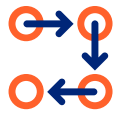


ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต



การบริหารจัดการความขัดแย้ง

มีความสัมพันธ์น้อยมากที่ไม่มี ความขัดแย้ง ไม่ว่าจะ เป็นสภาพแวดล้อมของครอบครัวตลอดจนถึงที่ทำงาน เกือบทุกคนมีเรื่องที่ไม่ลงรอยกันระหว่างบุคคลเป็นครั้งคราว ไม่มากนักน้อย



มีความสัมพันธ์น้อยมากที่ไม่มีความขัดแย้ง ไม่ว่าจะป็นสภาพแวดล้อมของครอบครัว ตลอดจนถึงที่ทำงาน เกือบทุกคนมีเรื่องที่ไม่ลงรอยกันระหว่างบุคคลเป็นครั้งคราว ไม่มากก็น้อย

การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งหรือแค่แสร้งทำเป็นว่าไม่มีอยู่จริงอาจทำให้สถานการณ์แย่ลงในบางครั้ง ความขัดแย้งที่ถูกเพิกเฉยจะแก้ไขตัวมันเองได้ยากมาก จนกว่าจะได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม

ในทางกลับกัน เมื่อเรารับมือกับความขัดแย้งอย่างรอบคอบและมีเหตุผล เราจะเพิ่มการเรียนรู้เกี่ยวกับผู้อื่นและตัวเราเองได้มากขึ้น

ความขัดแย้งที่ถูกเพิกเฉยจะแก้ไขตัวมันเองได้ยากมาก จนกว่าจะได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม



วิธีบริหารจัดการความขัดแย้งที่ได้ผล

- แสดงความเข้าอกเข้าใจต่อความคิดเห็นหรือสถานะที่ตรงข้ามกัน
- ขอให้ใจเย็น ให้เกียรติ และมีเหตุผล
- ปล่อยวางความขุ่นเคืองและความไม่พอใจในขณะที่คุณพยายามแก้ปัญหา
- พยายามมองหาความเห็นความสนใจของทุกฝ่ายและเรื่องที่สามารถประนีประนอมกันได้
- สื่อสารให้ชัดเจนและตรงไปตรงมา
- ตั้งใจฟัง ระวัง "ความรู้สึก" ที่แสดงออก เช่นเดียวกับคำพูดที่กล่าวออกไป
- ไม่เบี่ยงเบนจากความสนใจและแรงจูงใจในการหาทางออกที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับกันได้
- แยกความรู้สึกออกจากข้อเท็จจริง
- หลีกเลี่ยงการสันนิษฐานในแง่ลบเกี่ยวกับเจตนาของอีกฝ่าย
- หากคุณไม่แน่ใจเรื่องใด ให้หาความชัดเจน

ปล่อยวางความขุ่นเคืองและความเจ้าคิดเจ้าแค้น ในขณะที่คุณพยายามแก้ปัญหา



วิธีบริหารจัดการความขัดแย้งที่ไม่ได้ผล

- ปฏิเสธที่จะรับรู้หรือยอมรับสิ่งที่สำคัญสำหรับอีกฝ่าย
- ใช้ท่าทางที่ก้าวร้าว เผชิญหน้า และไม่ประนีประนอม
- ปฏิเสธที่จะรับฟังข้อมูลใหม่เกี่ยวกับความขัดแย้งนั้น
- ใช้วิธีการที่เข้มงวดและไม่ยืดหยุ่น มีแค่วิธีของคุณหรือวิธีที่ "ผิด" เท่านั้น
- หลีกเลี่ยงลักษณะที่แท้จริงของความขัดแย้งเพราะกลัวผลลัพธ์ในแง่ลบ
- ให้ความสำคัญกับ "การชนะ" หรือ "เป็นฝ่ายถูก" มากกว่าการค้นหาวิธีแก้ปัญหาที่แท้จริง

เป็นเรื่องง่ายที่จะคิดว่าความขัดแย้งสามารถแก้ไขได้โดยใช้แค่วาจา แต่การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดก็อาจมีผลกระทบสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการและแก้ไขความขัดแย้ง การให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงที่บอกเป็นนัย ๆ ของภาษากาย สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง และการบอกใบ้ อาจทำให้เข้าใจได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ไม่เพียงแค่ตัวปัญหาเท่านั้น แต่ยังรวมถึงแรงจูงใจลึก ๆ ที่อยู่เบื้องหลังปัญหานั้นด้วย

การแก้ปัญหาข้อขัดแย้งอาจเป็นเรื่องจริงจัง แต่ก็ไม่จำเป็นต้องไร้อารมณ์ขันไปเสียทั้งหมด การแทรกอารมณ์ขันและความตลกคคะนองเข้าไปในสถานการณ์ในเวลาที่เหมาะสมอาจเป็นวิธีที่ได้ผลที่ช่วยลดความตึงเครียด ผ่อนคลายก่อนเริ่มสื่อสารกัน และอาจช่วยแม้กระทั่งเปลี่ยนมุมมองของสถานการณ์นั้นให้เป็นไปตามที่ต้องการ

การจัดการความขัดแย้งอาจเป็นสถานการณ์ที่ยากลำบากในความสัมพันธ์ใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องงาน อย่างไรก็ตาม ด้วยเครื่องมือที่เหมาะสม การมองปัญหาอย่างใจเย็นและเปิดใจให้กว้าง การที่จะหาทางออกและรักษาความสัมพันธ์นั้นไว้อย่างเป็นไปได้อย่างดี เมื่อคุณสามารถรับรู้ถึงความต้องการที่ขัดแย้งกันและเต็มใจที่จะตรวจสอบด้วยความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจ ก็จะสามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ การสร้างทีม และความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น



ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤตยามที่คุณต้องการ

โปรดไปที่ optumeap.com/criticalsupportcenter สำหรับทรัพยากรและข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต



ไม่ควรใช้โปรแกรมนี้ในภาวะฉุกเฉินหรือเมื่อจำเป็นต้องมีการดูแลเร่งด่วน ในกรณีฉุกเฉิน โปรดโทรติดต่อ 191 หรือไปยังห้องฉุกเฉินของสถานพยาบาลที่ใกล้ที่สุด โปรแกรมนี้ไม่ใช่สิ่งทดแทนการดูแลจากแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญ โปรดปรึกษาแพทย์ของคุณเกี่ยวกับความจำเป็นในด้านการดูแลสุขภาพ การรักษา หรือการรักษาโรค เพื่อหลีกเลี่ยงผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น จะไม่มีการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายในเรื่องที่อาจเกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีตามกฎหมายต่อ Optum, บริษัทในเครือ หรือหน่วยงานใดก็ตามที่ผู้โทรกำลังได้รับการเหล่านี้ ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม (เช่น นายจ้าง หรือแผนประกันสุขภาพ) โปรแกรมและส่วนประกอบในโปรแกรมนี้อาจใช้ไม่ได้ในบางพื้นที่หรือกับกลุ่มบางขนาด ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ อาจมีข้อยกเว้นและข้อจำกัดด้านการคุ้มครอง

Optum® เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Optum, Inc. ในสหรัฐอเมริกาและเขตการปกครองอื่น ๆ ชื่อแบรนด์หรือชื่อผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งหมดเป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายจดทะเบียน หรือเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้เป็นเจ้าของนั้น Optum เป็นผู้ว่าจ้างที่ให้โอกาสการจ้างงานอย่างเท่าเทียมกัน

© 2023 Optum, Inc. สงวนลิขสิทธิ์ WF8463081 223388-092022 OHC