

องค์การกับการบริหารความขัดแย้งในบริบท

ของความหลากหลายทางสังคม

Organizational with Management Conflict in Social Context Diversity

ดร. วันชัย ปานจันทร์*

บทคัดย่อ

ความขัดแย้งในองค์การเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นแทบทุกองค์การและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของความขัดแย้งจะปรากฏออกมาในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งคือ 1) ความขัดแย้งที่ปรากฏชัดเจน (Perceived) มองเห็นได้ง่าย มีการโต้ตอบโต้เถียง หรือแสดงพฤติกรรมอื่น ๆ ให้เห็นว่าขัดแย้งกัน และ 2) ความขัดแย้งที่ไม่ปรากฏให้เห็นแต่รู้สึกได้ (Felt) เป็นความขัดแย้งที่มองไม่เห็นแต่รู้สึกได้ เช่น วางเฉยไม่ให้ความร่วมมือ มีความหวาดระแวง ไม่ร่วมมือกิจกรรมด้วย ไม่แสดงความคิดเห็นใดๆ เป็นต้น พฤติกรรมภายนอกไม่แสดงว่าขัดแย้งกัน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วสาเหตุของการขัดแย้งที่เกิดขึ้นมาจากความแตกต่างทั้งในมิติความคิดความเชื่อรวมถึงสังคมแต่โดยรวมแล้วสาเหตุเกิดจาก ข้อเท็จจริง ค่านิยม ความเชื่อ เป้าหมาย โครงสร้างองค์การ ความเปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารและพฤติกรรมส่วนบุคคล

หลักการในการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์การ ประกอบด้วย 1) พยายามกำหนดขอบเขตของปัญหาให้อยู่ในลักษณะที่ทำให้เห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรดำเนินการแก้ไขร่วมกัน 2) พยายามมุ่งแก้ไขที่ประเด็นปัญหามากกว่าที่จะมุ่งแก้ไขที่บุคคลิกภาพหรือตัวบุคคลแต่ละคน 3) พยายามแก้ไขที่ละประเด็นปัญหา ในกรณีที่หลายประเด็นปัญหา 4) เริ่มแก้ไขตั้งแต่ปัญหายังเล็กๆอยู่ ซึ่งจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหได้ง่ายกว่าเมื่อตอนที่ปัญหาขยายวงกว้างขึ้น

*อาจารย์ประจำคณะและพัฒนาศาสตร์พยาบาล มหาวิทยาลัยรามคำแหง

5) พยายามชักชวนหรือการขอความร่วมมือ ดีกว่าการขู่บังคับ 6) พยายามให้มีการเปิดเผยข้อเท็จจริงให้มากที่สุด 7) เน้นให้มีการยอมรับความแตกต่างของผู้อื่นโดยไม่สนใจว่าข้อเท็จจริงจะเป็นอย่างไร ทุกคนมีสิทธิจะมีความรู้สึกต่อประเด็นปัญหาได้แตกต่างกัน 8) พยายามเน้นให้คู่กรณีที่ขัดแย้งกันมีความรู้สึก

ร่วมกัน เช่น มีเป้าหมายร่วมกัน มีศัตรูร่วมกัน เป็นต้น9) พยายามแสดงให้เห็นถึงความไว้วางใจกันและ
มิตรภาพระหว่างกัน 10) พยายามมุ่งให้เกิดสถานการณ์ที่ทั้งสองฝ่ายมีผู้ชนะมากกว่ามีผู้ชนะและผู้แพ้
11) พยายามหาความคิดและข้อมูลใหม่ๆ ให้มากที่สุดดีกว่ามุ่งพิจารณาแต่ข้อมูลหรือความคิดแบบเก่าๆ
และ 12) พยายามดึงฝ่ายต่างๆเข้ามาร่วมพิจารณาความขัดแย้งให้มากที่สุด

การบริหารความขัดแย้งในองค์การจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งซึ่งทักษะที่จำเป็นในการ
บริหารความขัดแย้งในองค์การประกอบด้วย การวิเคราะห์สถานการณ์ การเจรจา การใช้อำนาจ การจัดสรร
ความเป็นธรรม และ ทักษะอื่นๆ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

คำสำคัญ: องค์การ การบริหารความขัดแย้ง ความหลากหลายทางสังคม

Abstract

Conflict in organizations was phenomenon that occurs almost every organization and
can't be avoided, depending on the nature of the conflict to appear in any form is 1) a conflict
appears clearly visible easily interaction is controversial or other behavior that conflict 2) the
visible conflict but felt, a conflict that can't be seen but felt like it did not cooperate dormant with
paranoia not involved with no comment on any of the external behavior that does not clash
which causes most of the conflicts that arise from differences in the dimensions of belief and
society, but overall, mainly due to the fact, values, belief, goals, organization structure, change,
communication, and personal behavior.

Principles in the management of conflict in the organization consists 1) to determine the
extent of the problem in a way that that is an issue that should be resolved together. 2) try to
focus on fixing the problem rather than its solution each individual personality. 3) try to fix each
issue in the event of multiple issues. 4) start to the problem is smaller, which allows for easier
troubleshooting problems when expanded. 5) tries to persuade or to request cooperation more
than the threat of force. 6) trying to have disclosed the facts to the seventh) on the acceptance
of other' differences, ignoring the fact that it will be everyone has the right to have feelings for a
different issue. 8) try of the conflicting parties are common sense, such as a common goal a

common enemy, etc. 9) attempted to demonstrate the trust and friendship between together. 10) to aim for a situation where both sides win over the winners and losers 11) tries for ideas and new information better than heading considering information or old ideas. And 12) trying parties to joined the opposition as much as possible.

Conflict management in organization is important and essential that the necessary of skills to manage conflict in the organization consists situation analysis, negotiation, the power allocation fairness and other skills as the situation arises.

Keywords: organization, conflict, management, social diversity