

เปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นความสุขในที่ทำงาน : HAPPY WORKPLACE

เบญจวรรณ ชุ่มทอง

เจ้าหน้าที่บริหารงาน

กองแผนงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ

ความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ โดยเฉพาะเมื่อมนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคมหรือการทำงานเป็นกลุ่ม นอกจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลแล้วยังมีความขัดแย้งระหว่างกลุ่มด้วย หากสมาชิกกลุ่มมีความแตกต่างกันมากในหลายๆ ด้าน ความขัดแย้งก็จะเกิดมากขึ้น จึงอาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการยากที่คนเราจะทำงานร่วมกันในหน่วยงานโดยปราศจากความขัดแย้ง จนมีคำกล่าวที่ว่า “ความขัดแย้งเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีในชีวิต แต่ปัญหาไม่จำเป็นต้องมี ”

ดังนั้น มนุษย์เราทุกคนจะต้องเกี่ยวข้องกับและเผชิญหน้ากับความขัดแย้งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ในขณะเดียวกัน เราสามารถที่จะจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้เป็นไปในทางที่สร้างสรรค์ได้ ซึ่งก็คือ การบริหารความขัดแย้ง นั่นเอง

การบริหารความขัดแย้ง คือ ความสามารถที่จะหาวิธีการที่จะเปลี่ยนจากการทำลายที่เกิดจากความขัดแย้ง (Destructive Conflict) ให้กลายเป็นการสร้างสรรค (Constructive Conflict) ในที่สุด ความขัดแย้งจึงไม่จำเป็นที่จะต้องส่งผลในทางลบเสมอไป ในขณะที่เดียวกันเราสามารถเรียนรู้วิธีการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้เกิดผลในทางบวกเป็นไปในด้านการสร้างสรรค์

เหตุผลที่เราจะต้องบริหารความขัดแย้ง เพราะโดยทั่วไปแล้ว ความขัดแย้งจะนำมาซึ่งความยุ่งยากและความสับสนในเบื้องต้น ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดผลดีตามมาในภายหลัง หรือความขัดแย้งที่เป็นผลเสียก็ตาม เราจะปล่อยให้ความขัดแย้งดำเนินไปโดยตัวของมันเอง และหมดสิ้นไปเองตามเวลาย่อมไม่ได้ เราจึงต้องจัดการกับความขัดแย้งให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์และส่งผลในทางที่จะทำให้เกิดสิ่งที่ถูกต้องดีงาม

สาเหตุของการเกิดความขัดแย้ง

1. การแข่งขันอันเนื่องมาจากทรัพยากรมีจำกัด (Scarce Resource)
2. ความขัดแย้งที่สร้างขึ้นภายในองค์กร
3. จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน
4. จุดมุ่งหมายเหมือนกัน แต่อาจใช้วิธีการที่จะทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายต่างกัน
5. ความแตกต่างในลักษณะงาน

6. การให้คุณค่าและความสำคัญแตกต่างกัน
7. สภาพองค์การที่คลุมเครือ
8. ขาดการสื่อสารที่ดี

หากจะค้นหาสาเหตุของความขัดแย้งที่เป็นตัวร่วมสำคัญ (Common Factor) ก็จะพบว่า ส่วนใหญ่ความขัดแย้งมีที่มาจากขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างกัน (Lack of Communication) การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน, คลุมเครือ หรือความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน อาจเป็นสาเหตุของความขัดแย้งได้ และยังเป็นผลให้ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นแล้วนั้น มีความรุนแรงเพิ่มขึ้นได้ (Spiral Conflict)

ทักษะต่อปัญหาความขัดแย้ง

ข้อดี	ข้อเสีย
- เกิดความคิดสร้างสรรค์	- เกิดความขุ่นเคืองกัน
- สร้างความร่วมมือกันในแต่ละฝ่าย	- ทะเลาะเบาะแว้งซึ่งกันและกัน
- เกิดความสามัคคี	- เป็นปรปักษ์กันอย่างรุนแรง
- สามารถจัดการและค้นหาวิธีการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	- เกิดความอหามาดและรอหาโอกาสที่จะ แก้แค้น

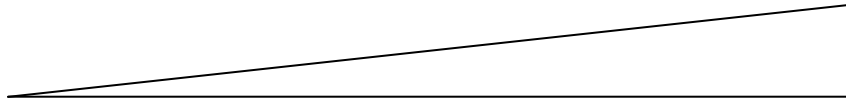
จากทักษะต่อปัญหาความขัดแย้งข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความขัดแย้งไม่ได้มีเฉพาะข้อเสียอย่างเดียว ยังมีข้อดีของความขัดแย้งในหลายกรณี ขึ้นอยู่กับว่าเราจะสามารถเปลี่ยนความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้เป็นไปในทางที่สร้างสรรค์หรือทำลาย ซึ่งเป็นการยากอย่างยิ่งที่เราจะสามารถหาวิธีการที่ถูกต้องแน่นอน ในการที่จะใช้แก้ไข ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่วิธีหนึ่งที่สามารถเปลี่ยนจากการทำลายที่เกิดจากความขัดแย้ง (Destructive Conflict) ให้กลายเป็นความขัดแย้งที่สร้างสรรค์ (Constructive Conflict) ก็คือ เราต้องมองลงไป ที่เนื้อหาของความขัดแย้ง แทนที่จะมองที่ตัวบุคคล วิธีการนี้เป็นการมุ่งที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่าการตำหนิ (Blaming) คู่กรณีซึ่งไม่สามารถสร้างผลดี ใดๆเลย แต่กลับเป็นการก่อให้เกิดความขัดแย้งเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น เราจึงจำเป็นต้องเลือกหาวิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์และเหตุการณ์ของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

วิธีการแก้ไขความขัดแย้งพื้นฐาน 5 วิธี ได้แก่

1. การหลีกเลี่ยง (Avoidance)
2. การปรองดอง (Accommodation)
3. การประนีประนอม (Compromise)
4. การแข่งขัน (Competition)
5. การร่วมมือกัน (Collaboration)

การหลีกเลี่ยง การปรองดอง การประนีประนอม การแข่งขัน การร่วมมือกัน



(ประสิทธิภาพน้อยที่สุด)

(ประสิทธิภาพมากที่สุด)

อย่างไรก็ตามความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นได้ในหลายกรณีด้วยสาเหตุต่าง ๆ กัน เราจะต้องพิจารณาเลือกแนวทางแก้ไขด้วยการตัดสินใจทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อที่จะขจัดความขัดแย้งนั้น แล้วแทนที่ด้วยการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในที่ทำงาน

ความสุขในที่ทำงาน : คุณสร้างได้!!!

เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่า เราใช้เวลาอยู่ในที่ทำงานกว่า 80 เปอร์เซ็นต์ของเวลาทั้งหมด ดังนั้นหาก “ ที่ทำงานน่าอยู่ คนทำงานก็จะมีความสุข ”

สำหรับแนวทางในการสร้างความสุขในที่ทำงานนั้น ประกอบด้วย

1. Happy Body : ส่งเสริมสุขภาพของพนักงานให้แข็งแรงทั้งกายและจิตใจ
2. Happy Heart : กระตุ้นให้เกิดความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน
3. Happy Society : สนับสนุนให้เกิดความรัก ความสามัคคี เอื้อเฟื้อต่อชุมชนที่ทำงานและที่พักออาศัย ให้มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี
4. Happy Relax : ให้ความรู้ความเข้าใจรู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิต การสร้างกิจกรรมบันเทิงพักผ่อน ลดความเครียดในการทำงาน
5. Happy Brain : ส่งเสริมให้พนักงานรู้จักศึกษา หาความรู้ พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทักษะ ความชำนาญ รอบรู้ เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน ชีวิตเกิดความมั่นคง
6. Happy Soul : ส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา กระตุ้นให้เกิดความศรัทธา มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต
7. Happy Money : สนับสนุนให้พนักงานรู้จักเก็บรู้จักใช้บริหารการใช้จ่ายของตนเองและครอบครัว อย่างถูกวิธี เพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงิน
8. Happy Family : ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักในความสำคัญของครอบครัว การซื้อสัตย์ซึ่งกันและกัน การสร้างครอบครัวที่เข้มแข็งและอบอุ่น

แนวทาง ทั้ง 8 ประการ จะก่อให้เกิดสุขภาวะที่ดี ทั้ง 4 มิติ คือ กาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณ องค์กรสามารถนำมาประยุกต์ใช้ โดยการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับสภาพการทำงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงาน

รู้สึกใกล้ชิดสนิทสนมเหมือนครอบครัวเดียวกัน (ไม่มีการแบ่งพรรค แบ่งพวก) มีความสุขในการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม มีความมั่นคงในอาชีพ เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสำคัญขององค์กร มีความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่เพื่อนร่วมงาน มีแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถลดปัญหาการขาดงาน การเข้างานช้า การลาป่วยลาภิกขของพนักงาน รวมทั้งลดอัตราการเข้าออกของพนักงาน เนื่องจากพนักงานมีความรักในองค์กร ลดอัตราการเลิกจ้างทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่ อีกทั้งยังเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร และยังส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคมรอบข้างให้เกิดความสุขด้วย

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า แนวทางดังกล่าวข้างต้น นอกจากจะส่งเสริมให้ที่ทำงานน่าอยู่และมีความสุขแล้ว ยังสามารถช่วยขจัดความขัดแย้งหรือเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นไปในทางที่สร้างสรรค์ได้อีกด้วย

เพราะฉะนั้น “เรามาช่วยกันสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในที่ทำงานกันเถอะค่ะ”

อ้างอิง :

http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php? (ค้นเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2551)

<http://sakanohinaki.spaces.live.com/blog/cns!> (ค้นเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2552)