

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

นำเสนอเมื่อ : 10 ต.ค. 2552

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

- ความหมาย
- ลักษณะของความขัดแย้ง
- ระดับของความขัดแย้ง
- สาเหตุของความขัดแย้ง
- ผลที่ติดตามมาของความขัดแย้ง

ความหมาย

คำว่า "ความขัดแย้ง" (Conflict) มาจากรากศัพท์ในภาษาลาตินคือ *Configere* แปลว่า "การต่อสู้" ดังนั้นความหมายที่แท้จริงของความขัดแย้งจึงควรจะหมายถึงความถึงการต่อสู้ระหว่างสองฝ่ายเพื่อตัดสินว่าจะเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเลือกหลายอย่าง (กิติมา ปรีดีดิลก, 2529) อย่างไรก็ตามได้มีผู้ให้คำนิยามไว้มากมาย เช่น

Marry Follett, 1941 (อรุณ รักธรรม, 2525)

เห็นว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องของความแตกต่างในความเห็นและผลประโยชน์ ความขัดแย้งจึงมิใช่สิ่งที่ดีหรือเลว เพราะการแตกต่างในความเห็นอาจจะทำให้ได้ข้อสรุปใหม่ๆ ที่ดีขึ้น นอกจากนั้น Follett ยังเห็นว่า "ความขัดแย้งมิใช่ภาวะสงคราม แต่เป็นความแตกต่างในด้านความเห็น ผลประโยชน์"

Schmidt, Thomas, Millgate และ Oison, 1974 (อรุณ รักธรรม, 2525)

เห็นว่าความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลสองฝ่ายหรือมากกว่าต้องมีส่วนร่วมในการจัดสรรทรัพยากรที่จำกัด
ต่างก็เห็นว่าที่ตนมีความสำคัญกว่าฝ่ายอื่นจึงน่าจะได้รับการจัดทรัพยากรที่มากกว่า

W.H.Schmidt, 1974 (อรุณ รักรธรรม, 2525)

เห็นว่าความขัดแย้งหมายถึงบุคคล 2 ฝ่ายหรือมากกว่า มีข้อมูล ค่านิยม ความคิดเห็น และความรู้สึกที่แตกต่างกัน "ความขัดแย้งคือการต่อสู้ ชนะ-แพ้ระหว่างกลุ่มต่างๆ หรือขัดกันระหว่างผลประโยชน์ที่ต่างกัน

David W, Johnson and Frank P. Johnson, 1975

ความขัดแย้งหมายถึง การที่กิจกรรมหนึ่งเกิดขึ้นในลักษณะที่ขัดแย้ง ขัดขวาง ขัดกัน หรือรบกวนอีกกิจกรรมหนึ่ง ทำให้กิจกรรมนั้นเสียหาย
ดำเนินไปได้โดยยาก หรือมีผลน้อยลง

Andrew J, Dubrin, 1984 ความขัดแย้ง "เป็นการขัดขวางของบุคคลอื่น หรือการใช้กำลังขัดขวางของบุคคลอื่นหรือการใช้กำลังที่ก่อให้เกิดภาวะความตึงเครียดขึ้นมา ซึ่งภาวะเช่นนี้เกิดขึ้นเมื่อกลุ่มคนสองกลุ่มหรือมากกว่า (อาจเป็นบุคคล, กลุ่มคน, องค์กร, ประเทศ) ต่างก็รับรู้ถึงเป้าหมาย คุณค่าหรือเหตุการณ์ที่ไม่สามารถจะรวมได้

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า "ความขัดแย้ง" หมายถึง สภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดการต่อสู้ระหว่างบุคคลสองฝ่าย หรือมากกว่านั้นเพื่อสู้กัน
ขัดขวางมิให้ฝ่ายตรงข้ามได้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้
ซึ่งมักเป็นเรื่องของสิ่งมีคุณค่า สถานภาพ อำนาจ ทรัพยากร ผลประโยชน์ ที่มีจำกัด

ลักษณะของความขัดแย้ง

เทพนม เมืองแมน, 2540 ได้กล่าวถึงลักษณะของความขัดแย้งไว้ว่า

1. จะมีบุคคลหรือฝ่ายอย่างน้อยที่สุดตั้งแต่สองฝ่ายมาเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน โดยมีปฏิสัมพันธ์บางอย่างต่อกัน
- 2.

ต่างก็มีเป้าหมายร่วมเฉพาะหรือมีค่านิยมร่วมเฉพาะของกลุ่มที่เห็นได้จริง หรือที่แต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องมองเห็น

3. ปฏิสัมพันธ์ที่แสดงออกมาให้เห็นเป็นพฤติกรรมที่ชี้ให้เห็นถึงการข่มขู่ การลดหรือการกดดันฝ่ายตรงข้าม หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งชัยชนะ

4. แต่ละฝ่ายเผชิญหน้ากันในลักษณะที่มีการกระทำที่ตรงกันข้ามต่อกัน เป็นปฏิปักษ์ต่อกัน

5. แต่ละฝ่ายพยายามที่จะสร้างสถานะของความไม่สมดุล หรือในลักษณะที่จะทำให้มีความเหนือกว่าในด้านอำนาจต่ออีกฝ่ายหนึ่ง

Lewis Coser , 1956 ได้เรียบเรียงจากแนวคิดของ George Simmel, 1956 ในหนังสือ The Function of Social Conflict (อรุณ รัชธรรม, 2525) ได้กล่าวถึงลักษณะของความขัดแย้งไว้ 3 ประการดังนี้คือ

ประการแรก ความขัดแย้งในด้านต่างๆ เช่น สถานภาพ (Status) อำนาจ (Power) ผลประโยชน์ (Interest) ค่านิยม (Values)

จะเป็นตัวสร้างและรักษาเอกลักษณ์ของกลุ่มไว้

ทำให้มีลักษณะของกลุ่มตนเองที่แตกต่างจากกลุ่มของคนอื่น กล่าวคือ

สถานภาพ อำนาจ ผลประโยชน์ ค่านิยม

ที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งจะทำให้เกิดการแบ่งกลุ่มเป็นกลุ่มๆ

แต่ละกลุ่มจะมีเอกลักษณ์ วัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมาย

รวมทั้งแนวปฏิบัติของกลุ่มของตนเองที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ

ประการที่สอง ความขัดแย้ง

แตกต่างกับทัศนคติในการมุ่งร้ายหรือเป็นปรปักษ์

-ความขัดแย้งหมายถึง ความแตกต่าง ความไม่เห็นพ้องต้องกัน ซึ่งแสดงผลของการกระทำออกมาในรูปแบบของการกระทำตอบโต้ระหว่างกัน

-ทัศนคติมุ่งร้ายหรือเป็นปรปักษ์ หมายถึงความไม่พอใจ ความโกรธ หรือความเกลียดซึ่งแสดงผลของการกระทำออกมาในรูปแบบของการกระทำ ทำร้ายหรือทำลายฝ่ายตรงข้าม

ประการที่สาม

ได้กล่าวถึงความขัดแย้งแท้จริงกับความขัดแย้งที่ไม่แท้จริง

-ความขัดแย้งที่แท้จริง

เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความผิดหวังไม่ได้สิ่งที่ปรารถนาหรือความริษยาที่คิดว่าคนอื่นจะได้ดีกว่าตน ถ้าหากความขัดแย้งนั้นเป็นสื่อกลางเพื่อจะทำให้ได้ในสิ่งที่ปรารถนาต้องการจริงๆ ซึ่งเมื่อใดแล้วความขัดแย้งก็จะหมดไป

-ความขัดแย้งที่ไม่แท้จริง เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความตึงเครียดที่ต้องการผ่อนคลายความก้าวร้าวต่อสิ่งอื่น มากกว่าที่แสดงต่อคุณกรณี การแสดงต่อบุคคลอื่นไม่ใช่เพื่อต้องการบรรลุผลอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นเพียงเพื่อต้องการจะระบายความรู้สึกส่วนตัว หรืออาจเพื่อจะกระทบกระทั่งต่อคุณกรณีตนเองเท่านั้น เมื่อระบายออกแล้วความขัดแย้งก็จะหมดไป

อรัมศรี ศิริพันธ์, 2525 ได้แบ่งลักษณะความขัดแย้งเป็น 3 ประเภท

1. ความขัดแย้งด้านความคิด เนื่องจากคนมีความคิดเป็นของตัวเอง มีความเชื่อมั่น อุดมการณ์ ที่มีระดับการเปลี่ยนแปลงยาก-ง่าย ต่างกันออกไป

2. ความขัดแย้งในด้านวิธีการปฏิบัติ มาจากการที่แต่ละคนมีความถนัด ความพอใจ ค่านิยม บุคลิกภาพและความเคยชินที่แตกต่างกัน

3. ความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์ ผลประโยชน์นี้คล้ายๆกับทรัพยากรที่หายาก แต่มีคนจำนวนมากที่ต้องการ

ระดับความขัดแย้ง

Don Hellriegel and John W. Slocum Jr., 1970
เสนอว่าความขัดแย้งนั้นอาจจะมองในระดับต่างๆดังนี้

1. ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล
2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
3. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในกลุ่ม
4. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม
5. ความขัดแย้งในองค์กร

March and Simon, 1958 ได้แบ่งระดับความขัดแย้งออกเป็น 3 ระดับ

1 ความขัดแย้งของบุคคล

2. ความขัดแย้งในองค์กร

เป็นความขัดแย้งในตัวบุคคลหรือกลุ่มภายในองค์กร

3. ความขัดแย้งระหว่างองค์กร

เป็นความขัดแย้งระหว่างองค์การหรือกลุ่มต่างๆ

ระดับของความขัดแย้งที่ Don Hellriegel and John W. Slocum Jr.

และ March and Simon มีความคล้ายคลึงกันมาก

ซึ่งเราสามารถแบ่งความขัดแย้งนี้ได้เป็น 2 ระดับ คือ

1.ความขัดแย้งในระดับบุคคล แบ่งเป็น

1.1 ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Conflict)

หมายถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในตัวของคนๆหนึ่งไม่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น หรือเรียกได้ว่า”ความขัดแย้งในตัวเอง”

1.2 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict)

หมายถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลมากกว่า 2 บุคคลขึ้นไป

2. ความขัดแย้งระหว่างองค์กร แบ่งเป็น

2.1 ความขัดแย้งภายในองค์กร (Intra-organization Conflict) หมายถึง

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมาโดยมีคู่กรณีขัดแย้งเป็นบุคคลหรือกลุ่มย่อยๆ ที่มีอยู่ในกลุ่มหรือที่อยู่ในองค์การหรือกลุ่มต่างๆ

2.2 ความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Inter-organization Conflict)

หมายถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมาโดยที่คู่กรณีขัดแย้งเป็นองค์กรกับองค์กร หรือกลุ่มกับกลุ่ม

สาเหตุของความขัดแย้งในองค์การ

Litterer, 1966 (อรุณ รักธรรม, 2525)

ได้ให้ความเห็นของความขัดแย้งว่ามีสาเหตุมาจาก

1. ความแตกต่างในเป้าหมาย

2. ลำดับก่อนหลังของวิธีปฏิบัติงาน
3. การจัดสรรทรัพยากร
4. ความไม่เท่าเทียมกันของฐานะในองค์กร
5. ความแตกต่างในเรื่องรับรู้

พิจารณาในแง่ของโครงสร้างขององค์กรแล้ว ความขัดแย้งมีสาเหตุมาจาก

1. การขัดแย้งทางด้านสายงาน
2. การขัดแย้งในเรื่องของกระบวนการหน้าที่
3. การขัดแย้งระหว่างฝ่ายบริหารกับที่ปรึกษา
4. ความขัดแย้งระหว่างองค์กรที่เป็นทางการกับองค์กรที่ไม่เป็นทางการ

จากความเห็นของ Schmidt, 1974 (อรุณ รัชธรรม, 2525)
ได้แสดงสาเหตุของความขัดแย้งมีดังนี้

1. ข้อมูลและข้อเท็จจริงที่แต่ละคนได้รับเกิดความแตกต่างกัน
2. ความแตกต่างในเป้าหมาย
3. ค่านิยม
4. ความเชื่อ
5. ความคิดเห็นและความรู้แตกต่างกัน
6. โครงสร้างขององค์การ
7. การเปลี่ยนแปลง
8. การติดต่อประสานงานที่เลว

9. พฤติกรรมของกลุ่ม:

ความไม่พึงพอใจในบทบาทและฐานะที่ได้รับใน

10. ความแตกต่างในการรับรู้

11. ความต้องการผลประโยชน์

หากผลประโยชน์ที่คนหรือของกลุ่มต้องการ
เกิดไปขัดแย้งกับความต้องการขององค์กร
หรือกลุ่มไม่ได้รับการตอบสนองที่น่าพึงพอใจ

12. ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

เป็นการขัดแย้งที่แต่ละฝ่ายพยายามจะขอทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดมา
ให้ฝ่ายของตัวเองให้มากที่สุด

เมธา สุตบรรทัด ศึกษาจากงานของ Lewin, Coser, Kurt Lewin, Elies
oulding ได้สรุปถึงสาเหตุของความขัดแย้งว่ามักจะเกิดขึ้นจาก

1. การมีความเห็นไม่ตรงกัน

เกิดจากการที่ต่างฝ่ายต่างมีความเชื่อมั่นในเหตุผลของตนเอง
หรือคงความยึดมั่นในหลักวิชาการ
ความขัดแย้งจะเป็นความขัดแย้งที่ค่อนข้างรุนแรงและต้องการการตัดสิน
ที่เด็ดขาด

2. ความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน

เกิดจากการที่เข้าใจความหมายของอีกฝ่ายหนึ่งผิดไปทั้งที่บางที่ทั้งสอง
ฝ่ายอาจมีวัตถุประสงค์เหมือนกันหรือคล้ายกัน

3. ความไม่เชื่อเป็นการส่วนตัว

ความขัดแย้งประเภทนี้ไม่มีเหตุผลแต่อย่างใด
เป็นเพียงความไม่เชื่อฝีมือกัน

4. ความแตกต่างกันในเป้าหมายและวัตถุประสงค์

ความขัดแย้งนี้ทั้งสองฝ่ายจะมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไม่เหมือนกัน
ฝ่ายหนึ่งพยายามจะให้อีกฝ่ายหนึ่งทำตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย
ของตน ถ้าไม่ยอมก็จะมี การต่อสู้กัน

L.R. Pondy, 1992 บอกว่าความขัดแย้งมักจะเกิดจาก

1. ความขัดแย้งในด้านทรัพยากรที่จำกัด และนโยบายที่แตกต่างกัน
2. ความขัดแย้งจากอารมณ์ เช่น การถูกกดดัน ความไม่เป็นมิตร
3. ความขัดแย้งจากความเข้าใจผิดและการรับรู้ของแต่ละฝ่าย
4. ความขัดแย้งจากการไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง

กิติมา ปรีดีติลภ, 2529 สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดจาก

1. การมีความคิดเห็นต่างกัน
ซึ่งหากตกลงกันไม่ได้ด้วยความพอใจของทั้งสองฝ่ายก็จะเกิดความขัดแย้งขึ้น
2. การรับรู้ที่แตกต่างกัน การมองปัญหาที่ไม่เหมือนกัน
3. ค่านิยมที่แตกต่างกัน
หมายถึงหลักที่แต่ละคนยึดถือเป็นเกณฑ์ในการตัดสินคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ ต่างกัน
4. ความมีอคติต่อกัน มีความรู้สึกส่วนตัวที่ไม่ดีต่อผู้อื่น
5. ผลประโยชน์ขัดกัน

Andrew J. Dubrin

ได้ชี้ให้เห็นถึงแหล่งที่มาของความขัดแย้งภายในองค์การ คือ

1. ธรรมชาติของความก้าวร้าวในตัวบุคคล
2. การแข่งขันในทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด
3. การขัดกันในค่านิยมและผลประโยชน์
4. การรับรู้ในค่านิยมและผลประโยชน์
5. การรับรู้ในความมุ่งหมายของความขัดแย้ง

6. ความขัดแย้งในบทบาท
7. การแสวงหาอำนาจและผลประโยชน์ส่วนตัว
8. การนำการเปลี่ยนแปลงเข้ามาในองค์กร
9. บรรยากาศในองค์กรที่ไม่ค่อยดี
10. การรบกวนในเรื่องทางเพศ
11. ปัญหาระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำกับที่ปรึกษา

จากแนวคิดของนักวิชาการทั้งหลาย
สามารถสรุปถึงสาเหตุของความขัดแย้งได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางจิตวิทยาและพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ขัดแย้งกัน ได้แก่ การที่บุคคลในองค์กรแต่ละคนมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน มีการรับรู้และความเข้าใจในปัญหาที่แตกต่างกัน มีค่านิยมที่ยึดถือเป็นตัวของตัวเองและแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ การมีอคติและการไม่เชื่อถือกันเป็นการส่วนตัว การมีเป้าหมายอุดมการณ์ในชีวิตการทำงานร่วมกับองค์การที่แตกต่างกัน รวมไปถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจของบุคคลต่อฐานะของตนในองค์การ
2. ผลประโยชน์ขัดกัน
ผลประโยชน์นับว่าเป็นเรื่องสำคัญมากโดยเฉพาะในทางการเมืองบุคคลแต่ละคนย่อมจะมีผลประโยชน์ที่ตัวเองต้องการได้รับ แต่บางทีผลประโยชน์ที่ต้องการนั้นก็จะไปขัดหรือกระทบต่อความต้องการของคนอื่นๆ ด้วย
3. การมีทรัพยากรที่จำกัด
การมีทรัพยากรที่จำกัดทำให้ไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของทุกคนได้ ดังนั้นจึงมีการแข่งขันเพื่อจะให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้น เมื่อฝ่ายใดได้ไปก็ย่อมทำให้อีกฝ่ายไม่พอใจจึงเกิดความขัดแย้งขึ้นมาได้

4. อุปสรรคจากการติดต่อสื่อสารขององค์กร
โครงสร้างองค์การก็มีส่วนทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์การได้ ถ้าหากว่าองค์กรหรือกลุ่มบุคคลได้มีการจัดโครงสร้างที่ไม่ดี ขาดประสิทธิภาพในการทำงานและก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างตำแหน่งต่างๆ ในองค์กร

ผลที่ติดตามมาของความขัดแย้ง

จากการวิเคราะห์ของ March และ Simon 1958 (อรุณ รัชธรรม, 2525) วัตถุประสงค์ของพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มที่จะตอบสนองต่อความขัดแย้งเกิดขึ้นได้ 4 แบบคือ

1. จะเกิดการแก้ปัญหาาร่วมกัน
จะเกิดขึ้นเมื่อทุกฝ่ายเห็นด้วยในหลักการใหญ่และพอใจต่อหลักการที่ทุกฝ่ายจะมีส่วนร่วมช่วยในการแก้ปัญหา
2. จะเกิดการชักจูงให้เห็นด้วย
จะเกิดขึ้นเมื่อบางส่วนของสมาชิกไม่เห็นด้วยในจุดมุ่งหมายบางประการ แต่ถูกชักจูงให้อยอมรับโดยเสียงส่วนใหญ่
3. จะเกิดการตอรอง
เป็นความพยายามที่จะก่อให้เกิดข้อตกลงร่วมกันโดยไม่มีการชักชวน (กลุ่มทั้ง 2 มีอำนาจตอรองเท่าเทียมกัน)
4. จะมีการนำเอาวิธีทางการเมืองมาเกี่ยวข้องของคล้ายกับการตอรอง แต่จะมีการนำเอาอิทธิพลบางอย่างมาช่วยให้เกิดข้อตกลง