



สหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด



ความขัดแย้ง ถือเป็นเรื่องปกติของการอยู่ในสังคม ไม่ว่าจะในสังคมครอบครัว สังคมเพื่อน หรือสังคมการทำงาน ยิ่งสังคมมีขนาดใหญ่มากก็ยิ่งมีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งได้มาก

แนวคิดสมัยดั้งเดิม (Traditional View) มองว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี ควรหลีกเลี่ยง ผู้บริหารจะต้องกำจัดความขัดแย้งขององค์กร โดยการออกกฎระเบียบที่เข้มงวด เพื่อที่จะทำให้ความขัดแย้งหมดไป

แนวคิดสมัยใหม่ (Contemporary View) จะสนับสนุนความขัดแย้งบนพื้นฐานที่ว่า องค์กรที่มีความสงบสามัคคีจะกลายเป็นความเฉื่อยชาอยู่เฉยและไม่ตอบสนองต่อความต้องการเปลี่ยนแปลงและการคิดค้นใหม่ ๆ

สังคมไทยเราในปัจจุบันอยู่ในระหว่างรอยต่อของแนวคิดสมัยเก่ากับแนวคิดสมัยใหม่ เพราะคนรุ่นใหม่มีการศึกษาสูงขึ้น เรียนรู้ด้วยตนเองได้มากขึ้น ไม่ต้องเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ จากผู้ใหญ่ เหมือนคนรุ่นเก่า คนรุ่นใหม่จึงมักมองตัวเองว่ามีความรู้และความรู้หรือความคิดที่ตนเองได้รับมากกว่าเสมอ ในขณะที่ความเห็นของคนอื่นที่เห็นต่างไปผิดตลอด หากไม่ทำตามวิธีการที่ตัวเองคิดไว้นอกจากจะไม่ให้ความร่วมมือ สนับสนุนแล้ว ยังจ้องขัดขวางในทุกวิถีทาง

Filley ได้เสนอกระบวนการระงับความขัดแย้ง (Conflict Resolution or Supervision) 4 วิธี ได้แก่



1. วิธีชนะ - แพ้ (Win - Lose Method)
2. วิธีแพ้ทั้งคู่ (Lose - Lose Methods)
3. วิธีการที่ทั้งสองฝ่ายเป็นผู้ชนะ (Win - Win Methods)
4. วิธีการแก้ไขปัญหาร่วมกัน หรือแบบชนะทั้งคู่ (Win - Win Method)



ในเมื่อคนไทยยังก้าวไม่ผ่านการยกระดับจิตใจให้ฟังความเห็นและเหตุผลของคนที่ยึดต่างก่อน แล้วนำมาวิเคราะห์ หรือช่วยกันหาทางที่ร่วมกันได้ ในสังคมเราคงต้องมีผู้ชนะกับแพ้ แต่ที่แน่ ๆ องค์กรหรือสังคมพินาศ

จอห์นสัน และ จอห์นสัน (Johnson & Johnson) มีแนวคิดในการจัดการกับความขัดแย้ง 5 แบบ คือ

1. แบบ "เต่า" (ถอนตัว, หดหัว) มีลักษณะหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ยอมละวัตถุประสงค์และความสัมพันธ์ส่วนตัว โดยการหลีกเลี่ยงไม่เผชิญกับคู่กรณี จะไม่ตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ปัญหา
2. แบบ "ฉลาม" (บังคับ, ขอบใช้กำลัง) เป็นการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยใช้อำนาจตามตำแหน่ง คำนิ่งถึงเป้าหมายหรือความต้องการของตนเองมากกว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. แบบ "ตุ๊กตาหิม" (สัมพันธ์ภาพราบรื่น) เชื่อว่าความขัดแย้งหลีกเลี่ยงได้เพื่อเห็นแก่ความกลมเกลียว ยอมยกเลิกเป้าหมาย เพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพอันดีไว้
4. แบบ "สุนัขจิ้งจอก" (แก้ปัญหาเฉพาะหน้า) จะคำนึงถึงเป้าหมายและสัมพันธ์ภาพในระดับปานกลางแสวงหาการประนีประนอม พริ้มและเต็มใจที่จะสละวัตถุประสงค์และสัมพันธ์ภาพบางส่วนเพื่อหาข้อตกลงร่วมที่ดี
5. แบบ "นกฮูก" (เผชิญหน้ากัน, สุขุม) จะมองความขัดแย้งว่าเป็นปัญหาที่จะต้องแก้ไข ให้คุณค่าแก่เป้าหมายและสัมพันธ์ภาพ สิ่งที่ต้องการคือการบรรลุเป้าหมายของตนเองและผู้อื่น

ตามหลักทฤษฎี เราจะต้องเลือกวิธีการแก้ปัญหาให้ถูกวิธี เพื่อให้ทุกคนเป็นผู้ชนะ องค์กรจึงจะประสบความสำเร็จ แต่สำหรับคนไทยแล้วยังมองไม่ออกจริง ๆ ว่าควรใช้วิธีใด เพราะไม่ว่าจะเป็นทฤษฎีที่ดี ๆ และใช้ได้ผลมาหลายประเทศ เมื่อนำมาใช้กับคนไทยก็มักจะล้มเหลวเสมอ คงจะต้องให้เวลาอีกนานเพื่อให้คนไทยพัฒนาความคิดที่จะยอมรับฟังความเห็นที่แตกต่างและยอมรับที่จะปฏิบัติตามแนวทางที่ตนไม่เห็นด้วย