



# การบูรณาการโครงการ

## “ไปสอนน้องแยกขยะกันเถอะหมู่เฮา”

### บทที่ 10 : การบริหารความขัดแย้ง

#### ความขัดแย้ง

ความขัดแย้งสามารถเกิดได้ในทุกคนและทุกสังคม トラบใดที่ทุกคนยังมีความแตกต่าง ในเรื่องของความคิด ความเชื่อ หรือค่านิยม สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในหลายรูปแบบ ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นย่อมมีทั้งผลดีและผลเสีย หากทุกคนยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ก็จำเป็นที่จะต้องหาวิธีที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาเพื่อให้เกิดผลดีที่สุด



#### ความหมายของความขัดแย้ง

ความขัดแย้ง หมายถึง สภาพการณ์ที่ส่งผลให้บุคคลหรือกลุ่ม มีความคิดหรือการตัดสินใจที่แตกต่างกัน หรือไม่สามารถหาข้อยุติอันเป็นที่พอใจของตนเองหรือทั้งสองฝ่าย



Metapon://(2558)//การประชุมที่มีความขัดแย้ง//สืบค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2562//

จาก/https://bit.ly/2UZFBfH

#### ความสำคัญของการบริหารความขัดแย้ง

ในการไปสอนน้องแยกขยะตั้งแต่เริ่มเตรียมงานจนกระทั่งไปทำกิจกรรมที่โรงเรียนได้มีการรวบรวมความคิด หรือแนวทาง ออกแบบกิจกรรมการประสานงานกับทางโรงเรียน และการร่วมทำกิจกรรมร่วมกับน้อง ๆ ที่โรงเรียน เป็นเรื่องปกติที่การทำงานหรือทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นจะเกิดความคิดเห็นที่ต่างกันไป อาจจะมีความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น ทั้ง ภายในกลุ่ม ระหว่างกลุ่ม และระหว่างองค์กร ซึ่งเป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนั้นเราต้องรู้จักวิธีการบริหารความขัดแย้งเพื่อให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ด้วยดี

# สาเหตุของความขัดแย้ง

## ด้านความคิดเห็น

### วิธีการคิดและวิธีการแก้ปัญหาที่แตกต่างกัน

เนื่องจากความแตกต่างทางธรรมชาติของมนุษย์ผนวกกับความแตกต่างของประสบการณ์ และการอบรมที่แต่ละคนได้รับ ย่อมมีแนวโน้มที่จะมีวิธีการคิดและวิธีการแก้ไขปัญหาแตกต่างกันหากทั้งสองฝ่ายตกลงไม่ได้ ปัญหาความความขัดแย้งก็ย่อมเกิดขึ้น

สมาชิกในกลุ่มกิจกรรมสอนน้องแยกขยะมีทั้งหมด 13 คน แต่ละคนย่อมมีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน บางคนเคยทำกิจกรรมจิตอาสามาก่อน แต่บางคนก็ไม่เคยทำกิจกรรมประเภทนี้เลย ความแตกต่างกันของประสบการณ์ในการทำกิจกรรมนั้นทำให้เกิดความขัดแย้งในการคิดและการแก้ไขปัญหา ดังนี้

#### เหตุการณ์ที่ 1

ความขัดแย้งในการเลือกรูปแบบกิจกรรมในการคิดวิธีการทำกิจกรรม ได้มีการเสนอกิจกรรมแยกสอนน้องแยกขยะเป็นกิจกรรมแรก แต่มีสมาชิกเสนอกิจกรรมชวนเพื่อนเตะบอล โดยให้เหตุผลว่าเป็นกิจกรรมที่สนุกกว่า ทำได้ง่ายกว่า เนื่องจากสมาชิกคนนั้นมีประสบการณ์ในการจัดทำกิจกรรมแบบนี้มาก่อน ทำให้เกิดความขัดแย้งภายในกลุ่ม แต่ต่อมาจึงได้เปลี่ยนเป็นกิจกรรมชวนเพื่อนเล่นแบดมินตันแทน

#### เหตุการณ์ที่ 2

ความขัดแย้งในการเลือกรูปแบบการเล่นเกมในการคิดวิธีการทำเกม เพื่อเรียนรู้วิธีการแยกขยะให้น้อง ๆ โดยการให้น้อง ๆ เลือกขยะจำลองจากกองขยะจำลองมาทิ้งในถังแยกขยะจำลอง โดยเริ่มแรกสมาชิกเสนอให้มีถังขยะจำลองเพียงชุดเดียว แล้วให้น้อง ๆ ทั้งสี่กลุ่มแข่งกันนำขยะจำลองมาทิ้ง แต่สมาชิกอีกกลุ่มหนึ่งได้เสนอให้แยกถังขยะจำลองเป็น 4 กลุ่ม โดยให้น้อง ๆ ทั้ง 4 กลุ่มเพื่อป้องกันการกระทบกระทั่งกัน ในขณะที่ทิ้งขยะ ในขณะที่สมาชิกอีกกลุ่มแย้งว่าจะต้องมีการใช้เบเพิ่มทำให้เกิดความขัดแย้งภายในกลุ่ม

## การรับรู้ที่แตกต่างกัน

ในบางกรณีคนเรามองเห็นปัญหาอย่างไม่เหมือนกัน ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้ของคนเรานั้นแตกต่างกัน รวมทั้งประสบการณ์ที่แต่ละคนนำมาเชื่อมโยงกับสิ่งที่ตนรับรู้ไม่เหมือนกัน หากต่างฝ่ายต่างยืนยันว่า สิ่งที่ตนรับรู้ นั้นถูกต้อง และไม่สามารถช่วยกันหาข้อยุติอันเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่ายได้ ปัญหาความขัดแย้งก็ย่อมเกิดขึ้น

การทำงานเป็นกลุ่มนั้น จะต้องมีการประชุมกันเสมอ หลังจากเสร็จสิ้นการประชุม ต่างก็เกิดแนวคิด วิเคราะห์ต่าง ๆ ที่สรุปมาหลังจากที่ประชุม ซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนจากเนื้อหาในที่ประชุมได้ ในที่นี้จะกล่าวถึงเหตุการณ์ที่เป็นเหตุการณ์ที่มีการเพิ่มความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการทำกิจกรรมครั้งนี้ ดังนี้

### เหตุการณ์ที่ 3

ในตอนทีกลุ่มได้จัดประชุมขึ้น ได้มีการประชุมถึงการเล่นเกมแยกขยะ ซึ่งมีรูปแบบการเล่นเกมที่ซับซ้อน จึงทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมเกิดความสับสนและเข้าใจไม่ตรงกันกับสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม



## สาเหตุของความขัดแย้ง

### ด้านผลประโยชน์

#### ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์

ผลประโยชน์นับว่าเป็นปัญหาใหญ่ แก้ไขได้ยากยิ่งและพบมากที่สุดไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลก็ตาม ผลประโยชน์ที่ไม่เฉพาะแต่ทรัพย์สินเงินทองเท่านั้น แต่รวมถึงตำแหน่ง หน้าที่การงาน อำนาจ อิทธิพล เกียรติยศ ชื่อเสียง ความสะดวกสบายต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานด้วย ผลประโยชน์ทำให้เกิดความขัดแย้งที่รุนแรง เพราะถ้าแต่ละฝ่ายมุ่งหวังเพื่อผลประโยชน์ของตนแต่เพียงฝ่ายเดียว และไม่สามารถหาทางประนีประนอมกันได้แล้ว ความขัดแย้งก็จะกลายเป็นปัญหาลุกลามใหญ่โต

การทำงานเป็นกลุ่มนั้น จะต้องมีการประชุมเพื่อตกลงกันว่าจะทำ กิจกรรมอะไร แต่บางครั้งที่สมาชิกในกลุ่มนัดประชุม เกิดการเข้าประชุมสายบ้าง ไม่มาเข้าร่วมการประชุมบ้าง ทำให้เกิดการเสียผลประโยชน์ และเกิดการขัดแย้งขึ้นในกลุ่ม ดังนี้

#### เหตุการณ์ที่ 4

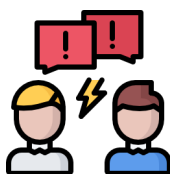
ในตอนที่มีสมาชิคนัดประชุม เพื่อตกลงกันว่าจะทำกิจกรรมอะไร แต่ว่ามีสมาชิกบางคนที่มาช้า ทำให้สมาชิกคนอื่นต้องรอ หรือสมาชิกบางคนไม่มาเข้าร่วมประชุมเลย และได้แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ทำให้เกิดความล่าช้าในการประชุม ซึ่งทำให้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปด้วยดีเท่าที่ควร ทั้งในด้านเวลาและความคิดเห็นในการประชุมทำให้เกิดการเสียผลประโยชน์



## การบริหารความขัดแย้ง

ความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ไม่ว่าจะเป็น ระหว่างบุคคล กลุ่ม หรือ ในองค์กร ซึ่งจะมีวิธีการบริหารความขัดแย้ง แบ่งออก 3 แนวทาง ดังนี้

### การเพิ่มความขัดแย้ง



กรณีที่บุคคลภายในกลุ่มหรือในองค์กรไม่มีความขัดแย้งกันเลย ซึ่งอาจทำให้เกิดความเฉื่อยชา ไม่มีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเพิ่มความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ เช่น เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ สนับสนุนความคิดริเริ่มที่นำไปสู่การพัฒนากลุ่มหรือองค์กร ให้ทุกกลุ่มได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหอย่างทั่วถึง หรือส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เป็นต้น ในที่นี้จะกล่าวถึงเหตุการณ์ที่เป็นเหตุการณ์ที่มีการเพิ่มความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการทำกิจกรรมครั้งนี้ ดังนี้

### เหตุการณ์ที่ 5

ในช่วงแรกของการเลือกหัวข้อกิจกรรมนั้น ได้มีการเสนอหัวข้อจากคนในกลุ่มไว้คือหัวข้อสอนน้องแยกขยะ แต่ทุกคนนั้นไม่มีความกระตือรือร้นในการเลือกหรือเสนอหัวข้อเพิ่ม จนกระทั่งมีสมาชิกคนหนึ่งได้เสนอหัวข้อชวนเพื่อนเตะบอลขึ้น ซึ่งทุกคนให้ความสนใจกับหัวข้อนี้ และมีการถกเถียงกันในด้านของวิธีการทำกิจกรรม ซึ่งได้มีสมาชิกคนหนึ่งแย้งขึ้นมาว่าฟุตบอลเป็นกีฬาที่นิยมแต่ในหมู่ผู้ชาย จึงเกิดการเสนอกันให้ปรับเปลี่ยนจากฟุตบอลเป็นแบดมินตันแทน ซึ่งนับเป็นการเพิ่มความขัดแย้งอย่างหนึ่ง

### เหตุการณ์ที่ 6

ในระหว่างทำกิจกรรม ได้แบ่งน้อง ๆ ออกเป็น 4 กลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มมีตะกร้าแยกและขยะจำลองให้น้อง ๆ นำมาทิ้งในถังขยะจำลอง ซึ่งในตอนแรกขยะจำลองกองอยู่ในตำแหน่งที่ไม่เป็นกลางคือตั้งอยู่ตำแหน่งใกล้ 2 กลุ่ม ส่วนอีก 2 กลุ่มที่เหลืออยู่ไกลกว่ามากทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันสมาชิกบางคนได้เสนอให้กองขยะจำลองให้มาอยู่ตรงกลางเพื่อความเสมอภาคในการแข่งขัน ซึ่งนับเป็นการเพิ่มความขัดแย้งอย่างหนึ่ง

## เหตุการณ์ที่ 7

ในส่วนของอุปกรณ์ในการจัดทำนั้น เริ่มจากการคัดสรรอุปกรณ์ที่ถูกและคุ้มค่าที่สุดเพื่อประหยัดงบประมาณที่มีจำกัด หนึ่งในสมาชิกได้ทำการเลือกาวชนิดหนึ่งสมาชิกอีกคนจึงเสนอการอีกประเภทที่ลดเวลาขั้นตอนการทำ ซึ่งนับเป็นการเพิ่มความขัดแย้งอย่างหนึ่ง

## การลดความขัดแย้ง ประเภทรายอมให้

เมื่อเกิดกรณีขัดแย้ง บุคคลพยายามหาวิธีที่จะทำให้เหตุการณ์บรรเทาลงหรือยุติลง เขาอาจเป็นผู้อ่อนข้อ ยอมเสียสละ ถ้าคู่กรณีต้องการเช่นนั้นความสัมพันธ์ก็ยังคงดำเนินต่อไปได้ วิธีการนี้เหมาะสมที่จะนำมาใช้เมื่อบุคคลมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

ในกิจกรรมสอนน้องแยกขยะ มีความขัดแย้งบางประการที่ต้องอาศัยการบริหารความขัดแย้งแบบการยอมให้ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่มและทำให้กลุ่มยังสามารถทำงานร่วมกันต่อไปได้ ดังนี้

## เหตุการณ์ที่ 8

ในการประชุมเพื่อแจกแจงงานให้กับสมาชิกในกลุ่ม มีงานทำอุปกรณ์สำหรับทำเกมเพื่อการเรียนรู้การแยกขยะและสื่อการสอนวิธีแยกขยะที่ต้องใช้จำนวนคนทำงานค่อนข้างมาก แต่มีการแบ่งสมาชิกสำหรับทำงานไม่ลงตัวเพราะกลุ่มย่อยมีจำนวนไม่เท่ากันและกลุ่มย่อยกลุ่มหนึ่งมีจำนวนสมาชิกน้อยกว่ามากเกิดความขัดแย้งในการแบ่งงานที่ไม่ลงตัว สมาชิกกลุ่มย่อยที่ใหญ่กว่าจึงยอมเสียสละโดยทำงานทั้งหมดให้เพราะมีสมาชิกเยอะกว่าแล้วให้กลุ่มย่อยที่มีสมาชิกน้อยกว่าทำงานอย่างอื่นที่ใช้คนน้อยกว่าแทน





## การขจัดความขัดแย้ง แก้ปัญหาแบบ ชนะ-ชนะ (Win-Win)

เป็นวิธีที่ใช้การตัดสินใจร่วมกัน ที่เริ่มจากการวิเคราะห์ปัญหา ค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา แล้วจึงร่วมกันพิจารณาทางเลือกเพื่อปฏิบัติ เลือกทางที่เกิดผลดีมากที่สุด และเกิดผลเสียน้อยที่สุด

### เหตุการณ์ที่ 9

เนื่องจากการประสานกับทางโรงเรียนมีความผิดพลาด ทำให้เวลาเตรียมงานจาก 1 สัปดาห์ เหลือเวลาเพียงไม่ถึง 1 วัน ทำให้ต้องเตรียมงานกันแบบกะทันหัน จึงทำให้หน้าที่ของแต่ละคนที่ได้แบ่งไว้ในตอนแรกนั้นไม่สามารถทำงานได้สะดวก เนื่องจากเหตุผลทางสถานที่ และ ฐานะส่วนตัว ทำให้เราต้องมาประชุมกันเพื่อแบ่งหน้าที่ใหม่ โดยให้งานแต่ละส่วนมีจำนวนคนเพียงพอในการทำงานและเตรียมงานได้ทัน