

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการกับความขัดแย้งของกลุ่มสมรส : ศึกษาเฉพาะกลุ่มสมรสในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยจะได้ศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตสมรส
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

บุคคลย่อมมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม แต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างทั้งทัศนคติ ค่านิยมหรือความเชื่อ จึงเป็นธรรมดาที่จะมีความคิดเห็นไม่ตรงหรือขัดแย้งกันได้ แม้ในสังคมที่เล็กที่สุดและถือว่ามีความสำคัญที่สุดอย่างในครอบครัว โดยเฉพาะ ในกลุ่มสมรส ซึ่งได้มีผู้ศึกษาในเรื่องความขัดแย้งไว้ เช่น

นงลักษณ์ นรเศรษฐากรณ์ (2544 : 21 ; อ้างถึง รอบบินส์, 1993) จำแนกความขัดแย้งออกเป็น 3 ทรรศนะ คือ แนวโบราณ แนวพฤติกรรม และแนวปฏิสัมพันธ์ ซึ่งมีประเด็นดังนี้

1. แนวโบราณ (Traditional view) คิดว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งเลว รุนแรง เสียหาย ผลาญทำลายและไม่เป็นประโยชน์ เชื่อว่าความขัดแย้งเกิดจากผู้บริหารผิดพลาดการบริหารงานล้มเหลว ดังนั้น จึงมีมุมมองเสนอว่าควรหาคนคิดมาลงโทษ หลีกเลี้ยงไม่ให้เกิด กำจัดความขัดแย้งให้หมดไป ใช้อำนาจมาตัดสินปัญหาความขัดแย้งหากไม่เป็นผลควรประณินประนาม

2. แนวพฤติกรรม (Behavioral view หรือ Human relations view) คิดว่าความขัดแย้งเป็นของธรรมดา หลีกเลี้ยงไม่ได้ ไม่เลวร้ายเสมอไป ผลของมันมีทั้งดีและเลวขึ้นอยู่กับชนิดของความขัดแย้งว่าสร้างสรรค์หรือทำลาย เชื่อว่าความขัดแย้งเกิดจากโครงสร้างขององค์กรความกดดันจากสังคมเศรษฐกิจและการเมือง ดังนั้น จึงมีมุมมองเสนอว่าควรยอมรับความขัดแย้งไม่สามารถกำจัดให้หมดไปได้ ควรพิจารณาชนิดของมันแล้วควบคุมให้ลดลงหรือคงไว้ ตามแต่กรณีเพื่อก่อประโยชน์แก่องค์กร

3. แนวปฏิสัมพันธ์ (Interactionist view) มีทฤษฎีที่คล้ายแนวพฤติกรรม แต่ถึกประเด็นมุมมองเป็นว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งจำเป็น การกระตุ้นให้เกิดในด้านดีความขัดแย้งเป็นพลังด้านบวกช่วยให้งานเกิดประสิทธิผล ดังนั้น การกระตุ้นที่ระดับพอเหมาะจะทำให้คนค้นคว้ากระตือรือร้น ประเมินตนเองและเกิดความคิดสร้างสรรค์

แซสส์ (Sasse, 1978 : 192 - 193 ; อ้างใน อรุณ หมื่นวงศ์, 2540 : 9) กล่าวว่าโดยทั่วไปแล้วบุคคลจะคิดว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดีและพยายามที่จะหลีกเลี่ยง นอกจากนี้ยังคิดว่าความสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะต้องไม่มีความขัดแย้ง ที่จริงแล้วความขัดแย้งหรือการมีความเห็นไม่ตรงกันนั้น ไม่ใช่สิ่งที่เป็นอันตรายแต่การที่ไม่รู้จักวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ในทางที่สร้างสรรค์ต่างหากที่จะทำให้เกิดปัญหา ความขัดแย้งจะส่งผลในทางที่ดีได้เพราะจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นปัญหาต่าง ๆ จะถูกนำขึ้นมาเปิดเผยต่อกัน การที่เราได้ฟังและพยายามที่จะรับรู้ถึงความคิดความรู้สึกของบุคคลอื่นจะทำให้เราได้เข้าใจบุคคลอื่นดีขึ้น และรู้จักที่จะยอมรับนับถือความคิดของบุคคลอื่น ซึ่งเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งประชุมพร บัวคลี่ (2544 : 36) สรุปว่า ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในทุกหน่วยงานทุกสังคมที่มีมนุษย์เข้าไปเกี่ยวข้อง อันเป็นผลมาจากความแตกต่างในเรื่องความคิด ค่านิยม และพฤติกรรมที่แสดงออก

สจิวต์ และ แอนเจโล (Stewart and Angelo, 1982 : 282 ; อ้างใน อรุณ หมื่นวงศ์, 2540 : 9-10) กล่าวว่า ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นอยู่เสมอรอบที่มนุษย์มีจุดหมายต่างกัน ความขัดแย้งจึงไม่ใช่สิ่งที่น่ากลัวที่เราได้เรียนรู้ที่จะจัดการกับความขัดแย้ง และจะมีผลในทางที่ดีได้ดังนี้

1. ความขัดแย้ง ทำให้บุคคลได้มีโอกาสค้นพบการตอบสนองที่ดี ต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
2. ความขัดแย้ง ทำให้ความรู้สึกละเอียด ๆ ที่บุคคลเก็บกดไว้ ได้มีโอกาสแสดงออกมา
3. ความขัดแย้ง ทำให้เกิดการพบปะและแลกเปลี่ยนกันอย่างจริงจัง
4. ความขัดแย้ง ทำให้เกิดความมั่นใจในความสัมพันธ์ของบุคคลยิ่งขึ้น

จอห์นสัน (Johnson, 1986 : 201 ; อ้างใน อรุณ หมื่นวงศ์, 2540 : 9 - 10) กล่าวว่า การที่ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะเป็นไปในทางที่สร้างเสริมนั้น ควรจะพิจารณาถึงสิ่งเหล่านี้

1. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะทำให้ความสัมพันธ์ของบุคคลมั่นคง
2. บุคคลมีความชื่นชอบและไว้วางใจต่อกันได้มากขึ้น
3. บุคคลทั้งสองฝ่ายมีความพึงพอใจผลที่เกิดขึ้น
4. บุคคลทั้งสองฝ่ายมีการปรับปรุงความสามารถ ในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

2.1.1 ความหมายของความขัดแย้ง

คำว่าความขัดแย้ง (Conflict) มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย เช่น

มลวิภา สุวรรณมาลัย (2524 : 97) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งว่า คือ สภาพที่ความปรารถนาหรือแนวโน้มที่จะกระทำหรือพลังกระทบเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ซึ่งมีผลทำให้ผู้ที่ตกอยู่ในสภาวะนั้นเกิดความขัดแย้งขึ้นในใจ ในการที่จะต้องเลือกกระทำเพียงอย่างเดียว

ศิริพรธม ชนสิน (2527 : 560) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีเป้าหมาย 2 อย่าง ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องการได้พร้อม ๆ กัน หรือมีเพียงเป้าหมายเดียวที่เป็นสิ่งที่ต้องการและไม่ต้องการในเวลาเดียวกัน และบุคคลต้องตัดสินใจเลือกเอาเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น

สุธา จันทร์ธอม (2527 : 134 - 135) ได้สรุปความหมายของความขัดแย้งว่า เกิดขึ้นเมื่อร่างกายจะต้องเลือกตัดสินใจทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เมื่อมีเหตุการณ์ให้เลือกมากกว่าหนึ่งอย่างขึ้นไป และแต่ละเหตุการณ์มีน้ำหนักมากพอ ๆ กัน เช่น นักเรียนไม่สามารถจะเลือกเป็นนักกีฬาที่มีชื่อเสียงในขณะที่ต้องเรียนอย่างหนักเพื่อให้ได้คะแนนดี ๆ เพื่อสอบเข้าในมหาวิทยาลัย

ถวิล ชราภิรักษ์ (2532 : 4) ให้ความหมายในแง่จิตวิทยาสังคมว่า หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในสังคม โดยถือเป็นพฤติกรรมสังคม (Social Behavior) เพราะเป็นการแสดงออกหรือการกระทำซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นที่อาจเป็นคนเดียว หรือกลุ่มคนหรือกลุ่มคนหลายกลุ่มก็ได้

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535 : 163) กล่าวว่า ความขัดแย้ง หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่มีลักษณะของความไม่เป็นมิตรหรือตรงกันข้าม

Argyris (1964 : 54 ; อ้างใน ภคกมล คำดี, 2539 : 5) กล่าวว่า ความขัดแย้ง หมายถึง เหตุการณ์อันเกิดขึ้น เมื่อบุคคลไม่ลงรอยกับความบีบคั้นในสถานะจำกัดสถานะหนึ่ง

อรุณ รัตธรรม (2534 : 609 ; อ้างใน ภคกมล คำดี, 2539 : 6) กล่าวว่า ความขัดแย้ง หมายถึง การเกิดความไม่ลงรอยกันหรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งคือความขัดแย้ง คือ การถกเถียงกันหรือต่อสู้กันระหว่างสองฝ่าย โดยการแสดงออกในทางปฏิบัติหรือแทรกแซงซึ่งกันและกันต่อเป้าหมายของฝ่ายตรงข้าม

2.1.2 ลักษณะของความขัดแย้ง

เชียวซาญู อาศูว์ฒนกุล (2540 ; อ้างใน กนิษฐา เขียวทอง. 2545 : 7) ระบุถึงลักษณะความขัดแย้งว่ามี 5 ระดับ คือ ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งภายในกลุ่ม ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม และความขัดแย้งภายในองค์การ ความขัดแย้งทั้ง 5 ระดับ มีขอบเขต ลักษณะผลกระทบและพัฒนาการดังนี้

1. ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล (Intrapersonal) มีขอบเขตภายในตัวบุคคลลักษณะความรุนแรงมีทั้งบวกและลบ มีผลกระทบต่อตนเองสูง ที่มาของความขัดแย้งเป็นผลมาจากจิตใจที่เผชิญสภาวะความซับซ้อน ความไม่แน่นอนในการตัดสินใจ กลายเป็นความคับข้องใจ

2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal) มีขอบเขตความขัดแย้ง คือ คนกับคน มีลักษณะทำลายความสัมพันธ์กันมีผลกระทบต่อสังคมต่ำ พัฒนาการความขัดแย้งเป็นผลมาจากความแตกต่างด้านบุคลิกภาพ ความเชื่อ การแข่งขัน เป็นต้น ส่วนหนึ่งอาจขยอยมาจากความขัดแย้งในตัวบุคคล

3. ความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Intragroup) เป็นความขัดแย้งที่มากกว่าสองคนแต่ยังมีขอบเขตภายในกลุ่ม มีลักษณะเสียหายต่อผลประโยชน์และความสัมพันธ์กลุ่ม มีผลกระทบต่อสังคมมากขึ้นส่วนหนึ่งขยายวงกว้างมาจากความขัดแย้งระดับที่ 2 แต่ส่วนใหญ่เป็นเพราะแบบแผน (Norm) ของกลุ่มเอง

4. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Intergroup) เนื่องจากกลุ่มแบ่งออกเป็นสองชนิด คือ กลุ่มทางการ (Formal group) และกลุ่มไม่เป็นทางการ (Informal group) ดังนั้น จึงทำให้ขอบเขตความขัดแย้งที่เกิดในกลุ่มหนึ่งขยายไปสู่อีกกลุ่มหนึ่งได้ ลักษณะความขัดแย้งแสดงอาการออกมาสามารถรับรู้หรือรู้สึกได้และขยายผลกระทบเป็นวงกว้างสู่คนในองค์การ ที่มาของความขัดแย้งนี้เป็นผลมาจากความแตกต่างในเป้าหมาย แนวคิด ค่านิยม และผลประโยชน์กลุ่ม ที่มาส่วนหนึ่งอาจลุกลามมาจากความขัดแย้งภายในกลุ่ม

5. ความขัดแย้งภายในองค์การ (Intra-Organization) มีขอบเขตหมายถึงความรวมถึงความขัดแย้งภายในบุคคลระหว่างบุคคลภายในกลุ่ม และระหว่างกลุ่ม เพราะถือว่าคนและกลุ่มเป็นส่วนหนึ่งขององค์การลักษณะความขัดแย้งที่สำคัญแบ่งออกเป็น 3 มิติ ดังนี้

5.1 ความขัดแย้งในแนวตั้ง (Vertical Conflict) ความขัดแย้งจะเกิดในกรอบของสายการบังคับบัญชาบนกับล่างเท่านั้น ลักษณะความรุนแรงหรือผลกระทบขึ้นอยู่กับชนิดของความขัดแย้ง ที่มาของความขัดแย้งเป็นผลจากความสัมพันธ์ การสื่อสาร เป็นต้น

5.2 ความขัดแย้งในแนวทแยงมุม (Diagonal Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดเฉียงกรอบสายบังคับบัญชา ลักษณะเช่นนี้พบในบุคลากรที่อยู่ต่างสาย ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์และการสื่อสารผิดพลาด

5.3 ความขัดแย้งในแนวนอน (Horizontal Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในกรอบการประสานงานระดับเดียวกัน ลักษณะความขัดแย้งจะเป็นกระจุกหรือรวมตัวเป็นกลุ่ม ๆ ในองค์กร จุดเริ่มต้นความขัดแย้งมาจากความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายที่ไม่เป็นอิสระ ประโยชน์ที่ไม่เป็นธรรมซึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Inter-Organization) ต่อไป

ถวิล ธาราโกษณ์ (2532 : 139) ได้แบ่งการขัดแย้งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ การขัดแย้งในตนเอง (Self Conflicts) การขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Intergroup Conflicts) และการขัดแย้งภายในกลุ่ม (Intragroup Conflicts) ซึ่ง ศิริพรชน ธนสิน (2527 : 156 ; อ้างใน ลักษณ์มี โมราสุข. 2537 : 7) ได้กล่าวถึงรายละเอียดไว้ดังนี้

1. การขัดแย้งในตนเอง (Self Conflicts) เป็นการขัดแย้งที่เกิดขึ้นเฉพาะในบุคคลคนหนึ่ง เลอวิน (Lewin) เป็นบุคคลสำคัญที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งไว้มาก โดยทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมความขัดแย้งไว้อย่างกว้างขวาง และได้จัดประเภทความขัดแย้งไว้ 3 ประเภท คือ

1.1 Approach-Approach Conflict เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลมีเป้าหมายที่พึงปรารถนา 2 อย่างด้วยกัน และต้องตัดสินใจเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น มีเงินจำนวนหนึ่งตัดสินใจไม่ถูกว่าจะซื้อรถหรือซื้อบ้านก่อนดีเพราะบ้านก็อยากได้รถก็ต้องการ เข้าตำรา “รักพี่เสียดายน้อง” ความขัดแย้งชนิดนี้แก้ได้ไม่ยาก โดยบุคคลจะลังเลอยู่ช่วงระยะเวลาหนึ่งก่อนที่จะตัดสินใจเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง

1.2 Avoidance-Avoidance Conflict เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีเป้าหมายที่ไม่พึงปรารถนา 2 อย่าง และต้องตัดสินใจเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น จะเลือกไปดอนพูนซึ่งต้องเจ็บ หรือจะปล่อยให้ปวดเหมือนเดิม เข้าลักษณะ “หนีเสือปะจระเข้” การตัดสินใจเลือกในสภาพการณ์นี้อาจจะต้องใช้เวลานานและถ้าไม่ถูกบังคับบุคคลจะไม่เลือกทั้งสองอย่าง

1.3 Approach-Avoidance Conflict ความขัดแย้งชนิดนี้เกิดขึ้นเมื่อมีเป้าหมายเพียงอย่างเดียว แต่เป็นเป้าหมายที่เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาและไม่พึงปรารถนาในเวลาเดียวกัน บุคคลจะเกิดความรู้สึกลังเล (Ambivalence) ตัดสินใจไม่ถูกว่าจะเลือกดีหรือไม่ เช่น จะเลือกทำงานที่มีรายได้ดี แต่มีเจ้านายที่เจ้าระเบียบขี้บ่นดีหรือไม่

ความขัดแย้งในชีวิตจริงมีความสลับซับซ้อนกว่าที่กล่าวมา สำหรับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นบ่อยและยากที่จะแก้ไข คือ ความขัดแย้งแบบ Approach-Avoidance ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาสำหรับวัยรุ่น เพราะเป็นความต้องการที่ขัดแย้งกับธรรมชาติของวัยนี้ ได้แก่ ความต้องการเป็นอิสระกับความ ต้องการพึ่งพาผู้อื่น โดยความต้องการของวัยรุ่นมีความต้องการเป็นอิสระมาก ไม่ชอบให้พ่อแม่มายุ่งเรื่องส่วนตัว ในขณะที่เขายังต้องการให้พ่อแม่ให้ความรัก ความอบอุ่นและการดูแลเอาใจใส่

2. การขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Intergroup Conflicts) เป็นความขัดแย้งที่แต่ละกลุ่มสังคมมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน เช่น ความขัดแย้งในหน่วยงานคนส่วนต่าง ๆ ของโรงเรียน วิทยาลัย ในโรงงานอุตสาหกรรม ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มนายจ้างกับลูกจ้าง เป็นต้น ซึ่งความขัดแย้งดังกล่าว เป็นความรู้สึกต่อต้านแข่งขันกันระหว่างกลุ่มบุคคลในหน่วยงาน เพราะต้องการรักษาผลประโยชน์ไว้ให้กลุ่มตน

3. การขัดแย้งภายในกลุ่ม (Intragroup Conflicts) ความขัดแย้งภายในกลุ่ม หมายถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในกลุ่มบุคคล อันประกอบด้วยบุคคลที่เกี่ยวข้องกันตั้งแต่สองคนขึ้นไป มาอยู่รวมกันประกอบกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีจุดประสงค์ร่วมกัน สมาชิกภายในกลุ่มมีบทบาทต่าง ๆ กัน แต่ทุกคนก็มีความสมัครใจที่จะอยู่รวมกลุ่มกัน การอยู่รวมกันเป็นสมาชิกของกลุ่มจะทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดตามใจชอบไม่ได้ เพราะทุกคนต้องทำตามระเบียบข้อบังคับของกลุ่ม หรือตามมติที่ส่วนรวมกำหนดขึ้นมาเพื่อให้สมาชิกภายในกลุ่มอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข แต่โดยธรรมชาติบุคคลมีความต้องการ ความคิดเห็น เจตคติ ค่านิยมแตกต่างกัน หากไม่มีความเข้าใจการยอมรับซึ่งกันและกันหรือการปรับตัวแล้ว จะก่อให้เกิดความขัดแย้งความไม่ลงรอยกันขึ้น

ตัวอย่างความขัดแย้งภายในกลุ่มที่น่าสนใจ คือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในครอบครัว ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่เล็กที่สุดแต่สำคัญที่สุด ความขัดแย้งมักเกิดขึ้นในทุกครอบครัวในระหว่างคู่สมรส หรือสามีภรรยาที่แม้เมื่อตัดสินใจแต่งงานกันนั้น มักมีพื้นฐานของความรักและมีความตั้งใจจะใช้ชีวิต

ร่วมกันไปตลอดชีวิต แต่การที่คน 2 คน ที่มาจาก 2 ครอบครัวเคยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน มาอยู่ด้วยกันย่อมต้องมีการปรับตัวเข้าหากัน หากต้องมีการปรับตัวมาก ความขัดแย้งระหว่าง 2 คน ย่อมมีมากตามมา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความขัดแย้งและการจัดการกับความขัดแย้ง ระหว่างสามีภรรยา ซึ่งเน้นเฉพาะการจัดการเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลซึ่งจะได้กล่าวใน รายละเอียดต่อไป

สรุปได้ว่า ลักษณะของความขัดแย้ง คือ ความขัดแย้งที่แสดงอาการออกมาหรือไม่แสดง อาการออกมา แต่สามารถรับรู้หรือรู้สึกได้ เช่น ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ความขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล ความขัดแย้งภายในกลุ่ม ระหว่างกลุ่ม หรือกระทั่งความขัดแย้งระหว่าง องค์กร จากลักษณะความขัดแย้งหลายลักษณะดังกล่าว ผู้วิจัยเลือกศึกษาความขัดแย้งระหว่าง บุคคล นำมาใช้ในกรณีศึกษาความขัดแย้งระหว่างคู่สมรสในการวิจัยครั้งนี้

2.1.3 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล

2.1.3.1 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างบุคคล

บราวน์ (Brown, 1963 : 4 – 5 ; อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาสาทรณ์, 2534 : 115) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง การที่บุคคล 2 ฝ่ายมีพฤติกรรมไม่ลงรอยกันหรือมีพฤติกรรม ที่ดำเนินไปด้วยกันไม่ได้ เนื่องจากมีความเห็นและความสนใจที่แตกต่างกัน การกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง มีความตั้งใจที่จะไปขัดขืน หรือความขัดข้องใจให้อีกฝ่ายหนึ่ง

แอดเลอร์ และทาวน์ (Adler and Towne, 1987 ; อ้างถึงใน สยมพร เพชรประสิทธิ์, 2540 : 56) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง การแสดงความรู้สึกต่อผู้อื่นระหว่าง บุคคลอย่างน้อย 2 คน ที่ต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน ซึ่งทั้งสองฝ่ายต่างรับรู้การไม่ลงรอยกัน โดยจะแสดงออกให้เห็นโดยทางคำพูด ท่าทาง การนิ่งเฉยหรือหลีกเลี่ยง

วิลสัน และเฮนนา (Wilson and Hanna, 1990 : 285 ; อ้างถึงใน ภูมินทร์ อ่อนละมุล, 2538 : 15) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกในกลุ่มมีความคิด ค่านิยม หรือ เป้าหมายที่ต่างกันและมีการแสดงออกมา ในลักษณะของความพยายามที่จะป้องกัน ขัดขวาง ครอบงำ หรือวิธีการใด ๆ ก็ตามเพื่อไม่ให้อีกฝ่ายหนึ่งบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลนี้ สังเกตได้โดยตรงจากพฤติกรรมในการสื่อสารที่บุคคลแสดงออกมา ทั้งภาษา ด้อยคำและภาษาท่าทาง

ทิสนา แชมณี (2522 : 139) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง สภาพการณ์ที่ทำให้บุคคลอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถตัดสินใจ หรือตกลงหาข้อยุติอันพึงพอใจของทั้งสองฝ่ายได้

สุรวงศ์ โอห์สัมฤทธิ์ชัย (2536 : 16) กล่าวว่า ความขัดแย้งหมายถึง สถานะที่มีความเห็น ความเชื่อไม่ตรงกันและอยู่ในสถานะที่ไม่อาจตกลงหาข้อยุติที่น่าพอใจได้ ทั้งสองฝ่ายหากปล่อยปะละเลยไม่ทำความเข้าใจ อาจก่อให้เกิดความแตกแยกอภินิหารกันก่อให้เกิดผลเสียในการทำงาน และมีผลกระทบไปถึงความเสื่อมโทรมขององค์กรด้วย

ประชุมพร บัวคลี (2544 : 36) สรุปว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง การที่บุคคลมีความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก ค่านิยม และเป้าหมายที่ไม่สอดคล้องกัน ไม่สามารถหาข้อยุติให้เกิดความพึงพอใจแก่ทั้งสองฝ่ายได้ กลายเป็นความขัดแย้งแสดงออกมาในรูปพฤติกรรมทั้งภาษาถ้อยคำ และภาษาท่าทางที่ขัดขวาง รบกวน ต่อต้านด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อไม่ให้อีกฝ่ายบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ฟิลเลย์ (Filley. 1975 : 4 ; อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534 : 11) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการทางสังคมความขัดแย้งเกิดขึ้น เมื่อแต่ละฝ่ายมีจุดมุ่งหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้และมีค่านิยมที่แตกต่างกัน ความแตกต่างนี้มักเกิดจากการรับรู้มากกว่าที่จะเป็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นจริง ๆ

แซสส์ (Sasse. 1978 : 189 ; อ้างในกาญจนา สุทธิเนียม. 2542 : 11) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล คือ การแสดงออกถึงการต่อต้านกัน ระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่าสองคน โดยที่บุคคลหนึ่งพยายามที่จะขัดขวางรบกวนการกระทำของอีกบุคคลหนึ่ง

เดวิท บราวน์ (Brown. 1983 : 4 - 5 ; อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534 : 113) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นพฤติกรรมที่ไม่ลงรอยกัน หรือพฤติกรรมที่ไปด้วยกันไม่ได้ ระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่มีความสนใจแตกต่างกัน พฤติกรรมที่ไปด้วยกันไม่ได้ในที่นี้ หมายถึง การกระทำของฝ่ายหนึ่งที่ตั้งใจไปยับยั้ง สกัดกั้น หรือสร้างความคับข้องใจให้อีกฝ่ายหนึ่ง

พรณราช ทรัพย์ประภา (2524 : 170) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นสัมพันธ์ภาพที่เป็นความใกล้ชิดชนิดหนึ่งในการเผชิญและการต่อสู้กับความแตกต่างของบุคคล

แมคโครสกี และ ริชมอนด์ (McCroskey and Richmond. 1986 : 247 ; อ้างถึงในกาญจนา สุทธิเนียม. 2542 : 11) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง การรับรู้ที่ไม่สอดคล้องกันทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ลดความน่าเชื่อถือ จนทำให้เกิดความไม่ยอมรับนับถือกัน และความคิดเห็นไม่ตรงกันร่วมกับความรู้สึกในทางลบ

ฟิชเชอร์ และ แอลลิส (Fish and Ellis, 1990 : 257 ; อ้างถึงใน กาญจนา สุทธิเนียม, 2542 : 12) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นลักษณะหนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากการแสดงพฤติกรรมสื่อสารของสมาชิกในกลุ่ม

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2534 : 27) กล่าวว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคล เกิดจากการที่บุคคล ต้องตัดสินใจเลือก เช่น การรับรู้ ความคิด ค่านิยม ความมีอคติหรือผลประโยชน์ที่ขัดกัน

กาญจนา สุทธิเนียม (2542 : 12) สรุปว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง การรับรู้ ความคิด ความรู้สึก ค่านิยม ความสนใจของบุคคลที่แตกต่างหรือไม่สอดคล้องกัน โดยแสดงออก เป็นการกระทำของลักษณะการขัดขวางต่อต้าน สกัคกันและรบกวนการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อไม่ให้บรรลุเป้าหมาย อันเป็นสิ่งที่พึงพอใจของแต่ละฝ่ายซึ่งจะแสดงออกมา ทั้งภาษา ด้อยคำและภาษาท่าทาง

จากความหมายของความขัดแย้งระหว่างบุคคลดังกล่าว สรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นลักษณะหนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เกิดจากการรับรู้ที่ไม่สอดคล้องและความคิดเห็นไม่ตรงกันกลายเป็นความรู้สึกในทางลบ ซึ่งสามารถสังเกตได้จากการแสดงพฤติกรรมสื่อสารทั้งทางตรงและการใช้คำพูด ในลักษณะการขัดขวางต่อต้าน และรบกวนการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อไม่ให้บรรลุเป้าหมาย

2.1.3.2 ลักษณะของความขัดแย้งระหว่างบุคคล

แอดเลอร์ และทาวน์ (Adler and Towne, 1987 : 339) กล่าวว่า คนส่วนใหญ่จะกลัวความขัดแย้งระหว่างบุคคล เพราะเรามักจะพบว่า เมื่อบุคคลมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน จะตามมาด้วยการโต้เถียง ความเคร่งเครียด และมีส่วนในการทำลายความสัมพันธ์ที่ดีของบุคคลที่จริงแล้วความรุนแรงที่เกิดขึ้นเหล่านั้น สามารถที่จะป้องกันได้ ถ้าหากบุคคลรู้จักที่จะจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะช่วยให้ความสัมพันธ์ของบุคคลนั้นดำเนินไปด้วยดีและมั่นคงต่อไป

แซสส์ (Sasse, 1978 : 192-193 ; อ้างใน กาญจนา หลวงจอก, 2536 : 12) กล่าวว่าโดยทั่วไปแล้วบุคคลจะคิดว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสิ่งไม่ดี และพยายามที่จะหลีกเลี่ยง นอกจากนี้ยังคิดว่าความสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะต้องไม่มีความขัดแย้งระหว่างบุคคล ที่จริงแล้ว ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือการมีความเห็นไม่ตรงกันนั้นไม่ใช่สิ่งที่เป็นอันตราย แต่การที่ไม่รู้จักวิธีการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทางที่สร้างเสริมต่างหาก ที่จะทำให้เกิดปัญหา

ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะส่งผลในทางที่ดีได้ เพราะจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้น ปัญหาต่าง ๆ จะถูกนำขึ้นมาเปิดเผยต่อกัน การที่เราได้ฟังและพยายามที่จะรับรู้ถึงความคิด ความรู้สึกของบุคคลอื่นจะทำให้เราได้เข้าใจบุคคลอื่นดีขึ้น และรู้จักที่จะยอมรับนับถือความคิดของบุคคลอื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานสำคัญ สำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

สจิวัด และ แอนจีโอ (Stewart and Angelo. 1982 : 282 ; อ้างถึงใน กาญจนา หลวงจอก. 2536 : 12) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นอยู่เสมอ ครบถ้วนบุบยัมีจุดหมายต่างกัน ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจึงไม่ใช่สิ่งที่น่ากลัว ถ้าเราได้เรียนรู้ที่จะจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลและจะมีผลในทางที่ดีได้ดังนี้

1. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ทำให้บุคคลได้มีโอกาสค้นพบการตอบสนองที่ดีต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ทำให้ความรู้สึกละต่าง ๆ ที่บุคคลเก็บกดไว้ได้มีโอกาสแสดงออกมา
3. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ทำให้เกิดการพบปะ และแลกเปลี่ยนกันอย่างจริงจัง
4. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความมั่นใจในความสัมพันธ์ของบุคคลยิ่งขึ้น

เซทซ์ และสตีเวนสัน (Deetz and Stevenson. 1986 : 205 - 206 ; อ้างถึงใน กาญจนา หลวงจอก. 2536 : 12) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยทั่วไปบุคคลจะคิดว่าความขัดแย้งกันเป็นสิ่งไม่ดี เพราะบ่อยครั้งที่เขาไม่สามารถจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินชีวิต ทำให้ความสัมพันธ์ต้องหยุดชะงักลงไปคนส่วนใหญ่จึงพยายามที่จะหลีกเลี่ยงจากความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งการหลีกเลี่ยงนั้นไม่ก่อให้เกิดผลดีแต่อย่างใด ถ้าบุคคลสามารถที่จะจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นได้แล้ว ความขัดแย้งนั้นก็ส่งผลในทางที่ดีได้ดังนี้

1. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล จะกระตุ้นให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ถ้าไม่มีความขัดแย้งระหว่างบุคคลเราก็จะต่าง ๆ ด้วยความเคยชินและซ้ำซากโดยไม่ต้องใช้ความคิด
2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ช่วยให้บุคคลได้รู้จักพิจารณาถึงความต้องการ หรือเป้าหมายและรู้จักที่จะแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการที่จะบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนาความคิดในทางสร้างสรรค์ด้วย

สรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลนั้น เนื่องมาจากความแตกต่างของการรับรู้ ความคิด ความรู้สึก บทบาท เป้าหมาย วิธีการที่ติดต่อกันและกันและการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ของบุคคล การมีความคิดเห็นไม่ตรงกันไม่ใช่สิ่งที่น่ากลัวแต่การที่ไม่รู้จักวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพต่างหาก ที่จะทำให้ความขัดแย้งขยายวงกว้างมากขึ้น หากสามารถ ที่จะจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้แล้ว ความขัดแย้งนั้นก็ส่งผลในทางที่ดีได้ด้วย

2.1.3.3 สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ชาติชาย ไชยพิมล (2540 : 14 - 15 ; อ้างถึง Lewis, Kuit, Lewin, Elier Boulding) กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งได้ดังนี้

1. การมีความเห็นไม่ตรงกันแบบ Personality Clash ความขัดแย้งแบบนี้เกิดขึ้นจากการที่ต่างฝ่ายต่างมีความเชื่อมั่นในเหตุผลของตัวเอง หรือความยึดมั่นในหลักวิชา (Technical Expectation) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในลักษณะนี้ จึงเป็นความขัดแย้งที่ค่อนข้างรุนแรง และต้องการการตัดสินใจ ตัวอย่างเช่น ฝ่ายหนึ่งเห็นว่าถ้าจะให้การพัฒนาประเทศได้ผลดีแล้ว รัฐควรจะต้องขึ้นภาษีเพื่อให้รัฐมีรายได้มากขึ้น แต่อีกฝ่ายหนึ่งไม่เห็นด้วย เพราะการขึ้นภาษีจะทำให้ประชาชนเดือดร้อน ต่างฝ่ายต่างก็มีเหตุผลและมุ่งที่จะเอาเหตุผลมาหักล้างกัน วิธีการที่จะหักล้างกันได้ ก็คือ หาพวก มารวมกันเพื่อผนึกกำลังความเห็นเป็นกลุ่มก้อน ถ้าฝ่ายใดรวมพวกได้มาก ได้รับความเห็นด้วย มากฝ่ายนั้นก็จะเป็นฝ่ายชนะ

2. ความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน (Misunderstanding) ความขัดแย้งแบบนี้เกิดขึ้นจากการเข้าใจความหมายของอีกฝ่ายผิดไป ทั้งที่บางทีทั้งสองฝ่ายอาจมีวัตถุประสงค์เหมือนกัน หรือ คล้ายกัน สาเหตุของความขัดแย้งในลักษณะนี้ อาจก่อให้เกิดลูกกลามเป็นเรื่องใหญ่โตได้แม้กระทั่ง บุคคลที่อยู่ในกลุ่มหรือพวกเดียวกัน เช่น ญาติของบุคคลบางคนที่ในพรรคเดียวกัน ส่อไปในทางที่ ขวนให้สงสัยว่ามุ่งที่จะทำการช่วงชิงอำนาจ จากบุคคลในพรรคอีกกลุ่มหนึ่ง (ทั้งที่ความจริงบุคคล นั้นก็มีแต่ความบริสุทธิ์ใจ) อีกฝ่ายหนึ่งจึงคอยจับตาดูและคอยป้องกันจนฝ่ายที่ถูกสงสัยเกิดความ สงสัยอีกกว่าฝ่ายหนึ่งคอยแต่หวังอำนาจมากเกินไป ผลสุดท้ายก็เลยเกิดการขัดกันขึ้นจริง ๆ

3. ความไม่เชื่อถือกันเป็นส่วนตัว (Cognitive and Personalized) ความขัดแย้งแบบนี้ ไม่มีเหตุผลที่ต้องการหักล้างกัน เป็นเพียงความไม่เชื่อฝีมือกัน เมื่อเทียบกับความขัดแย้งในลักษณะ อื่น ๆ แล้วแบบนี้ดูจะหาทางทำความเข้าใจกันยากที่สุด เพราะคู่กรณีมักจะ ไม่ยอมทำความเข้าใจกัน บางครั้งคู่กรณีอาจเป็นเพื่อนรักกันรู้จักกันมานานแบบ “เห็นลวดลาย” กันเป็นอันดี พอถึงเวลา จะทำงานสำคัญอีกฝ่ายหนึ่งตั้งหน้าทำงานแทบตาย แต่อีกฝ่ายไม่ยอมเชื่อฝีมือหรือเห็นคิดด้วยมักจะ พูดยว่า เมื่อฝ่ายหนึ่งมีความเชื่อถืออย่างนี้เสียแล้ว คนคู่นี้จะร่วมงานกันไม่ได้

4. ความแตกต่างกันในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ (Goal Oriented) ความขัดแย้งกันแบบนี้ไม่เหมือนกับความขัดแย้งแบบความเห็นไม่ตรงกัน ตามที่กล่าวมาแล้ว เพราะในแบบนี้คนอาจมีเป้าหมายอย่างเดียวกัน แต่วิธีที่จะบรรลุเป้าหมายนั้นต่างกัน สำหรับในแบบนี้ทั้งสองฝ่ายมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไม่เหมือนกัน แต่ฝ่ายหนึ่งพยายามที่จะให้อีกฝ่ายทำตามหรือเชื่อในวัตถุประสงค์ของฝ่ายตน โดยไม่คำนึงว่าอีกฝ่ายหนึ่งต้องการอะไร ถ้าไม่ยอมทำตามก็ต้องมีการต่อสู้กัน (Fight and Competition) จนกว่าจะชนะ ความขัดแย้งแบบนี้มักก่อให้เกิดความขัดแย้งที่รุนแรง หรือเกิดการปฏิบัติใช้กำลังได้

เสริมศักดิ์ วิสาลาภรณ์ (2534 : 59-60) ได้แบ่งองค์ประกอบด้านบุคคลที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้งออกเป็น 4 ส่วนใหญ่ๆ คือ ภูมิหลัง แบบฉบับ การรับรู้และความรู้สึกของบุคคล

1. ภูมิหลัง สาเหตุอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง คือ การที่แต่ละบุคคลมีภูมิหลังที่แตกต่างกัน ภูมิหลังที่แตกต่างกัน เช่น

1) ความขัดแย้งทางวัฒนธรรม บุคคลที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกันย่อมปฏิบัติหรือตัดสินใจในลักษณะที่แตกต่างกัน สิ่งที่ได้ในวัฒนธรรมหนึ่งอาจเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสมในอีกวัฒนธรรมหนึ่ง

2) ความแตกต่างทางการศึกษา ระดับการศึกษาที่ได้รับ และประเภทของการศึกษาที่บุคคลได้รับ เป็นส่วนหนึ่งที่กำหนดแนวปฏิบัติของบุคคล ทำให้บุคคลคิดหรือเห็นแตกต่างกัน

3) ความแตกต่างในค่านิยมและความเชื่อ บุคคลที่มีค่านิยมและความเชื่อที่ต่างกันอย่างชัดเจนย่อมประพฤติปฏิบัติแตกต่างกัน

4) ความแตกต่างทางประสบการณ์ ความขัดแย้งอย่างหนึ่ง ที่มักเห็นได้บ่อยครั้งคือ ความขัดแย้งของคนที่มีความรู้กับคนที่ไม่มีประสบการณ์ คนที่มีความรู้อาจขาดประสบการณ์ และคนที่มีประสบการณ์อาจขาดความรู้ก็ได้

2. แบบฉบับ (Style) สาเหตุของความขัดแย้งอีกอย่างหนึ่ง คือ ความแตกต่างของแบบฉบับของแต่ละบุคคล มนุษย์ต่างก็มีการกระทำ พฤติกรรม และการแสดงออกที่เป็นแบบฉบับของตนเอง แบบฉบับของบุคคลอาจพิจารณาได้ดังนี้

1) แบบฉบับทางจิตวิทยา (Psychological Style) แต่ละคนก็มีแบบฉบับทางจิตวิทยาเป็นของตนเองไม่ว่าจะเป็นวิถีคิด ความรู้สึก หรือประสาทสัมผัส

2) แบบฉบับทางอารมณ์ (Emotional Style) แบบฉบับของบุคคลแตกต่างกันไปตามแบบฉบับทางอารมณ์ บางคนชอบที่จะเป็นมิตร ช่วยเหลือคนอื่น แต่บางคนก็ชอบที่จะข่มขู่หรือก้าวร้าวคนอื่น

3) แบบฉบับของการเจรจา (Negotiation Style) แบบฉบับของการเจรจาเป็นผลมาจากแบบฉบับทางอารมณ์ หากบุคคลชอบพินิจใคร่ครอง มีอารมณ์เย็น แบบฉบับของการเจรจาก็เป็นแบบหนึ่ง หากเป็นคนอารมณ์ร้อนก้าวร้าว แบบฉบับของการเจรจาก็เป็นอีกแบบหนึ่ง

4) แบบฉบับทางภาวะผู้นำ (Leadership Style) แบบภาวะผู้นำจำแนกได้หลายวิธี เช่น แบ่งเป็นผู้นำที่มุ่งงาน กับมุ่งคนหรือมุ่งสัมพันธ์ เป็นต้น ถ้าผู้นำเป็นแบบเดียวกันกับผู้ตามปัญหา ก็อาจไม่เกิดแต่ถ้าผู้นำและผู้ตามเป็นคนละแบบกันความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้น

3. การรับรู้ สาเหตุที่สำคัญอย่างหนึ่งของความขัดแย้งก็คือ การรับรู้ในการกระทำหรือในเป้าหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้ การรับรู้ที่ไม่เหมือนกันของบุคคลเป็นผลทำให้เกิดความขัดแย้ง การรับรู้ที่ส่งผลต่อการเกิดความขัดแย้ง แบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ

1) การรับรู้ที่บิดเบือน บุคคลอาจมีการรับรู้ที่บิดเบือนไปจากสภาพจริง หรือของจริง โดยเจตนาหรือไม่เจตนาก็ได้ หากบุคคลรับรู้แตกต่างไปจากของจริงก็จะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งได้

2) การรับรู้ที่แตกต่างกัน บุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์เดียวกัน เห็นเหตุการณ์เดียวกันหรือมีข้อมูลเหมือนกัน อาจตีความหมายของสิ่งที่เห็นหรือข้อมูลที่มีอยู่แตกต่างกันก็ได้ ความแตกต่างในการรับรู้ชนิดนี้มีศักยภาพทำให้เกิดความขัดแย้ง

4. ความรู้สึก คนเรามีความรู้สึกแตกต่างกัน อาจเริ่มจากโมโหนิดหน่อยไปจนถึงเดือดดาล หรือจากความวิตกกังวลไปจนถึงความหวาดกลัว การที่คนมีความรู้สึกหลาย ๆ อย่างปนกัน ทำให้เกิดสับสนและจะนำไปสู่ความขัดแย้ง ความรู้สึกของบุคคลจะสังเกตเห็นได้เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ความรู้สึกของบุคคลส่งผลต่อความไว้วางใจหรือศรัทธาในคนอื่น และจะส่งผลต่อไปยังทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล

แอล อาร์ พอนด์ (L.R. Pondy ; อ้างใน ชาติชาย ไชยพลดี, 2540 : 15) กล่าวว่า ความขัดแย้งมักจะเกิดจาก

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

เซทซ์ และ สตีเวนสัน (Deetz and Stevenson. 1986 : 207 ; อ้างใน ชาดิชา ยไชพลดี. 2540 : 15) กล่าวว่า ความขัดแย้งมีสาเหตุต่างๆ กัน ดังนี้

1. ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน
2. ความไม่สอดคล้องกันของบทบาท
3. ความไม่สอดคล้องกันของเป้าหมาย
4. ข้อจำกัดในสิ่งที่บุคคลต้องการ

กรองแก้ว อยู่สูง (2535 : 189 ; อ้างใน อรุณ หมั่นวงศ์. 2540 : 11) กล่าวถึง สาเหตุของความขัดแย้ง พอสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูล (Information) ต่างฝ่ายต่างได้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริง (Facts) จากแหล่งต่าง ๆ ที่ไม่เหมือนกัน
2. ค่านิยม (Values) แต่ละบุคคลมีค่านิยมที่ต่างกัน จึงทำให้การรับรู้ในข้อมูลที่ได้มานั้นยังต่างกันมากขึ้น
3. เป้าหมาย (Goals) คือสิ่งที่ต้องการให้เป็นหรือให้ได้ผลตามนั้น ซึ่งแต่ละหน่วยอาจมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน
4. ความเชื่อ (Belief) ในทุกเรื่องหรือบางเรื่อง เช่น ลัทธิการเมือง ศาสนา ศรัทธา เป็นต้น ที่ต่างกัน
5. โครงสร้าง (Structure) ขององค์กรที่ต่างกัน
6. ความเปลี่ยนแปลง (Change) ที่มีผลกระทบต่อด้านจากบุคคลหรือกลุ่มที่เสียประโยชน์
7. การสื่อข้อความ (Communication) ที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดขาดประสิทธิภาพ
8. พฤติกรรมส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพ เป้าหมายส่วนตัว บทบาท สถานภาพ ที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง

เสริมศักดิ์ วิสาถาภรณ์ (2534 : 59 - 60) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เกิดจากสาเหตุหลายอย่างด้วยกัน แต่สาเหตุที่สำคัญคือ

1. การมองเห็นสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างในอารมณ์ สภาพแวดล้อม ความจำกัดในการมองเห็นเหตุผลเฉพาะหน้า การมองคนละมุม การมีข้อมูลคนละอย่าง การมองไม่เต็มรูป ประสบการณ์ การคาดคะเนและการรับรู้ที่แตกต่างกัน

2. การมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างในสไตล์ หลักการ ฟิลิแกน ค่านิยม ความเชื่อ

3. การมีแบบของความคิดที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างกันในพื้นฐานของความคิด หลักตรรกวิทยาที่แต่ละคนใช้

พรรณราย ทริพย์ประภา (2534 : 72 - 74) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากสาเหตุหลายประการดังนี้

1. ค่านิยมแตกต่างกัน
2. ความคิดเห็นแตกต่างกัน
3. การรับรู้แตกต่างกัน
4. วิธีคิดและแก้ปัญหาแตกต่างกัน
5. เป้าหมายขัดแย้งกัน
6. ความขัดแย้งกันในบทบาทและหน้าที่
7. การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในองค์กร
8. ความจำกัดของทรัพยากรในองค์กร

อุทัย หิรัญโค (2523 : 218) ได้ชี้ให้เห็นว่าสาเหตุที่ทำให้มนุษย์ขัดแย้งกัน อาจแบ่งออกได้เป็น 3 ประการ คือ

1. ความคิดเห็น ความคิดเห็นที่ตรงกันของบุคคล จะช่วยให้การสมาคมกันเป็นไปอย่างราบรื่น แต่ถ้าความคิดเห็นไม่ลงรอยกัน และฝ่ายหนึ่งไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นอีกฝ่ายว่าถูกต้อง ความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้น

2. แนวทางปฏิบัติ ผู้ที่มีแนวคิดเห็นอย่างเดียวกันย่อมจะร่วมงานกันได้ดี แต่อาจมีแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างกัน เพราะการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ทุกคนย่อมแสวงหาหนทางปฏิบัติที่ตนคิดว่าเหมาะสม คนที่มีความคิดเห็นตรงกันในหลักการอาจไม่เห็นด้วยกับวิธีปฏิบัติของอีกฝ่ายหนึ่งก็ได้ ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นจากเหตุนี้ได้อีกทางหนึ่ง

3. ผลประโยชน์ คือ สิ่งที่ทุกคนต้องการหรือความพอใจของแต่ละคน ความขัดแย้งกันเพราะผลประโยชน์มองเห็นได้ชัดเจน และเกิดขึ้นในชีวิตประจำวันมากที่สุด ผลประโยชน์เป็นมูลเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจและการเมือง

ชาติชาย ไชยพิมล (2540 : 16 ; อังไฉน กิตติมา ปีติพิศล. 2539 : 6) ได้ให้สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคลว่าเกิดจาก

1. การมีความคิดเห็นที่ต่างกัน ซึ่งหากตกลงกันไม่ได้ด้วยความพอใจของทั้งสองฝ่าย ก็จะเกิดความขัดแย้งกัน

2. การรับรู้ที่แตกต่างกัน คือ มีการมองปัญหาที่ไม่เหมือนกัน

3. ค่านิยมที่แตกต่างกัน หมายถึง หลักที่แต่ละคนยึดถือเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจของสิ่งต่าง ๆ กัน

4. ความมีอคติต่อกัน คือมีความรู้สึกส่วนที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น

5. ผลประโยชน์ขัดกัน ซึ่งเป็นปัญหาที่แก้ไขได้ยากที่สุด

ชาติชาย ไชยพิมล (2540 : 16 - 17) สรุปถึงที่มาของความขัดแย้งได้ว่า มีสาเหตุจาก

1. ปังจัยทางจิตวิทยาและพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ขัดแย้งกัน อันได้แก่การที่บุคคลแต่ละคนมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน (Personality Clash) การรับรู้และความเข้าใจในปัญหาที่แตกต่างกัน (Misunderstanding) มีค่านิยมที่ยึดถือเป็นของตัวเองและแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ การมีอคติและการไม่เชื่อถือกันเป็นการส่วนตัว (Cognitive and Personalized) การมีเป้าหมายอุดมการณ์ในชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน รวมไปถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจของบุคคลต่อฐานะของตน

2. ผลประโยชน์ขัดกัน ผลประโยชน์นับว่าเป็นเรื่องสำคัญมากโดยเฉพาะในทางการเมือง บุคคลแต่ละคนย่อมจะมีผลประโยชน์ที่ตัวเองต้องการได้รับ แต่บางทีผลประโยชน์ที่ต้องการนั้นก็จะไปขัดหรือกระทบต่อความต้องการของคนอื่น ๆ ด้วย

3. การมีทรัพยากรที่จำกัด การมีทรัพยากรที่จำกัดทำให้ไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของทุกคนได้ ดังนั้น จึงมีการแข่งขันกันเพื่อจะได้มาซึ่งทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เมื่อฝ่ายใดได้ไปก็ย่อมจะทำให้อีกฝ่ายไม่พึงพอใจ จึงเกิดความขัดแย้งขึ้นมาได้

4. อุปสรรคจากการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ในบางครั้งก่อให้เกิดความเข้าใจผิดกันในด้านข้อมูลข้อเท็จจริง การมีข้อมูลไม่ตรงกัน (Misunderstanding) การสื่อสารบกพร่อง (Miscommunication) ทำให้บุคคลต่าง ๆ เกิดความไม่เข้าใจกันซึ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นมาได้

5. ปังจัยโครงสร้างในการทำงาน โครงสร้างในการทำงานก็มีส่วนที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้ ถ้าหากว่ามีการจัดโครงสร้างที่ไม่ดี ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน และก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างตำแหน่งต่าง ๆ ได้

ทิสนา แชมมณี (2522 : 139 - 141) กล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้จากสาเหตุต่าง ๆ กันซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคิดเห็นต่างกัน เป็นธรรมดาที่บุคคลจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันไปบ้าง ทั้งนี้ เนื่องมาจากความแตกต่างทางธรรมชาติของมนุษย์รวมเข้ากับความแตกต่างของประสบการณ์ และการอบรมที่แต่ละคนได้รับ ความแตกต่างนี้เป็นสาเหตุใหญ่ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดไม่เหมือนกันในหลาย ๆ กรณีอาจก่อให้เกิดปัญหาขึ้นมาได้ หากบุคคลหรือกลุ่มคนนั้นมีความคิดเห็นไม่ตรงกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว ไม่สามารถตกลงกันได้ด้วยความพอใจของทั้งสองฝ่ายปัญหาความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้น

2. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากวิธีการคิดที่ขัดแย้งกัน บุคคลแต่ละคนจะมีวิธีการคิดหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันไปบ้าง ซึ่งนับว่าเป็นสาเหตุสำคัญอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งกัน เช่น ฝ่ายหนึ่งอาจจะพูดว่า “ทำอย่างนี้สิดี” ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งพูดว่า “ทำอย่างนี้ดีกว่า” หากทั้งสองฝ่ายตกลงกันด้วยความพอใจไม่ได้ปัญหาความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้น

3. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการรับรู้ที่แตกต่างกัน สาเหตุนี้เป็นสาเหตุที่อาจก่อให้เกิดปัญหาที่ไม่สามารถหาข้อยุติลงได้ หากทั้งสองฝ่ายไม่ตระหนักถึงความจริงที่ว่าในหลาย ๆ กรณี บุคคลมองสิ่ง ๆ เดียวกันแต่รับรู้ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ เนื่องจากอวัยวะการรับรู้ของบุคคลแตกต่างกันหากต่างฝ่ายต่างยืนยันว่าสิ่งที่ตนเองเห็นนั้นถูกต้อง และไม่สามารถช่วยกันหาข้อยุติอันเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่ายได้ ปัญหาความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้น

4. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากค่านิยมที่แตกต่างกัน ค่านิยมในที่นี้หมายถึง หลักที่ บุคคลยึดถือเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจของสิ่งต่าง ๆ ว่า ดี-ไม่ดี ดี-ไม่ดี ลว-ไม่ลว หลักที่บุคคลยึดถือนี้ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากความเชื่อ ประสบการณ์ การอบรมที่บุคคลนั้น ๆ ได้มา เช่น บางคนเชื่อว่าสิ่งนี้ดีควรทำ แต่อีกบุคคลหนึ่งอาจเห็นตรงกันข้าม หากต่างฝ่ายต่างยึดหลักหรือความเชื่อของตนเองอย่างเหนียวแน่น และไม่สามารถหาข้อตกลงที่มีประสิทธิภาพได้ ความเชื่อถือในค่านิยมที่แตกต่างกันนี้ ก็จะเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาความขัดแย้งได้

5. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากอคติที่มีต่อกัน “อคติ” ในที่นี้หมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น “อคติ” โดยส่วนใหญ่มักจะใช้ในความหมายทางลบ เป็นความรู้สึกในทางไม่ดี ซึ่งอาจเกิดขึ้นมาจากความรู้สึกส่วนตัว ประสบการณ์ หรือจากคำบอกเล่าของคนอื่น

“อคติ” เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ซึ่งมีผลผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ กัน ปัญหาความขัดแย้งประเภทนี้ อาจเกิดขึ้นเพียงเพราะบุคคลมีความรู้สึกไม่ชอบหน้ากันก็เป็นได้

6. ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากผลประโยชน์ที่ขัดกัน ปัญหาความขัดแย้งประเภทนี้นับว่าเป็นปัญหาที่ใหญ่ และมักจะแก้ไขได้ยากกว่าปัญหาประเภทอื่น ผลประโยชน์เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความขัดแย้งที่รุนแรง เพราะด้านแต่ละฝ่ายต่างก็มุ่งหวังจะเอาแต่ประโยชน์ของตนเอง โดยฝ่ายเดียวและไม่สามารถประนีประนอมผ่อนปรนกันได้แล้ว ความขัดแย้งก็จะกลายเป็นปัญหาที่รุนแรง

สรุปได้ว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลนั้น เนื่องจากความแตกต่างของการรับรู้ ความคิด ความรู้สึก ค่านิยม ความต้องการ บทบาท เป้าหมาย วิธีการที่ติดต่อซึ่งกันและกัน และการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันของบุคคล ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกหัวข้อที่กล่าวว่าจะเป็นสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างคู่สมรส 6 ประการ ดังนี้

1. การมีความเห็นไม่ตรงกัน
2. ความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน
3. ภูมิหลังของคู่สมรส
4. ความแตกต่างทางการศึกษา
5. ความแตกต่างในค่านิยมและความเชื่อ
6. ความไม่สอดคล้องกันของบทบาท

2.1.4 การจัดการกับความขัดแย้ง

จอห์นสัน (Johnson, 1990 : 216 - 217 ; อ้างใน กาญจนา สุทธิเนียม, 2542 : 13) กล่าวว่า ถ้าบุคคลรู้จักการที่จะจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ความขัดแย้งจะกลายเป็นสิ่งที่มีค่าสำหรับตนเองและสัมพันธภาพของบุคคลนั้น ดังนี้

1. ทำให้เกิดการตื่นตัวของบุคคลในการที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยความขัดแย้งช่วยเพิ่มความตระหนักรู้ในตนเองว่าอะไรคือปัญหาเกี่ยวข้องกับใคร และสามารถแก้ไขปัญหานั้น ๆ ได้อย่างไร

2. ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี โดยทำให้มีเวลาที่จะคิดเมื่อต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงเรียนรู้ที่จะใช้ทักษะใหม่ ๆ เพื่อสนองความต้องการและปรับพฤติกรรมเมื่อต้องการที่จะเปลี่ยนนิสัยเก่า ๆ

3. ทำให้เกิดพลังและแรงจูงใจในการที่จะแก้ปัญหา

4. ทำให้ชีวิตน่าสนใจมากขึ้น เพิ่มความอยากรู้อยากเห็นและกระตุ้นให้น่าสนใจตลอดจนพยายามที่จะตอบคำถามเกี่ยวกับการเมือง กีฬา การงานและปัญหาทางสังคม เพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากขึ้น โดยเน้นให้บุคคลเกิดความคิดในการที่จะหาคำตอบในสิ่งเหล่านี้

5. ทำให้มีการตัดสินใจที่ดีกว่า เพราะการที่บุคคลมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันหรือยังคงลงกันไม่ได้ จะเป็นเหตุให้สิ่งเหล่านั้นถูกนำมาพิจารณาทบทวนอย่างรอบคอบอีกครั้งก่อนจะตัดสินใจ

6. ลดความเครียดในการที่จะปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

7. ทำให้บุคคลได้เรียนรู้ในการที่จะรู้จักตนเองมากขึ้น อะไรเป็นสาเหตุให้เราโกรธ อะไรทำให้เรากลัว อะไรสำคัญสำหรับเรา และเราจะจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างไร เมื่อต้องพบกับความขัดแย้งกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยสามารถเรียนรู้ได้จากตัวเอง

8. ทำให้บุคคลมีความสุข เมื่อเขาพยายามที่จะจัดการกับความขัดแย้งต่าง ๆ หลายคนพยายามที่จะจัดการกับความขัดแย้งด้วยการแข่งขันไม่ว่าจะเป็นกีฬา เกมสกี ภาพยนตร์ หนังสือและการส้อเล่นต่าง ๆ โดยที่บุคคลจะมีความรู้สึกร่วมไปในสถานการณ์ที่ขัดแย้งนั้น ๆ

9. ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีของบุคคล จากการที่บุคคลได้มีส่วนร่วมในการแก้ไข หรือจัดการกับความเข้าใจผิดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การยอมรับและกามเห็นคุณค่าของกันและกัน จะช่วยให้เกิดความรู้สึที่ดีต่อกัน

นอกจากนั้นจอห์นสัน (Johnson 1990 : 217 ; อ้างใน กาญจนา สุทธิเนียม. 2542 : 14) กล่าวถึงองค์ประกอบที่จะทำให้ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นไปในทางสร้างสรรค์ ซึ่งประกอบด้วย

1. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น จะทำให้บุคคลมีความสัมพันธ์ที่มั่นคง มีปฏิสัมพันธ์ในทางที่ดีหรือมีการทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น

2. บุคคลจะมีความชื่นชอบและไว้วางใจกันมากขึ้น

3. บุคคลทั้งสองฝ่ายจะมีความพึงพอใจในผลที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง

4. บุคคลทั้งสองฝ่ายมีการพัฒนาความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้ง ที่จะเกิดขึ้น
ต่อไป

2.1.4.1 ลักษณะพฤติกรรมในการจัดการกับความขัดแย้ง

สจิวอต และ แอนเจโล (Stewart and Angelo. 1983 : 285 - 298 ; อังโน กาญจนมา
สุทธิเนียม. 2542 : 24) กล่าวถึง ลักษณะของพฤติกรรมในการจัดการกับความขัดแย้ง ไว้ดังนี้

1. การใช้ความอ่อนโยน บุคคลจะคิดว่า การหลีกเลี่ยงจะดีกว่าการต่อต้าน การรักษา
ความสงบเป็นเรื่องสำคัญ การแสดงความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี โดยเฉพาะต่อหน้าชุมชนหรือมีความ
คิดเห็นว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่ไม่น่าสนใจ จึงไม่จำเป็นต้องเสียเวลาในการ
จัดการกับเรื่องที่เกิดขึ้น จึงมักใช้ถ้อยคำได้แก่ ดี ไม่มีปัญหา ไม่เป็นไร เป็นต้น และมักใช้ท่าทาง
เช่น ถ่มหน้า มองไปทางอื่น หันหลัง นั่งตัวงอ พูดด้วยน้ำเสียงอ่อนโยน

2. การดำเนินคดีแบบ บุคคลจะคิดว่าถ้าไม่สามารถโต้เถียงเอาชนะได้ จะเป็นคนอ่อนแอ
ขาดคนนับถือ ความคิดของตนเองเท่านั้นที่ถูกต้องและเป็นจริง ผู้ไม่เห็นด้วยจะเป็นฝ่ายที่
ไม่ถูกต้องต้องการที่เอาชนะ และเชื่อว่าเป็นไปไม่ได้ที่จะเป็นผู้ชนะทั้งสองฝ่าย จึงมักมีพฤติกรรม
ดังนี้ พูดติเตียนผู้อื่น ไม่ยอมฟังความคิดเห็นของผู้อื่น โดยใช้คำว่า “ คุณควรจะทำ ” เป็นการ
แสดงให้เห็นว่าความคิดของตนเองดีเท่าผู้อื่นมักชอบตัดสินผู้อื่น และชอบประจบประชันบุคคล
อื่นด้วย

3. การใช้ความเขินอาย บุคคลคิดว่าคนที่มีความเขินอายไม่ควรแสดงอารมณ์ใด ๆ ออกมา
ทั้งสิ้น ในขณะที่เกิดความขัดแย้งอารมณ์หรือความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งอันตรายจึงควร
หลีกเลี่ยง แต่จะให้ความสนใจเฉพาะข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเท่านั้น มักแสดงพฤติกรรมดังนี้ มักพูด
ด้วยข้อความที่มีเหตุผลประศอก และชอบกล่าวอ้างถึงบุคคลที่สาม ชอบใช้คำพูดที่มีความหมาย
ซับซ้อนมักมีน้ำเสียงราบเรียบ มีสายตาดูเขินอายพยายามควบคุมอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมักนั่งตัวตรง
และไม่ค่อยเคลื่อนไหวร่างกาย

4. การเบี่ยงเบนความสนใจ โดยคิดว่าถ้าเปลี่ยนเรื่องพูดหรือทำเป็นไม่สนใจความขัดแย้ง
ระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นก็จะยุติได้เอง ไม่ควรจะมี ความขัดแย้งกันเมื่อเกิดความขัดแย้งถือว่าเป็นเรื่อง
ไม่ดีมักจะเปลี่ยนเรื่องที่จะพูดทันที หลีกเลี่ยงจะพูดถึงความคิด ความรู้สึก และความต้องการของ
ตนเองอย่างจริงจังและตรงไปตรงมา มักแสดงท่าทางสนุกสนานรื่นเริง บางครั้งหัวเราะไม่เหมาะสม
ตามสถานการณ์ ชอบเคลื่อนไหวไปมาอยู่เสมอ

5. การปรับเข้าหากัน บุคคลคิดว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ การที่บุคคลแสดงความคิดเห็นต่อกันนั้น หมายถึงว่า บุคคลแสดงความสนใจต่อกันและต่อเรื่องนั้น ๆ การจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเพื่อให้ได้ข้อยุติที่พึงพอใจทั้งสองฝ่าย คือ มีผู้ชนะทั้งคู่ โดยจะแสดงพฤติกรรมดังนี้ พูดยถึงความคิด ความรู้สึก ความต้องการ หรือเป้าหมายของตนเองอย่างเปิดเผย โดยเปลี่ยนสรรพนามแทนตัวเองเพื่อแสดงให้บุคคลอื่นทราบว่า เป็นการพูดถึงตนเอง การถาม และรับฟังความคิด ความรู้สึก ความต้องการ หรือเป้าหมายบุคคลอื่นโดยไม่ตัดสินตลอดจนไม่ตำหนิตติเตียนบุคคลอื่น ขณะพูดมีการมองประสานสายตากับผู้ฟัง นั่งในท่าผ่อนคลาย แสดงสีหน้าได้เหมาะสมกับความรู้สึกและเรื่องราวที่พูด ใช้น้ำเสียงระดับสูง - ต่ำ ความเหมาะสม

แอดเลอร์ และทาวน์ (Adler and Towne, 1983 : 283 - 28 ; อ้างใน สยมพร เพชรประสิทธิ์. 2540 : 56) ได้กล่าวถึง รูปแบบในการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลไว้ ดังนี้

1. การหลีกเลี่ยง บุคคลที่ใช้วิธีการนี้ จะมีความเชื่อว่าการที่จะทนอยู่กับสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนั้นง่ายกว่าการที่จะต้องไปพบกับปัญหาที่ต้องขบคิด หรือพยายามที่จะต้องแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น

2. การยอมตาม บุคคลที่ใช้วิธีการนี้ จะแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นโดยการยอมทำตามความต้องการของบุคคลอื่นมากกว่าความสำคัญของตนเอง คนเหล่านี้จะยอมเห็นด้วยก็เพื่อต้องการความสงบเท่านั้นแต่ไม่ได้เห็นด้วยอย่างแท้จริง การแสดงออกในลักษณะนี้อาจเหมาะสำหรับกรณีที่ต้องการของบุคคลอื่นนั้น มีความสำคัญมากกว่าความต้องการของเราจริง ๆ และการแสดงในลักษณะนี้จะมีผลในระยะสั้น คือ ทำให้เกิดความสงบและอีกฝ่ายจะได้ทำในสิ่งที่ต้องการแต่มีผลในระยะยาว คือ จะมีผลเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. การใช้ความอ่อนโยน บุคคลที่ใช้วิธีการนี้จะพยายามแสดงออกมาในลักษณะของความอ่อนโยน พยายามควบคุมความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองไว้เพื่อรักษาภาพพจน์ที่ดีของตนเองมากกว่าสิ่งอื่น การแสดงออกในลักษณะนี้จึงไม่เกิดผลดีนัก เพราะไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้การใช้ความอ่อนโยนอย่างมาก ๆ บางครั้งอาจเป็นลักษณะหนึ่งของความก้าวร้าว โดยอาจเปลี่ยนเรื่องพูดหรือแสดงความตกลงขบขัน เพื่อกลบเกลื่อนความก้าวร้าวของตนเอง

4. การประนีประนอม บุคคลที่ใช้วิธีนี้จะแสดงอย่างเปิดเผยและพยายามที่จะให้ทั้งสองฝ่ายได้รับความพึงพอใจ แต่บางครั้งการประนีประนอมจะไม่มีใครพอใจกับผลที่เกิดขึ้นทั้งหมด เพราะว่าจะมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายต้องเสียบางอย่างที่ตนเองต้องการ บุคคลที่อยู่ในสถานการณ์นั้น ๆ อาจจะอยากเพิ่มความต้องการของตนเอง และยังคงพยายามว่าจะได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ

5. การแข่งขัน บุคคลที่ใช้วิธีนี้จะชอบใช้กำลัง อำนาจ ต้องการเอาชนะ แต่ผลที่ได้รับจากการจัดการกับความขัดแย้งวิธีนี้มักจะเป็นการสูญเสียของทั้งสองฝ่าย

6. การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน บุคคลที่จะใช้วิธีการนี้จะให้ความสำคัญกับความต้องการของตนเองและความต้องการของบุคคลอื่นเหมือนกัน เขาจะช่วยกันแสดงความคิดเห็น และช่วยกันแนะแนวทางที่จะทำให้ทั้งสองฝ่ายได้รับในสิ่งที่ต้องการ การแสดงออกในลักษณะนี้เป็นการแสดงออกที่เหมาะสม สำหรับการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น แม้ว่าจะต้องใช้เวลาใช้ความพยายามก็ตาม

แอนเดอร์สัน (Anderson, 1984 ; อ้างใน เสริมศักดิ์ วิชาสาครณ์, 2534 : 124) ได้เสนอแนะยุทธศาสตร์ที่จะลดความขัดแย้งไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. การใช้อำนาจหรือการควบคุม โดยจะขึ้นอยู่กับการใช้อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่เพื่อยุติความขัดแย้ง ยุทธวิธีนี้จะลงเอยด้วยสถานการณ์แพ้ - ชนะ โดยที่ผู้บริหารเห็นว่าเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพ เพราะได้ผลเร็ว และผลออกมาชัดเจน แต่เป็นการแก้ปัญหาในระยะสั้น เพราะปัญหาล้ำๆ กัน จะเกิดตามมาอีก ยุทธวิธีนี้ไม่ได้แก้ที่รากปัญหายิ่งกว่านั้นยุทธวิธีนี้จะทำให้มีผู้แพ้ ผู้เหยื่อมุ่งบ่นเลื่องไม่พอใจ หรือหาทางแก้แค้นหากมีโอกาส ผลที่ตามมาคือการเสื่อมสัมพันธภาพ

2. การกลบเกลื่อน เป็นการเน้นที่จุดสนใจร่วมกันของบุคคลและพยายามลดความสนใจที่แตกต่างกัน วิธีนี้คล้ายกับการใช้อำนาจ เพราะไม่ได้แก้ที่ปัญหาแท้จริงแต่พยายามที่จะกลบเกลื่อนปรองดองความรู้สึกของตนเอง ทำให้สามารถอยู่ร่วมกันทำงานร่วมกันต่อไปได้

3. การต่อรอง เป็นการลดความขัดแย้งโดยให้แต่ละฝ่ายรู้จักยอมเสียบ้างด้วยการเจรจาต่อรองเกี่ยวกับประเด็นขัดแย้ง ขอมลดลาสาออกในสิ่งที่ตนเองอยากได้นั้นลงบ้าง จะทำให้ทั้งสองฝ่ายสามารถบรรลุหรือได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการได้บ้าง แต่อาจจะไม่ใช่ทั้งหมด

4. การเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา เป็นวิธีหนึ่งในการลดความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นการมุ่งที่สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา พยายามสำรวจและเข้าใจความแตกแยก ความไม่ลงรอยกันของคู่ความขัดแย้ง วิธีนี้ทั้งสองฝ่ายจะต้องมีความปรารถนาที่จะแก้ปัญหา และความแตกต่างของอำนาจหรือสภาพของคู่ขัดแย้งจะต้องไม่มาก วิธีการนี้ต้องให้ทั้งสองฝ่ายระบุเป้าหมายของตนเองออกมา วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาแล้วพยายามช่วยกันตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา

จอห์นสัน (Johnson, 1996 : 207-210 ; อ้างใน กาญจนา สุทธิเนียม, 2542 : 13) กล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

1. การหลีกเลี่ยง บุคคลที่ใช้กลวิธีการหลีกเลี่ยง จะไม่สนใจว่าเป้าหมายที่ตนต้องการคืออะไร และไม่สนใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่าจะเป็นอย่างไร เขาจะหนีความขัดแย้ง

ระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นและคิดว่าไม่มีใครจะช่วยเหลือเขาได้ ตลอดจนคิดว่าการหลีกเลี่ยงไปจาก ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้นง่ายกว่าการที่หันหน้าเข้าหากัน

2. การใช้อำนาจ บุคคลที่ใช้กลวิธีการใช้อำนาจจะใช้กำลังหรือความสามารถที่เหนือกว่า บังคับ ช่มชู้ให้คนอื่นยอมรับวิธีการของตน จะให้ความสำคัญกับเป้าหมายหรือความต้องการของ ตนเอง ไม่สนใจความต้องการของคนอื่นและไม่สนใจว่าใครจะชอบเขาหรือไม่ เขาต้องการเป็น ผู้ชนะซึ่งจะทำให้เขารู้สึกภาคภูมิใจและถือว่านั่นคือความสำเร็จ การสูญเสียหรือความพ่ายแพ้ จะทำให้เขารู้สึกว่าตนเองอ่อนแอผิดหวัง ดังนั้นเขาจะต้องพยายามเอาชนะให้ได้

3. การใช้ความอ่อนโยน บุคคลที่ใช้กลวิธีการใช้ความอ่อนโยนจะคำนึงถึงความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลสำคัญ ต้องการให้บุคคลอื่นชอบหรือยอมรับตนเอง และคิดว่าควรหลีกเลี่ยง ความ ขัดแย้งอย่างละมุนละม่อม ตลอดจนคิดว่าเมื่อมีการโต้เถียงกัน ความขัดแย้งระหว่างบุคคล จะทำให้ความสัมพันธ์ที่มีต่อกันต้องหยุดชะงักลง เขาจะยอมขยักเล็กน้อยเป้าหมายหรือความต้องการ ส่วนตัวทำตามความต้องการของบุคคลอื่นเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีเอาไว้ เขาจะพยายามใช้ ความอ่อนโยนตลอดเวลาที่เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล เพราะกลัวว่าจะเกิดผลเสียต่อ ความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

4. การประนีประนอม บุคคลที่ใช้กลวิธีการประนีประนอมจะให้ความสำคัญทั้งความ ต้องการของตนเองและความสัมพันธ์กับผู้อื่นพอสมควร ยอมที่จะขยักเล็กน้อยเป้าหมายหรือความ ต้องการบางส่วนของตนเอง และพยายามชักจูงให้บุคคลอื่นยินยอมเหมือนอย่างตนเองด้วย เขาจะ เต็มใจเสียสละความต้องการบางอย่าง ตลอดจนความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันไปบ้างเพื่อให้ได้ข้อตกลงที่ดี

5. การหันหน้าเข้าหากัน บุคคลที่ใช้กลวิธีการหันหน้าเข้าหากันจะให้คุณค่ากับเป้าหมาย ของตนเองและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมาก เขามองว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้น เป็นปัญหาที่ต้องแก้ไข และความแสวงหาคำตอบหรือข้อยุติที่ทำให้ทั้งสองฝ่ายบรรลุเป้าหมาย ตามที่ต้องการ นอกจากนี้ยังมองว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นนั้น จะช่วยปรับปรุง ความสัมพันธ์ของกันและกันเขาจะร่วมกันแสดงความคิดเห็น และหาแนวทางที่เหมาะสม เขาจะพอใจเมื่อได้คำตอบหรือข้อยุติที่ทำให้ทั้งสองฝ่ายบรรลุเป้าหมาย และความดึงเครียดหรือ ความรู้สึกในทางลบที่เกิดขึ้นสามารถจัดลงไปได้

พรพนราช ทวีพยประภา (2534 : 77 - 80) กล่าวว่า วิธีพื้นฐาน 5 ประการ ในการแก้ไข ความขัดแย้ง มีดังนี้

1. ปฏิเสธ หรือหลีกเลี่ยง ผู้ที่ใช้วิธีนี้จะแก้ไขความขัดแย้งด้วยการปฏิเสธว่าไม่มีความ ขัดแย้งเกิดขึ้น ผลที่เกิดตามมาคือความรู้สึกว่าฝ่ายหนึ่งชนะแต่อีกฝ่ายหนึ่งแพ้ วิธีนี้ไม่เหมาะสมเมื่อ ปัญหานั้นเป็นปัญหาสำคัญ

2. เก็บกด หรือกลบเกลื่อน ผู้ที่ใช้วิธีนี้จะแก้ไขความขัดแย้งด้วยการกลบเกลื่อนหรือเก็บกดปัญหา แสเสร้างว่าไม่โกรธไม่ขัดแย้งและยังมีความสัมพันธ์ที่ดี ผลที่ตามคือความรู้สึกว่าฝ่ายหนึ่งแพ้และอีกฝ่ายหนึ่งชนะ ฝ่ายที่คิดว่าตนเองแพ้จะหงุดหงิด โกรธเคือง ปกป้องตนเอง และเจ็บใจ แค้นใจอยู่เงียบ ๆ ถ้าเขาเก็บกดปัญหาความขัดแย้งนั้น ๆ เอาไว้เสมอ ในอนาคตวิธีนี้อาจจะเปิดออกมาได้ซึ่งให้ผลเป็นทางลบ วิธีเหมาะสม เช่นเดียวกับวิธีการหลีกเลี่ยง แต่เพิ่มความสำคัญในการรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเอาไว้แต่ไม่เหมาะสม เนื่องจากการลังเลใจที่จะจัดการกับปัญหานั้นจนมองข้ามไป รวมทั้งเป็นการเสแสร้งทำตนที่ไม่ขัดแย้งเป็นการหลอกตนเอง

3. ใช้อำนาจหรือการบังคับ ผู้ที่ใช้วิธีนี้จะทำให้อำนาจ หรือตำแหน่งตามสิทธิหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ รวมทั้งการใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมาย ผลที่ตามมาคือ ความรู้สึกที่ว่าฝ่ายชนะและอีกฝ่ายหนึ่งแพ้ วิธีนี้เหมาะสมเมื่อบุคคลผู้ใช้อำนาจนั้นมีอำนาจเต็มที่ และการใช้อำนาจปราศจากความโกรธแค้นซึ่งจึงเป็นส่วนดี และเหมาะสมถ้าผู้ที่มีสิทธิในกรณีขัดแย้งได้ตกลงใจร่วมกัน แต่วิธีนี้ไม่เหมาะสมถ้าผู้แพ้ไม่มีโอกาสได้แสดงออกซึ่งความต้องการของตนเอง หรือไม่มีโอกาสพูด ผลเสียที่ตามมาคือความรู้สึกกดดัน

4. การหลีกเลี่ยง เป็นแบบที่มุ่งตนเองในระดับต่ำและมุ่งผู้อื่นในระดับต่ำด้วยเป็นแบบที่เกี่ยวข้องกับการถอนตัว การถอยหนี การปิดสวะให้พ้น เป็นการเลี่ยงปัญหา จะไม่สนใจความต้องการทั้งของตนเองและผู้อื่น

5. การประนีประนอม เป็นแบบที่มุ่งตนเองในระดับปานกลาง และมุ่งคนอื่นในระดับปานกลางด้วย เป็นแบบที่เกี่ยวข้องกับการยื่นหมูยื่นแมวหรือแบบ give - and - take ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องยอมเสียบางอย่างเพื่อที่จะตกลงกันได้

ฟอลเล็ต (Follett, 1975 ; อ้างใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2534 : 136 - 146) กล่าวถึงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งจะมีอยู่ 3 แบบ ดังนี้

1. แบบแพ้ - ชนะ (Win - Lose Strategy) คนโดยมากมองเห็นความขัดแย้งเป็นการต่อสู้เพื่อเอาชนะกัน แต่ละฝ่ายจะระดมความคิดและวางแผนโดยมุ่งไปที่การเอาชนะคู่ต่อสู้ แต่ละฝ่ายต้องการเอาประโยชน์ให้มากที่สุด หรือได้รับส่วนแบ่งเงินหรือได้รับทรัพยากรให้มากที่สุด แต่ละฝ่ายจะสรุปว่าถ้าฝ่ายเราชนะ ฝ่ายเขาจะต้องแพ้ ผู้ชนะจะเป็นผู้ได้รับส่วนของตามต้องการหรือสามารถบรรลุจุดประสงค์ทุกประการของตน เทคนิควิธีที่ใช้ของยุทธวิธีแบบแพ้ - ชนะ ได้แก่

- 1.1 การใช้อำนาจ
- 1.2 การคุกคามขู่เข็ญทั้งทางกายและจิตใจ
- 1.3 การใช้เสียงข้างมาก
- 1.4 การใช้เสียงข้างน้อย

2. แบบแพ้ – แพ้ หรือประนีประนอม การแก้ปัญหาแบบนี้ใช้ความสามารถในการเจรจาต่อรองเป็นประเด็นสำคัญ และจำเป็นจะต้องให้ทั้งสองฝ่ายมีอำนาจพอ ๆ กัน การแก้ปัญหาแบบนี้ตั้งอยู่บนฐานคติที่ว่า “ได้บ้างดีกว่าไม่ได้เลย” หรือ “หลีกเลี่ยงดีกว่ามาเผชิญหน้ากัน” ผลจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบนี้ ทำให้แต่ละฝ่ายได้บางส่วนเท่านั้น ไม่ได้เต็มความต้องการ ด้วยเหตุการณ์ประนีประนอมจึงเป็นสิ่งที่ทำให้แพ้ทั้งคู่ หรือเป็นแบบแพ้ – แพ้ เทคนิควิธีที่ใช้ของยุทธวิธี แบบแพ้ – แพ้ ได้แก่

- 2.1 การประนีประนอม
- 2.2 การประสานประโยชน์ด้วยการแลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกัน
- 2.3 การนำประเด็นปัญหาเสนอบุคคลที่สาม ซึ่งเป็นกลาง
- 2.4 การอาศัยระเบียบ
- 2.5 การโคจรทางการบริหาร

3. แบบชนะ – ชนะ เป็นวิธีการที่มีทั้งเหตุผลและเป็นวิสร่างสรรค์ เป็นการแสวงหาข้อตกลงที่สพอารมณ์และเป็นทีพอใจของทุกฝ่าย โดยที่แต่ละฝ่ายไม่ต้องเสียอะไรเป็นวิธีการแก้ปัญหาที่แท้จริง โดยมีเงื่อนไขที่สำคัญในการแก้ปัญหา คือ

3.1 เป็นการแก้ปัญหาที่เขาที่ได้รับประโยชน์ โดยสามารถบรรลุเป้าหมายของเขา เราก็ได้รับประโยชน์และบรรลุเป้าหมายของเรา และวิธีในการแก้ปัญหานั้นทุกฝ่ายยอมรับหรือไม่มี การคัดค้าน

3.2 เป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกฝ่ายทั้งที่จะเปิดเผย และซื่อสัตย์ต่อข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและความรู้สึก

3.3 ปฏิบัติตามกระบวนการที่ทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน และได้ตกลงกันไว้ล่วงหน้า โดยไม่ไปยุ่งเกี่ยวกับรายละเอียด และปฏิบัติตามวิธีแก้ปัญหาที่ทั้งสองฝ่ายต้องการ เทคนิควิธีใช้ของยุทธวิธีแบบชนะ – ชนะ ได้แก่ การมีความเห็นสอดคล้องกันและการตัดสินใจระบบผสมผสาน

โรบบินส์ (Robbins ; อ้างถึงใน พรนพ พุกกะพันธ์. 2542 : 230) ได้เสนอยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งไว้ 5 แบบ ได้แก่

1. การแข่งขัน (Competition) เพื่อให้แพ้หรือชนะกันไปข้างใดข้างหนึ่ง
2. การร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) เพื่อที่จะพยายามประสานประโยชน์กันให้ได้
3. การแบ่งปัน (Sharing) เมื่อแต่ละฝ่ายยอมเสียสละบางอย่างบ้าง ก็จะสามารถประนีประนอมกันได้
4. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) อาจกระทำได้โดยการถอยหนีออกจากความขัดแย้ง หรือพยายามระงับความขัดแย้ง

5. การยอมให้ (Accommodation) เป็นการเสียสละของฝ่ายคนโดยพยายามทำตามความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อจะรักษาความสัมพันธ์เอาไว้

แมดดักซ์ (Maddux: 1986 ; อ้างถึงใน เรียม ศรีทอง, 2542 : 324) ให้ความเห็นว่า ส่วนประกอบที่สำคัญของยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งมี 2 ประการ คือ การกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertiveness) และความร่วมมือ (Co-operation) แมดดักซ์ ได้สรุปถึงยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ 5 แบบดังนี้

1. แบบหลีกเลี่ยง (Avoidance Style) ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบนี้ พยายามแก้ไขโดยใช้เวลาที่เหมาะสมเป็นเครื่องตัดสิน เป็นลักษณะไม่ร่วมมือและไม่กล้าแสดงออก

2. แบบปรองดองกัน (Accommodating Style) เป็นยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งวิธีหนึ่งที่เหมาะสมกับความขัดแย้งที่ไม่เสี่ยงต่อการทำลายสัมพันธภาพ

3. แบบชนะ-แพ้ ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบนี้ เหมาะที่จะใช้เมื่อความขัดแย้งเกี่ยวข้องกับจริยธรรมหรือความถูกต้องในวิชาชีพ เป็นลักษณะไม่ร่วมมือและก้าวร้าว

4. แบบประนีประนอม ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบนี้ใช้เมื่อไม่มีใครมีความคิดที่สมบูรณ์ ทางที่ดีที่สุดคือการประนีประนอมที่จะยอมรับการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่เหมาะสมกับทั้ง 2 ฝ่ายจะไม่ใช้วิธีนี้เมื่อเกิดความขัดแย้งที่มาจากสาเหตุด้านจริยธรรม เป็นลักษณะการก้าวร้าวบ้างร่วมมือบ้าง

5. แบบแก้ปัญหาร่วมกัน ยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบนี้ เหมาะกับสถานการณ์ที่สมาชิกได้อภิปรายกันอย่างเปิดเผย และเป็นการแก้ปัญหาที่ไม่อาจทำได้ด้วยคนใดคนหนึ่ง เป็นลักษณะการแสดงออกอย่างเหมาะสมและร่วมมือกัน

สรุปได้ว่า เรื่องของการจัดการกับความขัดแย้งนั้นต้องเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสม โดยเฉพาะในเรื่องที่จะมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งสองฝ่ายควรแสดงความคิดเห็นความต้องการอย่างเปิดเผย ทั้งจากภายในคือความคิดความรู้สึก และภายนอกคือการใช้น้ำเสียงและกิริยาท่าทาง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกวิธีการที่คาดว่าจะสัมพันธ์กับการจัดการกับความขัดแย้ง 2 ลักษณะคือ การจัดการกับความขัดแย้งทางบวก และการจัดการกับความขัดแย้งทางลบดังนี้

1. การจัดการกับความขัดแย้งทางบวก ได้แก่ การใช้ความอ่อนโยน การยอมตาม การประนีประนอม และการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา

2. การจัดการกับความขัดแย้งทางลบ ได้แก่ การใช้ความเขินชา การหลีกเลี่ยง การใช้อำนาจหรือการควบคุม และการเก็บกด

2.1.4.2 หลักในการจัดการความขัดแย้ง

แซสส์ (Sasse, 1978 : 205) กล่าวว่า ทักษะในการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญในการจัดการกับความขัดแย้ง การรับฟังจะช่วยให้เกิดการเข้าใจในความต้องการ และความปรารถนาของบุคคลอื่นและนั่นเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการที่จะคิดหาหนทางในการแก้ไข เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย

ทิสมา แคมมณี (2522 : 143) กล่าวว่า การจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะทำได้สำเร็จเป็นอย่างดีก็ต่อเมื่อ

1. ทั้งสองฝ่ายคิดว่าความขัดแย้งนั้นเป็นของธรรมดาที่เกิดขึ้นได้ และเป็นสิ่งที่สามารถหาทางแก้ไขได้
2. ทั้งสองฝ่ายเปลี่ยนทัศนคติจากการเอาชนะกันและกัน มาเป็นการช่วยกันเอาชนะปัญหา ซึ่งทัศนคติแบบนี้จะเป็นแบบผลักดันให้ทั้งสองฝ่ายมุ่งประเด็นตรงไปที่ว่าปัญหาคืออะไร อะไรคือ จุดประสงค์หรือความต้องการที่แท้จริงของทั้งสองฝ่าย และวิธีการอะไรที่จะช่วยให้แต่ละฝ่ายได้ตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งกระบวนการนี้จะตรงกันข้ามกับที่ทั้งสองฝ่ายจะเอาชนะกัน และพยายามหาวิธีให้ตนเองอยู่เหนืออีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าในกรณีหลังนี้ คู่กรณีจะไม่สนใจที่จะช่วยให้อีกฝ่ายหนึ่งได้แก้ปัญหา หรือหาวิธีที่จะให้อีกฝ่ายหนึ่งได้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของเขาเหมือนกับที่ตนต้องการให้จุดมุ่งหมายของตนได้บรรลุผลสำเร็จ
3. ทั้งสองฝ่ายมีความจริงใจที่จะแสดง หรือบอกความต้องการของตนเองออกมาให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบอย่างชัดเจน เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นข้อมูลที่สำคัญในการนำมาใช้ในการแก้ปัญหา
4. ทั้งสองฝ่ายมุ่งความสนใจไปในเรื่องของการหาข้อมูลเพิ่มเติม ที่จะมาช่วยในการตัดสินใจหาวิธีการให้แต่ละฝ่ายได้บรรลุตามผลที่ต้องการ
5. ทั้งสองฝ่ายพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการใช้คะแนนเสียงตัดสินหาข้อยุติ เพราะการลงคะแนนเสียงนั้น มักนำไปสู่ผลแบบแพ้ - ชนะ
6. ทั้งสองฝ่ายหลีกเลี่ยงไม่แสดงพฤติกรรมที่เห็นแก่ตัวทำให้ผู้อื่นเสียประโยชน์ ในทางตรงกันข้าม แต่ละฝ่ายจะเอาใจใส่กันและกัน และช่วยกันจนได้ข้อยุติที่พอใจ

ทับส์ (Tubbs, 1992 : 282 - 283) กล่าวว่า หลักในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่ต้องการคือ

1. หลีกเลี่ยงการโต้เถียง โดยยึดถือความคิดเห็นหรือจากการตัดสินใจของตนเอง ควรพยายามใช้หลักของความเป็นเหตุเป็นผล
2. หลีกเลี่ยงการเปลี่ยนใจ เพียงเพื่อให้บรรลุข้อตกลงกับผู้อื่นและเพียงเพื่อหลีกเลี่ยงการขัดแย้งกับผู้อื่นควรจะให้การสนับสนุนการแก้ปัญหาที่นั้น ๆ เพราะเห็นด้วยจริงๆ

3. หลีกเลี่ยงการใช้วิธีลดความขัดแย้งด้วยวิธีต่าง ๆ เหล่านี้ การตัดสินโดยใช้เสียงข้างมากดูจากความคิดเห็นทั่ว ๆ ไปของบุคคลอื่น การยึดถือตามความนิยมหรือประเพณีนิยมที่เคยปฏิบัติกันมา

4. การที่บุคคลมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันนั้น ถือว่าเป็นประโยชน์มากกว่าอุปสรรคในการตัดสินใจเพราะจะช่วยให้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้หลากหลาย และมีความรอบคอบยิ่งขึ้น

จอห์นสัน (Johnson, 1986 : 213 - 215) กล่าวว่า ในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดผลในทางที่ดีควรคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้

1. การรับรู้พฤติกรรมของตนเอง และบุคคลอื่นให้ตรงกับความเป็นจริงในสถานการณ์นั้น ๆ การรับรู้พฤติกรรมของตนเองและบุคคลอื่นมักจะมีความคิดเห็นผลลุด และมีผลที่บิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้โดยมีผลมาจาก

1.1 การที่ทั้งสองฝ่ายมั่นใจว่าทำถูกต้องแล้ว และอีกฝ่ายหนึ่งเป็นฝ่ายที่ไม่ถูกต้อง และคิดว่าตนเองเท่านั้นที่จะพยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น โดยพยายามที่จะเก็บสิ่งที่ไม่ดี และความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเองเอาไว้แล้วแสดงความโกรธไม่พอใจต่อการกระทำของบุคคลอื่น

1.2 ความสับสนของบุคคล รู้สึกไม่ดีต่อบุคคลอื่น ต้องการให้บุคคลอื่นเห็นด้วยกับตนเอง และในทางตรงกันข้ามบางครั้งก็มีความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลอื่น และต้องการที่จะเห็นด้วยกับเขา

2. การสื่อสารที่ถูกต้องและชัดเจน การสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการกับความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลเพื่อให้เกิดผลในทางที่ดี ลักษณะของการสื่อสารที่ดีได้แก่ การสื่อสารแบบเปิด คือ การที่ทั้งสองฝ่ายกล้าที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึกต่อกันอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา แสดงการยอมรับซึ่งกันและกัน หลีกเลี่ยงการประเมินหรือการตัดสินบนบุคคลอื่น การโกหก การข่มขู่ การออกคำสั่ง การโต้เถียงเพื่อเอาชนะ การพยายามที่จะควบคุมบุคคลอื่น เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นการทำให้บุคคลอื่นไม่อยากจะติดต่อสื่อสารด้วย

3. การสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจจะมีหลักสองอย่าง คือ ต้องแสดงว่าเราไว้วางใจในบุคคลอื่นด้วยการพยายามที่จะแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เปิดเผยความคิด ความรู้สึก ความต้องการของตนเองให้บุคคลอื่นทราบอย่างตรงไปตรงมา และแสดงท่าทีให้หน้าไว้วางใจด้วยการแสดงการยอมรับทั้งความมั่นใจว่าเราจะไม่ก่อความเสียหาย หรือส่งผลในทางที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น

4. การให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน การที่บุคคลทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ การให้ความร่วมมือกันนอกจากจะเกิดประสิทธิภาพแล้วยังส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดี และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

พรรณราย ทรัชยประภา (2534 : 76 - 77) กล่าวว่า การจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นได้ในเงื่อนไขต่อไปนี้

1. คู่กรณีตระหนักในความจริงว่า ความขัดแย้งเป็นของธรรมดาที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอไม่ว่าเวลาใดก็เวลาหนึ่งหรือในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือระหว่างคนใดคนหนึ่ง และเป็นสิ่งที่สามารถแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์เสมอ
2. แต่ละฝ่ายต่างก็มีทัศนคติที่ดีในการที่จะช่วยกันแก้ไขปัญหา มากกว่าที่จะมีทัศนคติที่มุ่งเน้นการเอาชนะซึ่งกันและกัน ทัศนคติที่ดีต่อกันจะช่วยผลักดันให้ทั้งสองฝ่ายมุ่งเน้นว่าปัญหาคืออะไรกันแน่ ความต้องการที่แท้จริงคืออะไร และจะใช้วิธีการใดที่จะช่วยตอบสนองความต้องการของทั้งสองฝ่ายร่วมกัน
3. ทุก ๆ คนที่มีส่วนร่วมในความขัดแย้งนั้น มีความจริงใจที่จะแสดงความต้องการอย่างแท้จริงออกมาให้ทราบอย่างชัดเจน และเข้าใจตรงกันเพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นข้อมูลสำคัญในการนำมาใช้ในการแก้ปัญหา
4. ในกรณีที่ยังมีข้อมูลไม่มากเพียงพอแก่การตัดสินใจ ทั้งสองฝ่ายต่างมุ่งความสนใจในการหาข้อมูลเพิ่มเติมที่จะมาช่วยในการตัดสินใจ หาวิธีการให้แต่ละฝ่ายได้บรรลุผลตามที่ต้องการ
5. หลีกเลี่ยงการใช้คะแนนเสียงข้างมากในการตัดสินใจหาข้อยุติ เพราะว่าการลงคะแนนเสียงนั้นย่อมนำไปสู่ผลที่เป็นแบบแพ้ - ชนะ
6. ทั้งสองฝ่ายไม่แสดงความเห็นแก่ตัว และทำให้ผู้อื่นเสียประโยชน์ แต่จะแสดงความเอาใจใส่ซึ่งกันและกันและช่วยกันแก้ไขปัญหอย่างสร้างสรรค์จนได้ข้อยุติอันพอใจของทั้งสองฝ่าย

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตสมรส (Marital Quality)

2.2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตสมรส (Marital Quality)

เลวิส และ สเปนีย์ (Lewis and Spanier, 1979 : อ้างใน อุบลรัตน์ พิชญ์ชยะนนท์, 2531 : 4) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตสมรสถูกใช้ในความหมายหลายอย่าง เช่น ความพึงพอใจในชีวิตสมรส ความสุขในชีวิตสมรส การปรับตัวในชีวิตสมรสและประสิทธิผลของการสื่อสาร กล่าวคือ คุณภาพชีวิตสมรสเป็นสิ่งที่มีความหมายครอบคลุมองค์ประกอบหลายอย่างที่แสดงถึงคุณค่า และการประเมินความสัมพันธ์ของการสมรส โดยประเมินในลักษณะที่เป็นความต่อเนื่องของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่สมรส คุณภาพชีวิตสมรสที่ดีจึงหมายถึง การปรับตัวที่ดี การสื่อสารระหว่างคู่สมรสที่ดี การมีความสุขในชีวิตสมรสสูง มีความพึงพอใจซึ่งกันและกันมีความขัดแย้งต่ำ มีการประสานกัน

ระหว่างคู่สมรสเป็นอย่างดี ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตสมรสบางประการดังต่อไปนี้

1. การปรับตัวในชีวิตสมรส (Marital adjustment)

เบลล (Burr 1973 อ้างใน สิริพงษ์ ศรีศุลา. ร.ด.อ. 2541 : 12) กล่าวว่า การปรับตัวในชีวิตสมรสประกอบด้วย การมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันระหว่างคู่สมรส การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและความสนใจร่วมกัน การแสดงออกถึงความรักความไว้วางใจต่อกันอย่างเปิดเผย ฯลฯ และ Landis (1977) กล่าวว่า การปรับตัวเข้าหากันมีทั้งการประนีประนอม ปรองดอง ไม่ทริฐเข้าหากัน และมีความยืดหยุ่น ไม่เน้นความต้องการของตนเองฝ่ายเดียว เป็นต้น

2. ความพึงพอใจในชีวิตสมรส (Marital satisfaction)

ความพึงพอใจที่ใช้กับชีวิตสมรสเป็นความพึงพอใจในเชิงอัตวิสัย ต่างจากความพึงพอใจที่ใช้กับการทำงาน ซึ่งมักเป็นเรื่องของความคาดหวังของบุคคลต่อค่าตอบแทน ขวัญและกำลังใจ หรือการลงรอยกันระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ฯลฯ

เจมส์ แลล์ ฮักกินส์ (James L. Hawkins. 1968 : 648 ; อ้างใน สุมิศร รัฐประสาธ. 2537 : 16) ให้ความหมายของความพึงพอใจในชีวิตสมรสว่า หมายถึง ความรู้สึกเชิงอัตวิสัยในด้านความสุข ซึ่งสามี-ภรรยาได้รับจากชีวิตสมรสในทุก ๆ ด้าน โดยวัดเรียงลำดับจากความพึงพอใจมากไปหาน้อย ครอบคลุมแง่มุมต่าง ๆ ตั้งแต่สภาพการเงินในครอบครัว การมีกิจกรรมร่วมกัน ทั้งในและนอกบ้าน การแสดงความรักความผูกพัน การช่วยกันทำงาน การแก้ไขปัญหา การตัดสินใจในเรื่องสำคัญภายในครอบครัว ตลอดจนถึงการมีเพศสัมพันธ์ เป็นต้น

เบลล (Burr 1973 : 41 ; อ้างใน พิมพรรณ สุรนันทน์. 2535 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเป้าหมายสำคัญในชีวิตสมรส เป็นระดับความปรารถนาของบุคคลที่จะได้รับการตอบสนอง เช่น ความพึงพอใจต่อการทำกิจกรรมร่วมกัน ความพึงพอใจทางเพศ ความพึงพอใจต่อการทำงานนอกบ้าน/ในบ้าน ฯลฯ

3. ความสุขในชีวิตสมรส (Marital happiness)

โอดเด็น และบรัดดัม (Orden and Bradburn. 1968 : 715-731 ; อ้างใน วรรัตน์ กิตติรักษนนท์. 2536 : 16 - 18) กล่าวถึงความสุขในชีวิตที่ประกอบด้วย มิติของความพึงพอใจในชีวิตสมรสและมิติของความเครียด ซึ่งคู่สมรสต้องเผชิญอยู่ทั้ง 2 มิติ มิติของความสุขในชีวิตสมรส ทั้งสองจะมีอิสระในการกำหนดระดับความสุข ความพึงพอใจในชีวิตสมรสจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข ขณะที่ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบ การจัดการกับความเครียดอันเกิดจากการ

ใช้ชีวิตคู่ได้ดี หรือได้ในระดับที่สมดุลกับความพึงพอใจที่คู่สมรสได้รับจากการใช้ชีวิตร่วมกัน ในแง่มุมอื่น ๆ จะทำให้คู่สมรสมีความสุขในชีวิตสมรสได้

4. ความขัดแย้งในชีวิตสมรส (Marital conflict)

ชาร์ลส์ จี มอริส (Charles G. Morris, 1990 : 495 ; อ้างใน วรารัตน์ กิตติรักษนนท์, 2536 : 14 - 15) กล่าวถึง ความขัดแย้งในครอบครัวว่า หมายถึง ความคิดเห็นที่แตกต่างกันของคู่สมรสอัน เนื่องจากความไม่ลงรอยกันด้านความต้องการ จุดประสงค์ หรือความคาดหวังของคู่สมรส เมื่อเกิดความขัดแย้งสิ่งที่คู่สมรสต้องการ คือ การปรับตัวเพื่อให้ชีวิตสมรสยังคงอยู่ซึ่งความสุข ความพึงพอใจ ซึ่งความขัดแย้งในชีวิตสมรสเป็นสิ่งที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอกับคู่สมรสทุกคู่ คู่สมรสใดรักษาระดับความขัดแย้งให้อยู่ในระดับต่ำ คุณภาพชีวิตสมรสก็ยังคงอยู่ในระดับสูง แต่หากปล่อยให้ ความขัดแย้งเกิดขึ้นในระดับสูงคุณภาพชีวิตสมรสก็ย่อมจะต่ำลง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตสมรสโดยเลือกเพียงหนึ่งแนวคิดในเรื่องความขัดแย้งในชีวิตสมรสเท่านั้น

2.2.2 ลักษณะความขัดแย้งในชีวิตสมรส

ความขัดแย้งในชีวิตสมรสซึ่งเกิดขึ้นระหว่างบุคคลสองคนที่เป็นคู่สมรส อาจแสดงออกเป็นพฤติกรรมได้หลายลักษณะ เช่น โต้แย้ง ทู่เถียง แสดงออกในทางตรงกันข้าม การกระทำที่ขัดกัน หรือประชดประชันกันไปเลย James C. Coleman (1988 : 338 - 340 ; อ้างใน ธัญญา สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, 2545 : 47-48) กล่าวถึง รูปแบบของความขัดแย้งในชีวิตสมรส ซึ่งจะชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่าความขัดแย้งในชีวิตสมรส สามารถเริ่มจากจุดของความแตกต่างทางความคิดจุดเล็ก ๆ ซึ่งอาจลุกลามเป็นความขัดแย้งในชีวิตสมรสได้โดยง่ายดังนี้

รูปแบบที่หนึ่ง ความขัดแย้งในชีวิตสมรสที่สามารถอธิบายได้ด้วยเหตุผล (Rational conflict) เป็นความขัดแย้งที่มีรากฐานอยู่บนความแตกต่างของความคิดเห็นในหัวข้อต่าง ๆ ที่ชัดเจน เช่น ความคิดที่จะนำเงินสะสมของครอบครัวไปใช้ในวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน สามียอยากซื้อรถ ภรรยาอยากซื้อห้องครัว เป็นต้น

รูปแบบที่สอง ความขัดแย้งในชีวิตสมรสที่ไม่สามารถอธิบายได้ด้วยเหตุผล (Irrational conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความรู้สึก ความคิด หรือความเชื่อของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้งสองฝ่าย เช่น คิดมากเกินไป ใจน้อยเกินไป โหมโง้งมากเกินไป อคติ มองโลกในแง่ร้าย huba ฯลฯ ทำให้เกิดความเข้าใจกันไปผิด ๆ นำไปสู่การขัดใจกันง่าย ๆ

รูปแบบที่สาม ความขัดแย้งในชีวิตสมรสที่มีลักษณะเปิดเผย (Overt conflict) เป็นความขัดแย้งที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ต้องการแก้ไขสิ่งที่ฝ่ายตรงข้ามมี เช่น ขอให้สามีเลิกสูบบุหรี่ ขอให้ภรรยาเลิกเล่นไพ่ ขอร้องไม่ให้สามีตามใจลูก ขอร้องให้ภรรยาดูแลลูกให้มากขึ้น การแก้ไขสิ่งที่เป็นการแสดงออกโดยเปิดเผยนี้หากทั้งคู่มีความคิดเห็นตรงกัน และฝ่ายที่ต้องแก้ไขยอมรับได้ และให้ความร่วมมือ ปัญหาที่จะคลี่คลายไป

รูปแบบที่สี่ ความขัดแย้งในชีวิตสมรสที่มีลักษณะไม่เปิดเผย (Covert conflict) เป็นความขัดแย้งในลักษณะปกปิดซ่อนเร้น เกิดขึ้นเมื่อฝ่ายที่มีความขัดแย้งไม่แสดงความขัดแย้งนั้นออกมา ใช้การเก็บไว้ในใจ เช่น ภรรยาที่สงสัยในการกลับบ้านไม่ตรงเวลาของสามี เก็บความสงสัยไว้ในใจจนเกิดความเครียด ปวดศีรษะ เป็นต้น

รูปแบบที่ห้า ความขัดแย้งในชีวิตสมรสที่มีลักษณะเฉียบพลัน (Acute conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในช่วงสั้น ๆ เกิดขึ้นจากการได้รับรู้พฤติกรรมปกติของฝ่ายตรงข้ามที่ตนไม่เคยรูมาก่อน เช่น การนอนกรน ใช้ห้องน้่านาน ฯลฯ ส่วนใหญ่เกิดในระยะแรกของการสมรส ในช่วงเวลาที่คู่สมรสกำลังพยายามปรับตัวเข้าหากัน

รูปแบบที่หก ความขัดแย้งในชีวิตสมรสที่มีลักษณะเรื้อรัง (Chronic conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่อง หรือข้อขัดแย้งของตนเองได้ เช่น หัวหน้าครอบครัวที่อ่อนแอ ขาดการรับผิดชอบ ทิ้งภาระให้ภรรยาเป็นหลักในการหาเลี้ยงครอบครัว หรือครอบครัวที่แม่บ้านไม่ดูแลรับผิดชอบงานบ้าน เลี้ยงดูลูก เป็นต้น ความขัดแย้งในชีวิตสมรสที่มีลักษณะเรื้อรังนี้ มักจะเป็นเรื่องของความคาดหวังของบทบาททางเพศ ซึ่งจะแก้ไขเมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้งสองฝ่ายปรับตัวตามบทบาทได้

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาแนวลักษณะความขัดแย้งในชีวิตสมรสโดยเลือกมา 6 รูปแบบ ได้แก่

1. ความขัดแย้งที่สามารถอธิบายได้ด้วยเหตุผล
2. ความขัดแย้งที่ไม่สามารถอธิบายได้ด้วยเหตุผล
3. ความขัดแย้งที่มีลักษณะเปิดเผย
4. ความขัดแย้งที่มีลักษณะไม่เปิดเผย
5. ความขัดแย้งที่มีลักษณะเฉียบพลัน
6. ความขัดแย้งที่มีลักษณะเรื้อรัง

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการกับความขัดแย้งของกลุ่มสมรส เช่น

จันทร์เพ็ญ คุปต์กาญจนานกุล (2526) ได้ศึกษาแบบสมภูฐานความพึงพอใจในชีวิตสมรส โดยการศึกษาข้าราชการในกระทรวงอุตสาหกรรม เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับ ภูมิหลังทางสังคมกับความพึงพอใจในชีวิตสมรส พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับภูมิหลังทางสังคม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตสมรส

อุบลรัตน์ พิษณุชยะนนท์ (2531) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตสมรส : กรณีศึกษาข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตสมรสมากที่สุด คือ ความเสียเปรียบสัมพัทธ์ รองลงมาตามลำดับคือ ความสมานฉันท์ทางบทบาท ประสิทธิภาพของการสื่อสาร ความเป็นเพื่อนคู่ชีวิต การมีบุตร การสนับสนุนจากบุคคลนัยสำคัญ คุณภาพชีวิตสมรส ของบิดามารดา ระยะเวลาการสมรสและอายุแรกสมรส ส่วนตัวแปรที่ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตสมรสคือ ความคล้ายคลึงกันทางอายุ ความคล้ายคลึงกันทางการศึกษา ระยะเวลาที่คุ้นเคยก่อนสมรส รายได้ของครอบครัว องค์ประกอบของครัวเรือน ยังพบว่าระยะเวลาของการสมรสมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในชีวิตสมรส

บุญประคอง ภาณุรัตน์ (2531) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความไม่มั่นคงในชีวิตสมรส โดยทำการศึกษาศรีที่สมรสแล้วในภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจและเอกชน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความไม่มั่นคงในชีวิตสมรสในระดับต่ำ โดยมีปัจจัย ได้แก่ คุณภาพชีวิตสมรส การปรับตัวในชีวิตสมรส ความสุขในชีวิตสมรส ความขัดแย้งในชีวิตสมรส การสื่อสารระหว่างคู่สมรส และการผสมผสานในชีวิตสมรส มีความสัมพันธ์กับความไม่มั่นคงในชีวิตสมรส ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความไม่มั่นคงในชีวิตสมรส ได้แก่ วุฒิการศึกษา อายุที่สมรส และ รายได้

จันทร์รัตน์ เจริญสันติ (2533) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อบทบาททางเพศ ความพึงพอใจในชีวิตสมรส การปรับตัวของบิดาและมารดาที่มีบุตรคนแรก พบว่า ความพึงพอใจในชีวิตสมรสมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวของบิดาและมารดา นอกจากนี้ยังพบว่า เจตคติต่อบทบาททางเพศและความพึงพอใจในชีวิตสมรส สามารถร่วมทำนายการปรับตัวของบิดาได้ร้อยละ 9.35 ส่วนมารดานั้นพบว่าความพึงพอใจในชีวิตสมรสและรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน สามารถร่วมทำนายการปรับตัวของมารดาได้ร้อยละ 15.22

สุภาวดี เตชกรียงศักดิ์ (2533) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความพึงพอใจในชีวิตสมรสของสตรีสมรสวัยผู้ใหญ่ตอนต้นที่ทำงานแล้ว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สตรีสมรสวัยผู้ใหญ่ตอนต้นมีความพึงพอใจในชีวิตสมรสอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพของการสื่อสาร เป็นปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิตสมรส ได้แก่ ความเป็นเพื่อนคู่ชีวิต การได้รับการยอมรับจากบุคคลที่มีความสำคัญ ระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัว และญาติพี่น้องของกลุ่มสมรส ส่วนตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในชีวิตสมรสได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การได้รับการยอมรับจากบุคคลที่มีความสำคัญในชีวิต ระดับการศึกษา และคุณภาพชีวิตสมรสของบิดามารดา

ศิริสุข ยีนหาญ (2534) ได้ศึกษาเรื่องแบบแผนการเลือกคู่ครอง : ศึกษาเฉพาะประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และชนชั้นทางสังคมมีความสัมพันธ์กับจำนวนแบบแผนในการเลือกคู่ครองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ความแตกต่างทางอายุของกลุ่มสมรสและอาชีพ มีความสัมพันธ์กับการเลือกคู่ครองที่ใช้การเลือกแบบแผนเดียวในแบบการชดเชยสิ่งที่ขาดไปให้สมบูรณ์ และไม่ใช้แบบการชดเชยสิ่งที่ขาดไปให้สมบูรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิมพ์รณ สุรนนท์ (2535) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตสมรส ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ กรมการพัฒนชุมชนและสำนักผังเมือง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตสมรสมากที่สุดคือการสนับสนุนจากบุคคลนัยสำคัญ รองลงมาตามลำดับ คือ ความสมานฉันท์ทางบทบาท ความเป็นเพื่อนชีวิต และความเสียเปรียบสัมพัทธ์ ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตสมรส คือ ความคล้ายคลึงกันทางการศึกษาและรายได้ของกลุ่มสมรส ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตสมรส คือ ความคล้ายคลึงกันทางอายุ อายุแรกสมรส ระยะเวลาความคุ้นเคยก่อนสมรส และระยะเวลาการสมรส

วรรัตน์ กิตติรักษนนท์ (2536) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในชีวิตสมรส พฤติกรรมเผชิญความเครียดแต่ละรูปแบบของสตรีที่สมรสแล้ว พบว่า ตัวแปรซึ่งร่วมกันทำนายความสุขในชีวิตสมรสของสตรีที่สมรสแล้ว ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 6 ตัว คือ พฤติกรรมเผชิญความเครียดในรูปการกำหนดตนเอง การแสดงพฤติกรรมเชิงบวก การหันมาเพิ่มความสนใจในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมเผชิญความเครียดในรูปแบบการแสดงความขัดแย้งและความเชื่ออำนาจภายในตนเอง

เอนอร มณีวัฒนา (2538) ได้ศึกษาเรื่อง สัมพันธภาพกับคุณภาพชีวิตของกลุ่มสมรส พบว่า สัมพันธภาพของกลุ่มสมรสมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับรายได้ของครอบครัว แต่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว ช่างเทคนิคหรือรับจ้าง จำนวนบุตร รวมทั้งช่วงอายุที่ต่าง

กันของกลุ่มสมรส ระยะเวลาสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ในขณะที่ ช่วงต่างกันทางการศึกษาของกลุ่มสมรสมีความสัมพันธ์เชิงลบ แต่อายุแรกสมรสของสามีและภรรยา มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังพบว่าสัมพันธ์ภาพของกลุ่มสมรสมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับคุณภาพชีวิตของกลุ่มสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทิจัมพร ศรีสังข์ (2539) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในชีวิตสมรสของข้าราชการตำรวจ ในเมืองพัทยาพบว่า ข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจในชีวิตสมรสอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า ความสมานฉันท์ทางบทบาท ประสิทธิภาพของการสื่อสารและความเสียเปรียบ สัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตสมรสของข้าราชการตำรวจ ซึ่งรายได้ของ ครอบครัว ระยะเวลาสมรส และความเป็นที่อนุเคราะห์ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ในชีวิตสมรส

จากการวิจัย พบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตสมรส (เช่น 1) ประสิทธิภาพของการสื่อสาร 2) ความคล้ายคลึงกันทางการศึกษา 3) รายได้ของกลุ่มสมรส 4) อายุที่ต่างกันของกลุ่มสมรส 5) การสนับสนุนจากบุคคลนัยสำคัญ 6) ระยะเวลาการสมรส 7) คุณภาพชีวิตสมรสของ บิดามารดา ซึ่งจากตัวแปรทั้งหมดที่พบมีทั้งตัวแปรที่เป็นปัจจัยก่อนการสมรส ได้แก่ ความคล้ายคลึงกันทางการศึกษา อายุที่ต่างกันของกลุ่มสมรส การสนับสนุนจากบุคคลนัยสำคัญ และคุณภาพชีวิตสมรสของบิดามารดา และตัวแปรที่เป็นปัจจัยระหว่างการสมรส ได้แก่ ประสิทธิภาพของการสื่อสาร รายได้ของกลุ่มสมรส และระยะเวลาการสมรส ซึ่งผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไปนี้

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยจะ ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรปัจจัยก่อนการสมรส ได้แก่ ความคล้ายคลึงกันของกลุ่มสมรส (ระดับการศึกษา อายุ) การสนับสนุนจากบุคคลนัยสำคัญ คุณภาพชีวิตสมรสของบิดามารดา ระยะเวลาทำการรู้จักกันก่อนการสมรส

1.2 ตัวแปรปัจจัยระหว่างการสมรส ได้แก่ รายได้รวมของครอบครัว และระยะเวลาการสมรส

1.3 ตัวแปรสาเหตุของความขัดแย้ง ได้แก่ การมีความเห็นไม่ตรงกัน การไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน ความแตกต่างของประสบการณ์ ความแตกต่างในค่านิยม ความเชื่อ และการไม่รับผิดชอบหน้าที่ตามบทบาทในครอบครัว

1.4 ตัวแปรลักษณะของความขัดแย้ง ได้แก่ ความขัดแย้งที่สามารถอธิบายได้ด้วยเหตุผล ความขัดแย้งที่ไม่สามารถอธิบายได้ด้วยเหตุผล ความขัดแย้งที่มีลักษณะเปิดเผย ความขัดแย้งที่มีลักษณะไม่เปิดเผย ความขัดแย้งที่มีลักษณะเฉียบพลัน และความขัดแย้งที่มีลักษณะเรื้อรัง

2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย การจัดการกับความขัดแย้ง 8 ลักษณะ แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

2.1 การจัดการกับความขัดแย้งเชิงบวก ได้แก่ การใช้ความอ่อนโยน การยอมตาม การประนีประนอม และการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา

2.2 การจัดการกับความขัดแย้งเชิงลบ ได้แก่ การใช้ความเขินชา การหลีกเลี่ยง การใช้อำนาจหรือการควบคุม และการเก็บกด



แผนภูมิที่ 2.1
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

