

## ความขัดแย้งในองค์กร

นำเสนอเมื่อ : 10 ต.ค. 2552

ใส่ใจแก้ไข ความขัดแย้งในองค์กร

### ใส่ใจแก้ไข ความขัดแย้งในองค์กร

ที่ใดในโลกก็ตาม เมื่อมีคนอยู่รวมกันมากกว่าหนึ่ง โอกาสความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้เสมอ บริษัทขนาดย่อมที่มีพนักงานไม่มาก ปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานอาจมีน้อย เพราะแต่ละคนต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันสูง ในขณะที่บริษัทขนาดกลางที่มีพนักงานหลายสิบชีวิตจนเป็นร้อย ถ้าการจัดรูปงานไม่ดี จะมีปัญหาการประสานงาน และตามมาด้วยการ “ประสานงาน” เนื่องจากการโยนความผิดไปมาระหว่างพนักงานหรือฝ่ายประสานงาน

ในองค์กรขนาดใหญ่ ความขัดแย้งในลักษณะนี้ก็จะขยายใหญ่ตามไปด้วย เพราะคนเยอะ พวกเยอะ เรื่องก็เลยเยอะตามกันไป บ่อยครั้งที่ปัญหาลุกลามบานปลาย กลายเป็นปัญหาระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ทั้งๆ ที่ต้นตอเดิมเป็นปัญหาของลูกน้องแท้ๆ ทั้งนี้ การลุกลามของปัญหาส่วนใหญ่มักเกิดจากการที่หัวหน้าหรือผู้บริหารของแต่ละฝ่ายพยายามจะปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชา และโต้แย้งคำวิจารณ์งานที่ตนเองมีส่วนร่วมรับผิดชอบความขัดแย้งอย่างไม่ควรที่จะเกิดก็เลยเกิด แล้วเราจะแก้ไขความขัดแย้งในองค์กรได้อย่างไร

### 1. จัดระบบงานให้เหมาะสมตามภารกิจที่กำหนดไว้

กำหนดขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน อย่าให้เกิดปัญหารอยต่อ โดยเฉพาะงานบางอย่างที่เป็นการทำงานต่อเนื่อง เมื่อเกิดปัญหาขึ้นมา ให้ใส่หรือตรวจสอบระบบแทนการไล่เบียดหรือตรวจสอบจับผิดจากตัวคน อย่างนี้ก็ช่วยป้องกันการกระทบกระทั่งหรือความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นลงได้

### 2. จัดให้มีเวทีกลางสำหรับการปรึกษาหารือ

การประชุมระดับหัวหน้าของฝ่ายงานต่างๆ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกๆ องค์กร ไม่ว่าจะป็นองค์กรขนาดใหญ่ก็ตาม ทั้งนี้ก็เพื่อจะเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้นำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในแต่ละรอบเวลา เช่น ทุกสัปดาห์หรือทุกเดือน มาปรึกษาหารือกัน การได้ปรึกษาหารือโดยมีผู้เกี่ยวข้องของทุกฝ่ายเขาร่วม นับเป็นโอกาสที่แต่ละฝ่ายจะได้ชี้แจงถึงข้อจำกัดหรือเหตุแห่งปัญหา เมื่อที่ประชุมรับฟังแล้วก็มาช่วยกันหาข้อสรุปและวางแนวทางที่จะนำไปสู่การแก้ไขที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ จากนั้นต่างคนต่างก็ลงมือแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องของกับตนเองต่อไป

### 3. เข้าคลี่คลายและแก้ไขความขัดแย้ง

หากเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล  
ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างพนักงานระดับเดียวกันหรือต่างระดับ คือ  
ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ไม่ถูกโฉลก ไม่กินเส้น  
ความขัดแย้งจากเรื่องงานขยายลามไปสู่ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็ว  
โดยเราจำเป็นต้องเรียนทั้ง 2 ฝ่ายมาพูดคุยในห้องที่มีความเป็นส่วนตัว ในฐานะผู้มีหน้าที่แก้ไขความขัดแย้ง  
เราจะต้องรู้จักบุคลิกลักษณะนิสัยของคนทั้งสอง ทำใจให้เป็นกลาง ใหญ่พุดที่ละฝ่ายโดยขณะที่อีกฝ่ายพุด  
อีกฝ่ายต้องนิ่งฟัง อย่าปล่อยให้แสดงความเห็นโต้แย้งในขณะที่อีกฝ่ายยังพุดไม่จบ

**เราต้องฟัง-คิด-วิเคราะห์-หาสาเหตุของความขัดแย้ง**  
ความขัดแย้งมักจะมาจากความเข้าใจผิดและมาจากอารมณ์ ที่สำคัญ หลายๆ เรื่องหลายๆ ปัญหาจากการ  
“ฟังคนอื่นมา” ดังนั้น ไม่ว่าเราจะอยู่ในฐานะของผู้อยู่ในวงแห่งความขัดแย้ง  
หรือในฐานะผู้แก้ไขปัญหา กุญแจที่จะแก้ไขปัญหามองหลายมุมมองที่ “ใจ”