เม้าท์เรื่องงาน กับ อลิส ทำอย่างไรเมื่อลูกน้องขัดแย้งกันเอง

บทความโดย : อาภรณ์_ภูวิทยพันธุ์
อีเมล : p_arporn11@yahoo.com

ปัญหาความขัดแย้งย่อมไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา และหากความขัดแย้งเกิดขึ้นโดยไม่รีบแก้ไข ปัญหาอาจจะเรื้อรังนำไปสู่ผลกระทบอื่นตามมา ในการทำงานก็เช่นเดียวกัน ความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้ไม่ว่าด้วยสาเหตุใดก็ตาม ความขัดแย้งระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงระหว่างลูกน้องด้วยกันเอง

หากคุณเป็นหัวหน้างานที่จะต้องปกครองดูแลลูกน้องที่ไม่ถูกกัน ชอบทะเลาะกัน ขัดแย้งกันเองอยู่เสมอ คุณจะทำอย่างไร คำถามนี้เกิดขึ้นจากลูกค้าของอลิสที่ตั้งคำถามขึ้นมา ซึ่งในวันนั้นอลิสได้มีโอกาสไปพูดคุยถึงเทคนิคการสอนแนะและการทำงานร่วมกัน ลูกค้าคนนี้เป็นหัวหน้างานที่ต้องดูแลลูกน้องที่อายุงานมากกว่า ปัญหาก็คือลูกน้องคนนี้ไม่ถูกกับเพื่อนร่วมงานคนหนึ่งที่เพิ่งจะโอนย้ายงานมาจากหน่วยงานอื่นที่มีอายุไล่เลี่ยกัน และจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนี้ทำให้หัวหน้างานหนักอกหนักใจ ไม่รู้จะหาทางแก้ไขอย่างไรดี

ในมุมมองของอลิสคิดว่า หากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนี้ไม่ส่งผลต่องานก็แล้วกันไปค่ะ แต่หากส่งผลกระทบต่อการทำงานย่อมไม่ดีแน่นอน จากกรณีความขัดแย้งของลูกน้องที่กล่าวถึงนั้น หัวหน้างานคนนั้นเล่าให้ฟังว่า ปัญหาเกิดขึ้นกับงานอย่างแน่นอน พวกเขาไม่พูดคุยกัน ไม่ช่วยเหลือกัน อย่างเช่น เมื่อคนหนึ่งไม่มาทำงาน เพื่อนร่วมงานอีกคนไม่สนใจที่จะทำงานแทน ไม่สนใจที่จะรับสายโทรศัพท์ที่ดังขึ้นมาจากโต๊ะของเพื่อนคนนั้น เวลามีลูกค้ามาติดต่อแทนที่จะรับเรื่องจากลูกค้า กลับตอบลูกค้าไปว่า “วันนี้เค้าไม่มา ให้มาติดต่อใหม่ในวันพรุ่งนี้ก็แล้วกัน”

สถานการณ์ที่เกิดขึ้นนี้เป็นสัญญาณบอกเหตุค่ะว่า ผลงานของหัวหน้างานและของหน่วยงานย่อมไม่ดีขึ้น เพราะงานที่มอบหมายให้ไม่มีความคืบหน้า แถมยังลูกค้าที่มาติดต่อด้วยไม่พอใจเสียอีก และหากปล่อยไว้ นานเข้าบรรยากาศการทำงานจะไม่ดี และอาจเกิดการแบ่งก๊ก แบ่งพวก ชนิดที่ว่าพวกของฉัน เธอไม่เกี่ยว

สิ่งที่หัวหน้างานพึงตระหนักเป็นอย่างมากในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ก็คือ หลีกเลี่ยงการพูดชมหรือตำหนิเรื่องของคนหนึ่งให้อีกคนฟัง เพราะหากพวกเขาเอาไปพูดต่อ หัวหน้างานพลอยจะเสียด้วยอีกคน

แนวทางแก้ไขอยู่ที่หัวหน้างานว่าจะใช้วิธีการใด มีเทคนิควิธีการในการจัดการกับสถานการณ์ความขัดแย้งของลูกน้อง คุณในฐานะหัวหน้างานจะต้องหาวิธีการให้ลูกน้องทั้งสองคนมีความเข้าใจกัน ทำงานร่วมกันเป็นทีม เกิดความสมานสามัคคีกัน ด้วยการจัดกิจกรรมที่จะต้องทำร่วมกัน เช่น การเข้าร่วมกิจกรรม Team Building ในลักษณะ Walk Rally หรือการจัดประชุมพูดคุยกันแบบไม่เป็นทางการ เพื่อร่วมกันหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานให้ดีขึ้น เป็นต้น

นอกจากนี้หัวหน้างานควรจะหาแนวทางให้ลูกน้องทั้งสองคนมีเป้าหมายการทำงานร่วมกัน ด้วยการกำหนดตัวชี้วัดผลงานร่วม เป็นผลงานของหน่วยงานซึ่งต้องร่วมกันทำงานอันนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน โดยหัวหน้างานเองควรจะส่งเสริม สนับสนุน และกระตุ้นจูงใจให้ลูกน้องในหน่วยงานตระหนักถึงการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดร่วมที่กำหนดขึ้นนี้ ซึ่งหัวหน้างานเองควรจะให้เวลาและพูดคุยกับลูกน้องบ่อยขึ้น ไม่ควรกล่าวโทษใครหากเป้าหมายร่วมที่กำหนดขึ้นไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ในทางกลับกันหัวหน้างานควรถือโอกาสนี้ปลูกจิตสำนึกให้ลูกน้องในหน่วยงานตระหนักถึงข้อเสียที่อาจจะเกิดขึ้นตามมา หากเป้าหมายของหน่วยงานไม่เป็นไปตามที่กำหนด

ดังนั้น ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างลูกน้องด้วยกันเองจึงไม่ใช่เรื่องหนักใจที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ปัญหานี้มีคำตอบ ขึ้นอยู่กับว่าหัวหน้างานจะใส่ใจ และให้เวลากับลูกน้องในการหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนี้หรือไม่ การปล่อยปะละเลยเพราะเห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัวของลูกน้อง ย่อมไม่เกิดผลดี โดยเฉพาะผลกระทบที่มีต่อเรื่องงานอย่างแน่นอน

****