกิดขึ้น มีผู้รับผิดชอบในการนำผู้คนมารวมกันเพื่อรับฟังเรื่องราวแต่ละด้าน และหาทางแก้ไขเป็นกลุ่ม



6. ให้การสนับสนุน และทรัพยากร เช่น ข้อมูลหรือเครื่องมือบางรูปแบบที่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานของบุคคล ช่วยให้พวกเขาทำงานได้ดีที่สุด และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำอย่างต่อเนื่อง จนกว่างานจะเปลี่ยนไป เครื่องมือที่จำเป็นก็เช่นกัน ถามพนักงานเป็นประจำว่าพวกเขาต้องการอะไรไหม และสนับสนุนให้พวกเขาส่งคำขอ

7. เรียนรู้ที่จะรับฟังอย่างกระตือรือร้น ทักษะการฟังที่ดีเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการแก้ไขข้อขัดแย้ง จัดตั้งระบบทบทวนสมาธิอย่าฟังด้วยความคิดที่เป็นอคติหรือคิดไว้ล่วงหน้า ถามคำถาม และให้แน่ใจว่าคุณฟังสิ่งที่คนอื่นบอกคุณอย่างแท้จริง ส่งเสริมให้ผู้อื่นทำแบบเดียวกัน

8. อยู่ในความสงบ และควบคุมได้ หายใจเข้าลึก ๆ ตั้งตัวเองออกจากสถานการณ์และอย่าโต้เถียงกลับหรือก้าวร้าว คำนิ่งถึงความปลอดภัยเป็นอันดับแรก อย่าให้โอกาสผู้คนกลายเป็นผู้รุกรานหรือความรุนแรง จำไว้ว่าในฐานะผู้จัดการหรือหัวหน้างาน คุณกำลังเป็นแบบอย่างสำหรับสมาชิกส่วนที่เหลือในทีมของคุณ

9. โจมตีปัญหา ไม่ใช่ตัวบุคคล สิ่งหนึ่งที่คนไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้คือ ความจริงที่ว่าผู้คนมีมุมมอง และความคิดเห็นต่างกัน ดังนั้นอย่าวิพากษ์วิจารณ์พวกเขา ให้เน้นที่การระบุสาเหตุของความขัดแย้ง ส่งเสริมความอดทน และความเข้าใจ และตั้งเป้าที่จะหาทางแก้ไขหรือประนีประนอม

10. ให้การสนับสนุน ส่งเสริมพนักงานที่มีความรู้ และทักษะบางอย่างเพื่อช่วยเพื่อนร่วมงานที่อาจไม่มีความสามารถเหล่านี้ และทำด้วยตัวเอง ปฏิบัติต่อแต่ละคนเป็นรายบุคคล อย่าตัดสิน และสุดท้าย อนุญาตให้มีการจัดเตรียมที่เหมาะสมหากจำเป็น เพื่อให้ผู้คนสามารถทำงานได้อย่างปลอดภัย และมีความสุข

สรุปแล้ว การจัดการความขัดแย้งในสถานที่ทำงาน ถือเป็นศาสตร์ และศิลป์ เป็นทักษะ เป็นเทคนิค และอาจถือเป็นคู่มือในการบริหารจัดการความขัดแย้งได้ ทั้งนี้ทั้งนั้นเพื่อให้เกิดการผลักดันงานให้ก้าวหน้า มีผลผลิตมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นผลดีต่อส่วนรวม

มีใช้หรือ

