

ความขัดแย้ง

นำเสนอเมื่อ : 24 ก.ย. 2552

ขอคิดด้วยคน

มีอยู่หลายครั้ง ที่ต้องไปทำหน้าที่สอบข้อเท็จจริงในกรณีที่มีความขัดแย้ง มีความไม่เข้าใจกันของเจ้าหน้าที่ในบางสำนักงาน ทำให้ได้คิดว่า...ความสงบคือความสุขที่สุดในโลก

ที่ได้มีความขัดแย้ง ที่นั่นบรรยากาศเต็มไปด้วยความมืดมัว อึดอัด หน้าตาแต่ละคนมองกัน เหมือนกับโกรธกันมาแต่ชาติก่อน ความเป็นมิตรหายไปไหนหมดก็ไม่รู้ ต่างคนต่างถือศักดิ์ศรีเป็นใหญ่..ยากที่จะประนีประนอมกัน

ความขัดแย้ง หมายถึง ความรู้สึก หรือปฏิกิริยาของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในองค์กร ที่มีความคิดเห็น ความต้องการ ค่านิยม และเป้าหมายที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สาเหตุความขัดแย้งก็จะมี ๒ ประการ คือ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร

ความขัดแย้งระหว่างบุคคล จะเกิดจากการที่บุคคลมีความแตกต่างกันทั้งค่านิยม ความเชื่อทัศนคติ และเป้าหมาย ที่ไม่สอดคล้องกัน

ส่วนสาเหตุที่ทำให้เกิดการขัดแย้ง อาจเกิดจากภูมิหลังของบุคคลแต่ละคนไม่เหมือนกัน เกิดจากการรับรู้ เกิดจากกระบวนการสื่อสารของบุคคลไม่ตรงกัน และเกิดจากความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง เป็นต้น

วิธีการแก้ไข จะทำได้หลายวิธี แต่ที่นิยมกันมากคือการประนีประนอม หรือการเจรจาต่อรองเพื่อหาข้อยุติ โดยผู้บังคับบัญชาควรเรียกดูกรณีมาพูดคุยประนีประนอมกัน เพื่อให้เกิดความปรองดอง เกิดความร่วมมือร่วมใจ และมีความรักความสามัคคีกันในองค์กร

การที่จะทำให้คนโกรธกันมารักกันนั้น ไม่ใช่เรื่องง่าย จึงต้องใช้ความสามารถและทักษะในการไกลเกลี่ยไม่น้อย หากทำได้ ย่อมจะได้ทั้งบุญ และความสงบสุขให้กับคุณกรณี และองค์กรอีกด้วย