

การบริหารจัดการความขัดแย้ง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักย์ ทับพลี

อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารแห่งรัฐ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Conflict Bingo



ความขัดแย้ง

- ▶ มนุษย์เป็นสัตว์สังคม อยู่รวมกันตั้งแต่เป็น ครอบครัว ชุมชน ไปจนสู่เป็นองค์กร มีที่มาแตกต่างกัน เช่น เชื้อชาติ ศาสนา ขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ ฯลฯ
- ▶ เป็นธรรมดาที่ความคิดเห็นอาจจะไม่ตรงกัน นำไปสู่ซึ่งความขัดแย้ง
- ▶ ความขัดแย้ง เริ่มตั้งแต่ ความขัดแย้งในตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งในองค์กร ความขัดแย้งระหว่างองค์กร

ความขัดแย้งภายในตนเอง

มี 3 รูปแบบ

แบบที่ 1

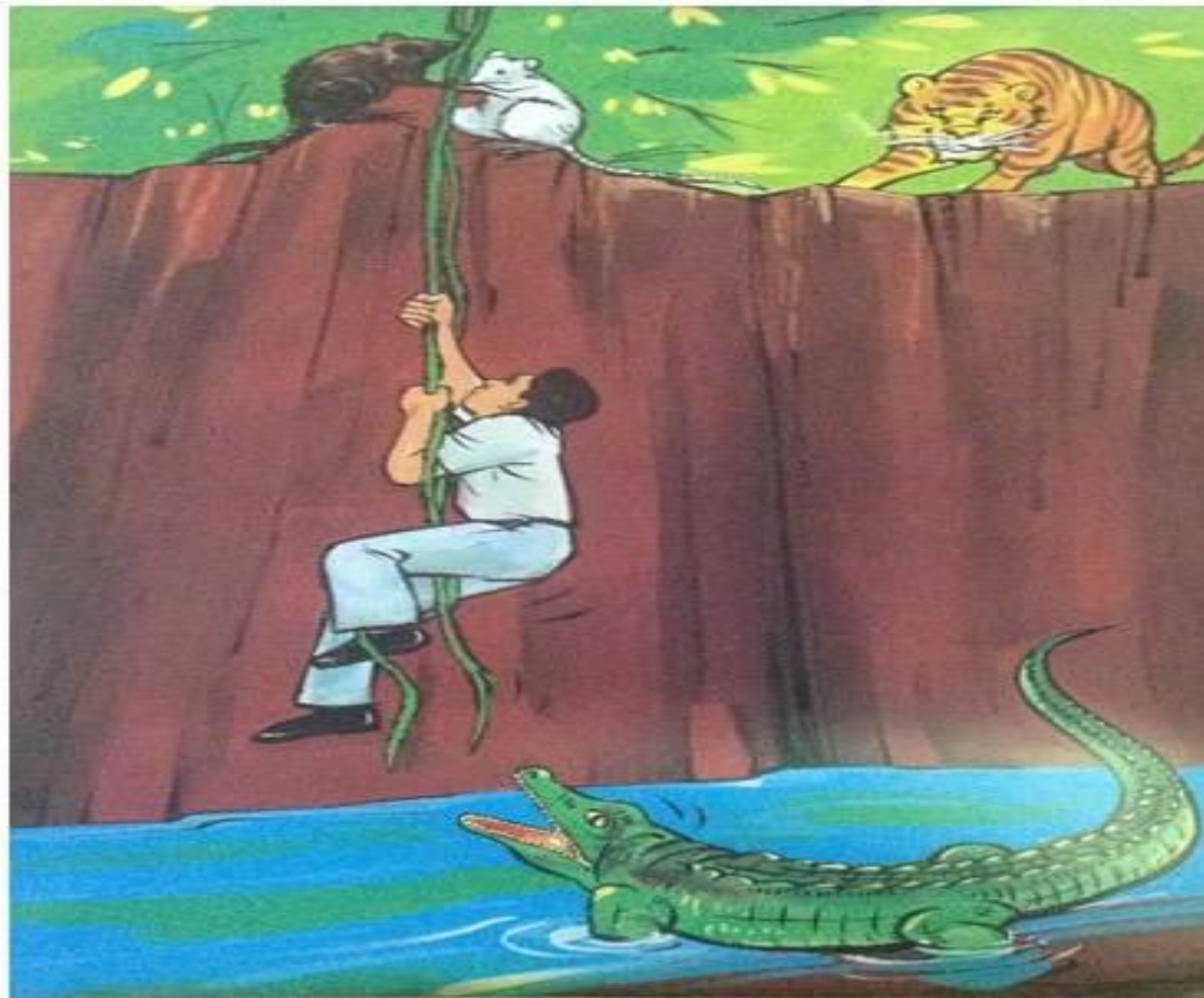


ภาพจาก chaiyakon123.wordpress.com

แบบที่ 1 คือ การรักพี่เสียดายน้อง

เป็นความรู้สึกที่เราต้องการสองอย่างไม่รู้จะเลือกอย่างไรดี เช่น
อยากเก็บเธอไว้ทั้งสองคน / สอบเลื่อนชั้นได้ตำแหน่งที่สูงขึ้น
และมีที่ให้ไปสองจังหวัด จังหวัดแรกบ้านเกิดตัวเอง อีกจังหวัด
บ้านเกิดแฟน จะไปไหนดี

แบบที่ 2



ภาพจาก กนกบรรณสาร



แบบที่ 2 คือ การหนีเสือปะจระเข้
เมื่อบุคคลไม่ชอบทั้งสองอย่าง แต่จำเป็นต้อง
เลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น วันหยุดเราอยู่บ้าน
บ้านติดกันชอบเปิดเพลงเสียงดังวันหยุด พอเรา
ย้ายบ้านไปอยู่คอนโดปรากฏว่าคอนโดอยู่ติดลาน
แล้วมีคอนเสิร์ต มาจัดทุกอาทิตย์

แบบที่ 3



ภาพจาก ภาพการ์ตูน.com

แบบที่ 3 คือ การเกลียดตัวกินไข่
เป็นสถานการณ์เดียวกันที่มีทั้งสิ่งที่คุณชอบและ
ไม่ชอบอยู่ในสถานการณ์นั้น เช่น มีพี่ที่รู้จักเห็น
ความสามารถในการทำงานของเราและมาชวนไป
ทำงานด้วยให้เงินเดือนสูง แต่ต้องไปทำงานที่
ต่างจังหวัดไกลมากและเดินทางค่อนข้างลำบาก

วิธีการจัดการความขัดแย้งในตัวเอง

เริ่มง่าย ๆ จากการหมั่นสำรวจตัวเองอยู่เสมอ จะช่วยให้รู้จักตนเอง เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องเลือก จะได้ตัดสินใจเลือกได้เลย เช่น ตัวเองเป็นคนที่ชอบปลูกต้นไม้ จัดสวน ถ้ามีเพื่อนสองคนมาชวน คนแรกชวนไปสำเพ็ง อีกคนชวนไปสวนจตุจักร เราควรจะไปที่ไหน

วิธีการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคล

- ▶ การสื่อสารอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา - ว่าด้วยเรื่องข้อเท็จจริง ไม่กล่าวโจมตี ไม่กล่าวโทษอีกฝ่าย
- ▶ การรับฟังอย่างตั้งใจ - รับฟังความคิดเห็น ความรู้สึกของอีกฝ่ายอย่างตั้งใจ โดยไม่ขัดจังหวะหรือตัดสิน
- ▶ การทำความเข้าใจในความต่าง - การยอมรับว่าคนเราไม่เหมือนกัน มีความคิดเห็นและมุมมองที่แตกต่างกัน
- ▶ การหาทางออกร่วมกัน - โดยใช้วิธีประนีประนอม หรือ การร่วมมือกัน
- ▶ การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น - หลบทาง หลีกทาง หรือ พบเจอให้น้อยที่สุด

วิธีการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคล

- ▶ การใช้ผู้ไกล่เกลี่ย - การใช้บุคคลที่สามเข้ามาช่วยไกล่เกลี่ยหาทางออกร่วมกัน อาจช่วยสามารถจัดการความขัดแย้งนั้นได้
- ▶ การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง - การเรียนรู้การจัดการกับความขัดแย้ง เช่น อบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ย การฝึกทำสมาธิ

วิธีการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร
ในฐานะบุคคลที่สามที่มีตำแหน่งสูงกว่า

▶ Lose - Win

▶ Win - Lose

วิธีการจัดการความขัดแย้งภายในองค์กร
ในฐานะบุคคลที่สามที่มีตำแหน่งสูงกว่า

▶ Win - Win

วิธีการจัดการความขัดแย้งระหว่างสองฝ่าย ระหว่าง หน่วย ระหว่างองค์กร

- ▶ ให้ทั้งสองฝ่ายได้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ทั้งนี้ต้อง
ทราบความต้องการของทั้งสองฝ่ายก่อน
- ▶ มาบูรณาการกัน
- ▶ Win - Win

ขอขอบคุณครับ

