

Conflict Management



ผ.ศ. เสาวลักษณ์ สุขประเสริฐ

การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “EdPEX facilitator training”
วันที่ 31 พฤษภาคม – 2 มิถุนายน 2565

รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง

ชาย Vs. หญิง
ไทย Vs. อเมริกัน



วิทยานิพนธ์ของ นางสาวกิสสร อุมะวิชิต และ รศ. ดร.ธีรพร อู่อรรถนโณ
สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี 2549

รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง

คนไทยนิยมใช้ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ

- 1. ยอมตาม 2. หลีกหนี 3. บुरณาการ 4. ใช้อำนาจ 5. ประนีประนอม

คนอเมริกันนิยมใช้ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ

- 1. บुरณาการ 2. ใช้อำนาจ 3. หลีกหนี 4. ยอมตาม 5. ประนีประนอม

ผู้ชายนิยมใช้ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ

- 1. บुरณาการ 2. ใช้อำนาจ 3. ยอมตาม 4. หลีกหนี 5. ประนีประนอม

ผู้หญิงนิยมใช้ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ

- 1. บुरณาการ 2. หลีกหนี 3. ยอมตาม 4. ประนีประนอม 5. ใช้อำนาจ



เหตุผล

- คนไทยส่วนใหญ่มีค่านิยมรวมหมู่สูง หมายถึง การไม่ชอบการแข่งขันภายในกลุ่ม พยายามหลีกเลี่ยงความไม่ลงรอยและการเผชิญหน้า รู้สึกปลอดภัยมากกว่าเมื่อพึ่งพาอาศัยกันและกัน อีกทั้งมีแรงขับที่จะเรียกร้องสิทธิของตนเองน้อย เห็นแก่ความสัมพันธ์มากกว่าเป้าหมาย
- คนอเมริกันส่วนใหญ่มีค่านิยมแบบปัจเจกนิยมสูง ซึ่งมีลักษณะของการคำนึงถึงตนเองมากกว่าผู้อื่น รับมือกับความขัดแย้งด้วยการลงมือแก้ปัญหา เจรจา และใช้อำนาจ มองการปะทะทางความคิดและการโต้แย้งด้วยเหตุผลเป็นคุณลักษณะทางบวกที่แสดงถึงความเปิดกว้างและเป็นประชาธิปไตย
- ผู้หญิงมักให้ความสำคัญกับเรื่องความสัมพันธ์สูง มองว่าพฤติกรรมก้าวร้าวเป็นสิ่งที่ให้อภัยไม่ได้ การถอย ยอมตาม หรือประนีประนอมจึงเป็นทางเลือกที่ดีกว่า
- ผู้ชายเป็นเพศที่ยืนหยัดในสิทธิของตน บงการ และใช้อำนาจมากกว่า

**ความขัดแย้ง
อาจก่อให้เกิดทั้ง
ผลดีและผลเสีย
ต่อองค์กร**



ด้านที่เป็นประโยชน์

- 1. ทำให้องค์กรไม่หยุดนิ่งเฉื่อยชา** เป็นพลังกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์และมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง
- 2. ทำให้เกิดการตระหนักรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน** หาหนทางในการแก้ไขอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ
- 3. ช่วยเพิ่มวุฒิภาวะให้กับบุคคล** รู้จักที่จะประเมินและตรวจสอบตนเอง เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเอง กล้าที่จะแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างมีความรับผิดชอบและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากขึ้น
- 4. ก่อให้เกิดการเรียนรู้เข้าใจซึ่งกันและกัน** และพร้อมจะปรับปรุงพฤติกรรมที่มีผลต่อบุคคลอื่น รวมถึงเรียนรู้ที่จะอดกลั้นต่อพฤติกรรมและอารมณ์ของผู้อื่นมากขึ้นด้วย
- 5. ทำให้เกิดความสามัคคีภายในกลุ่มหรือองค์กร** เพื่อแข่งขันกับกลุ่มหรือองค์กรอื่น ๆ
- 6. ทำให้เกิดการตรวจสอบการทำงานและความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร**

ข้อเสียของความขัดแย้ง

- 1. เกิดความท้อแท้ เครียด** หมัดกำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง
- 2. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเสื่อมลง** บรรยากาศในการทำงานเสียไป การพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันลดลง รวมไปถึงความไว้วางใจหรือความเชื่อใจระหว่างกันก็อาจหมดสิ้นไป ทำให้เกิดความบาดหมางและขาดการให้ความร่วมมือในการทำงาน
- 3. แตกความสามัคคี** เกิดการต่อต้านทั้งโดยทางลับและเปิดเผย ต่างฝ่ายต่างเข้าห้ำหั่นกันด้วยวิธีการต่าง ๆ จนอาจทำให้ความขัดแย้งลุกลามบานปลายจนกลายเป็นปัญหาใหญ่
- 4. ก่อให้เกิดการสูญเสียบุคลากร เสียทรัพยากรขององค์กรโดยไม่จำเป็น** เพราะเมื่อองค์กรต้องสูญเสียบุคลากรไปก็ต้องสรรหาบุคลากรคนใหม่เข้ามาทดแทน ทำให้เสียทั้งงบประมาณและเวลา ในการสรรหานี้ รวมทั้งอาจทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายด้วย
- 5. ทำให้เกิดความเสี่ยงในการบริหาร** เนื่องจากผู้บริหารอาจได้รับข้อมูลไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจหรือข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อมูลที่บิดเบือน ทำให้องค์กรไร้เสถียรภาพและสูญเสียโอกาสในการแข่งขัน

หากองค์กรใดไม่มีความขัดแย้งเลย องค์กรนั้นก็จะเป็้องค์กรที่หยุดนิ่งอยู่กับที่
ไม่มีการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ไม่มีความคิดสร้างสรรค์

จึงเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะจัดการความขัดแย้งที่มีอยู่ในองค์กร ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่มากเกินไปจนเป็นการขัดขวางการปฏิบัติงานหรือน้อยเกินไป จนทำให้เกิดความเฉื่อยชา เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและพัฒนาองค์กร ให้ก้าวหน้าต่อไป

