



สมิต สิชณกร

สมาชิกสามัญ หมายเลข 1-98-0025

การบริหารความขัดแย้ง ใน ทีมงาน

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่มิและเกิดขึ้นได้ทั้งในชีวิตประจำวันและในการทำงานร่วมกันของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปอาจเป็นความขัดแย้งทางด้านบุคลิกภาพ ความขัดแย้งทางความคิด หรือความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์

เมื่อคนเราต้องอยู่ร่วมกัน หรือต้องทำงานร่วมกันหากสมาชิกของสังคมหรือกลุ่มมีความแตกต่างกันในหลายด้านความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้นมาก การทำงานเป็นทีมแม้จะได้พยายามป้องกันปัญหาความขัดแย้งไว้แล้ว ด้วยการทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ร่วมกันของทีม ควรสร้างทีมสปิริตแต่ก็อาจมีความคิดเห็นของผู้ร่วมทีมงานที่ต่างกันบ้าง

ความหมายของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งหมายถึง ความรู้สึกของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่มีความคิดเห็น หรือความเข้าใจว่าเป้าหมาย หรือผลประโยชน์ของตนถูกขัดขวาง สกัดกั้น หรือไม่ลงรอย (Incompatible Goal) กับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพการณ์ของทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด หรือเกิดการผิดเคียด



ลักษณะของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งจะเกิดขึ้น เมื่อมีลักษณะ ดังนี้

1. ต้องมี 2 ฝ่ายขึ้นไป (เพราะความขัดแย้งจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าไม่มีคู่กรณีอีกฝ่าย)
2. มีเป้าหมายไม่ตรงกัน หรือผลประโยชน์ขัดกัน
3. คู่กรณีในความขัดแย้งต้องมีความเกี่ยวข้องกัน หากต่างคนต่างอยู่ ไม่มีโอกาสได้สัมพันธ์กันก็จะไม่เกิดความขัดแย้ง

ความขัดแย้งในทีมงาน

ทีมงานมีหลายระดับ หากเป็นระดับที่อยู่ระหว่างการพัฒนาจะมีความขัดแย้งสูง เพราะเพิ่งพัฒนาจากกลุ่มคนให้เกิดขึ้นเป็นทีมงาน ยังมีลักษณะของการเป็นปัจเจกชน (Individual) อยู่มาก แต่เมื่อเป็นทีมที่พัฒนาแล้วความขัดแย้งส่วนบุคคลก็จะค่อยลดลง เมื่ออยู่ในระดับของทีมที่เป็นปึกแผ่นก็มีความเกาะเกี่ยวยึดโยงกัน ทำให้ความขัดแย้งจะมีก็แต่ในเรื่องความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ถือได้ว่าเป็นเรื่องของคนที่มีความคิดที่ต่างกันได้ แต่ก็

ยังยึดถือวัตถุประสงค์ร่วมกัน เมื่อใดที่ทีมอยู่ในระดับทีมที่เข้มแข็งก็จะไม่เกิดความขัดแย้งในความคิดเห็นที่แตกต่างกัน แต่จะเปิดรับความคิดเห็นที่ต่างกันมาร่วมทำความเข้าใจให้ตรงกันและสรุปเป็นความคิดเห็นของทีม

ผลของความขัดแย้งในทีมงาน

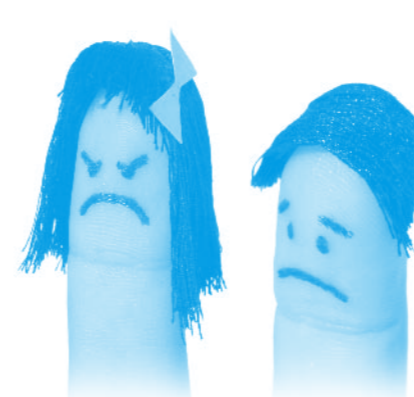
คนส่วนมากจะคิดว่าความขัดแย้งมีแต่ผลเสียแต่ถ้าได้ศึกษาและวิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนรอบด้านแล้ว ความขัดแย้งในทีมงานมีทั้งข้อดีและข้อเสียอยู่ด้วยกัน เราจึงควรมีทัศนคติที่เปิดกว้าง อย่ามองแต่ข้อเสียเพียงประการเดียว

ข้อดีของความขัดแย้งมีหลายประการ ดังนี้

1. ทำให้เกิดความคิดไม่ติดกรอบ และอาจเป็นความคิดสร้างสรรค์
2. สร้างความร่วมมือกันอย่างเหนียวแน่นในฝ่ายที่เห็นตรงกัน
3. เกิดความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในฝ่ายเดียวกัน
4. ช่วยให้สามารถจัดการและค้นพบวิธีการต่างๆ ในการแก้ปัญหา

ข้อเสียของความขัดแย้ง มีหลายประการ ดังนี้

1. เกิดความขุ่นเคืองกันของผู้ร่วมทีมงาน
2. อาจมีการทะเลาะเบาะแว้งซึ่งกันและกัน



3. เป็นปรปักษ์กัน ไม่รวมมือกับบุคคลต่างฝ่าย
 4. เกิดความอหิวาตและรอหาโอกาสที่จะแก้แค้น
- ผู้นำทีมชอบที่จะมีทัศนคติต่อปัญหาของความขัดแย้งให้ถูกต้องชัดเจนและนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารทีมงาน

การวิเคราะห์ปัญหาความขัดแย้ง

ได้มีการเสนอแบบการวิเคราะห์ ความขัดแย้งของบุคคลในรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบพื้นฐาน 4 ประการ ในลักษณะที่เป็นวัฏจักร ดังนี้

1. พิจารณาประเด็นที่เป็นความขัดแย้ง
2. วิเคราะห์สภาพแวดล้อม หรือเหตุการณ์ที่เป็นจุดระเบิด ซึ่งทำให้เกิดความขัดแย้งปรากฏขึ้น
3. การกระทำที่แสดงออกถึงความขัดแย้งของคู่กรณี
4. ผลต่างๆ ที่เกิดตามมาจากความขัดแย้งนั้น

ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีมงาน อาจแสดงออกให้เห็นเป็นครั้งคราวดังนั้น ในช่วงเวลาหนึ่งประเด็นที่มีความขัดแย้งกันจะมีลักษณะแอบแฝงอยู่ แต่เมื่อใดก็ตามที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดกระทำการที่เห็นได้จะแจ้งออกมาถึงจุดขุ่นข้องความขัดแย้งแล้วทั้งสองฝ่ายก็จะแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความขัดแย้งระหว่างกันทันทีและหลังจากที่ทั้งสองฝ่าย ได้มีประสบการณ์เกี่ยวกับผลที่ตามมาจากการแสดงความขัดแย้งนั้นแล้วความขัดแย้งก็จะสงบไปชั่วระยะหนึ่งและถ้าหากว่าทั้งสองฝ่ายยังจำเป็นต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันอยู่ต่อไปแล้ว ความขัดแย้งก็จะแสดงออกมาให้ปรากฏเห็นอีก เมื่อมีเหตุการณ์หรือสิ่งแวดลอมที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง นอกจากนี้ยังอาจจะมีสิ่งกระตุ้นเร่งเร้าให้ความขัดแย้งปรากฏออกมาที่เราเรียกเหตุการณ์เหล่านั้นว่าเป็นเหตุการณ์ที่จุดระเบิดที่ทำให้พฤติกรรมซึ่งแสดงถึงความขัดแย้ง ในการวินิจฉัยความขัดแย้งระหว่างบุคคลจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องค้นหาว่าเหตุการณ์อะไรที่เป็นชนวนจุดระเบิดที่ทำให้พฤติกรรมซึ่งแสดงถึงความขัดแย้งปรากฏขึ้น อันจะทำให้สามารถกระทำการได้อย่างเหมาะสม ในการพิจารณาหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งมาใช้ในการหาทางบริหารความขัดแย้ง TPA