

บทที่ 8



ผู้นำกับการบริหารความ
ขัดแย้ง

ผู้นำกับการบริหารความขัดแย้ง

ความขัดแย้งในองค์การเกิดขึ้นได้เสมอในการทำงานขัดแย้งในองค์การเกิดขึ้นได้เสมอในการทำงาน ความเครียดและความวิตกกังวลก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งได้การทำงานเป็นทีมหรือการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลต่างๆ อาจเกิดความขัดแย้งขึ้นได้จากการที่มึความเห็นไม่ตรงกันตกลงกันไม่ได้ผู้บริหารเป็นผู้มีบทบาทในการเข้ามาแก้ไขความขัดแย้งให้เป็นในทิศทางที่ดีหรือทางสร้างสรรค์มากกว่าการทำความขัดแย้งขึ้นได้จากการที่มึความเห็นไม่ตรงกันตกลงกันไม่ได้ผู้บริหารเป็นผู้มีบทบาทในการเข้ามาแก้ไขความขัดแย้งให้เป็นในทิศทางที่ดีหรือทางสร้างสรรค์มากกว่าการทำลาย



ความขัดแย้งระหว่างบุคคล



1. เกิดจากความแตกต่างของบุคลิกภาพ เช่น ผู้จัดการเป็นคนเจ้าระเบียบชอบกล่าวโทษ
2. ความแตกต่างของค่านิยมที่แตกต่างกัน ของผู้คน
3. ความแตกต่างของการรับรู้ การตีความที่ความหมายบิดเบือน
4. ความแตกต่างของเป้าหมายในการดำเนินชีวิต
5. การแข่งขันเพื่อจะได้รับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น รายได้ ตำแหน่ง
6. การพึ่งพาอาศัยกันของบุคคลทำให้กระทบกระทั่งกัน
7. ความกดดันต่อบทบาทหน้าที่
8. ความแตกต่างของสถานภาพ คนอื่นอาจไม่ยอมรับสถานภาพ

ความขัดแย้งภายในองค์กร

1. เป้าหมายต่างกันทำงานร่วมกันไม่ได้
2. วิธีการทำงานหรือการจัดสรรทรัพยากร
3. พนักงานไม่พอใจในสถานภาพ
4. ความแตกต่างในการรับรู้ของแต่ละคน



ความขัดแย้งในองค์การ

พฤติกรรมของบุคคลซึ่งแต่ละฝ่ายแสดงออกในเมื่อต้องเผชิญกับความขัดแย้ง Kenneth Thomas ได้จำแนก
พฤติกรรมที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายว่าประกอบด้วยพฤติกรรม 2 แบบ คือ

1. พฤติกรรมร่วมมือ

Cooperativeness

เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้ผู้อื่นพอใจ



2. พฤติกรรมมุ่งเอาชนะ

Assertiveness

เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อให้ตนเองพึงพอใจพฤติกรรมดังกล่าวมี 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง

ความขัดแย้งในองค์กร

1. แสดงให้พนักงานทราบถึงความเร่งด่วนที่จะต้องเปลี่ยนแปลง
2. เสริมสร้างแนวทางร่วมกันในการเปลี่ยนแปลง
3. พัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์
4. ทำการสื่อสารให้พนักงานทราบถึงวิสัยทัศน์ขององค์กร
5. การให้อำนาจเบื้องต้นก่อนเพื่อการปฏิบัติงาน
6. ทำการเปลี่ยนแปลงสำเร็จก่อนในระยะสั้น
7. มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและทำให้ผลผลิตเพิ่ม
8. การวางแผนแนวทางใหม่ที่เปลี่ยนแปลงดีขึ้นแล้วให้เกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

