

เทคนิคคิดเลข

: ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากวิธีคิดต่างกัน



*รองศาสตราจารย์ ดร.ทิสนา แคมมณี

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้สมาชิกกลุ่มเกิดความตระหนักในความแตกต่างของคนด้วยการคิด
๒. เพื่อให้สมาชิกกลุ่มเห็นความสำคัญของการเคารพฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ลดความยึดมั่นถือมั่นในตนเอง
๓. เพื่อให้สมาชิกกลุ่มเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการพยายามใช้กระบวนการตัดสินใจแบบมติเอกฉันท์ และหลีกเลี่ยงการตัดสินใจแบบใช้เสียงข้างมากโดยไม่จำเป็น
๔. เพื่อให้สมาชิกกลุ่มได้แนวทางในการจัดการความขัดแย้งอันเนื่องมาจากวิธีคิดต่างกัน

มโนทัศน์

๑. คนเรามีความแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากความแตกต่างทางด้านกรรมพันธุ์ สิ่งแวดล้อม ประสบการณ์ และการศึกษาการอบรมเลี้ยงดู ความแตกต่างเหล่านี้ส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคลบุคคลอาจได้รับรู้สิ่งเดียวกัน แต่มีความคิดเห็นออกมาแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะคนเรามีวิธีการคิดหรือกระบวนการคิดที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์และการฝึกอบรมที่ได้รับ
๒. เมื่อกลุ่มคนมาอยู่รวมกัน หรือทำงานร่วมกัน และมีความคิดเห็นแตกต่างกันนี้ อาจเป็นสาเหตุทำให้กลุ่มเกิดความขัดแย้งขึ้น ซึ่งถ้าไม่สามารถขจัดไปได้ ก็จะเป็นผลเสียต่อความรู้สึกและงานของกลุ่ม

* รองคณบดีฝ่ายวิจัย คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : Ph.D. (Curriculum Instruction) ,

๓. เมื่อกลุ่มเกิดความคิดเห็นแตกต่างกัน กลุ่มมักจะใช้วิธีการลงคะแนนเสียง โดยใช้คะแนนเสียงส่วนใหญ่เป็นเกณฑ์ตัดสิน การใช้วิธีการลงคะแนนเสียง เป็นวิธีการที่สะดวก และได้ผลรวดเร็ว แต่อาจจะไม่ได้ผลงานที่ดีและถูกต้องเสมอไป รวมทั้งอาจขาดความร่วมมือจากสมาชิกกลุ่มบางคนที่ยังไม่เห็นด้วยกับมติของกลุ่ม วิธีการลงคะแนนเสียงเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถใช้ได้ แต่กลุ่มไม่ควรใช้พร่ำเพรื่อ ควรปรึกษาหารือกัน การประสานความคิดการร่วมมือร่วมใจกันแก้ปัญหา ถึงแม้จะใช้เวลานาน แต่จะสามารถช่วยให้กลุ่มได้ผลงานที่ดีขึ้น รวมทั้งได้ความร่วมมือร่วมใจและความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นด้วย

๔. การที่จะช่วยจัดหรือลดความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคิดเห็นที่แตกต่างกันนั้น สมาชิกกลุ่มจะต้องลดความยึดมั่นถือมั่นในตนเอง และใช้กระบวนการกลุ่มในการดำเนินการแก้ปัญหา คือ

- เมื่อเกิดปัญหาข้อขัดแย้ง อย่าเพิ่งรีบด่วนลงคะแนนเสียง

- ให้โอกาสแต่ละฝ่ายแสดงความคิดเห็นออกมาให้ชัดเจน

- รับฟังอย่างตั้งใจ พยายามทำความเข้าใจในความคิดเห็นของผู้อื่น

- ฟังด้วยใจเป็นกลาง

- พิจารณาย่อมมีเหตุผล

- ลดความยึดมั่นในตนเอง ยอมรับความคิดของผู้อื่น ถ้าเห็นว่าความคิดของเขาดีกว่า

- ถ้ายังเห็นว่า ความคิดของตนดีกว่า ต้องหาวิธีชี้แจงหรือจูงใจให้ผู้อื่นเชื่อถือ

๕. การแก้ปัญหาขัดแย้งแบบชนะชนะ หรือแบบ

IDM (Intergrated Decision Making) สามารถทำได้ถ้าผู้กรณี สร้างทัศนคติที่ถูกต้องในการแก้ปัญหาด้วยกัน

ใช้เวลา ๔๐ นาที

อุปกรณ์ เอกสาร "การแก้ปัญหาความขัดแย้ง"

และแผ่นใสประกอบการบรรยาย

ขั้นตอนการดำเนินการ

ขั้นนำ

๑. สนทนากับสมาชิกกลุ่ม และตั้งปัญหาให้กลุ่มคิด สารของปัญหาคือ มีการซื้อของมาและขายไปในราคาเพิ่มขึ้นดังนี้

ซื้อของมา ราคา = ๑๐๐,๐๐๐.-

ขายไป ราคา = ๒๐๐,๐๐๐.-

ซื้อสินค้ามา ราคา = ๓๐๐,๐๐๐.-

ขายไป ราคา = ๔๐๐,๐๐๐.-

๒. ให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคนคิดตอบคำถาม โดยไม่ปรึกษากับผู้อื่น คำถามก็คือ "ในการซื้อขายของครั้งนี้ ผู้ซื้อครั้งแรก ได้กำไร หรือขาดทุน หรือเสมอตัว ถ้ากำไรหรือขาดทุนเป็นตัวเงินให้บอกจำนวนเงินด้วยว่าเท่าไร"

๓. ให้สมาชิกทุกคนให้คำตอบ และรวบรวมจำนวนคนในแต่ละคำตอบ บันทึกลงขึ้นกระดาน

ขั้นกิจกรรม

๔. ชี้ให้กลุ่มเห็นว่า คำตอบที่ได้มีหลากหลายคำตอบ วิทยากรอยากได้ "คำตอบที่กลุ่มเห็นว่าถูกต้องที่สุด เพียงคำตอบเดียว" ดังนั้นจึงจะให้กลุ่มปรึกษากันเอง วิทยากรจะใช้เวลาประมาณ ๓๐ นาที ในการปรึกษากันโดยย้ำว่า "ให้ได้คำตอบที่กลุ่มเห็นพ้องต้องกันเป็นเอกฉันท์ว่าเป็นคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว"

๕. ให้กลุ่มเลือกประธานดำเนินการประชุมปรึกษากัน แล้วให้กลุ่มดำเนินการกันไปโดยวิทยากรไม่เข้าไปเกี่ยวข้องด้วย วิทยากรจดบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมด
ชั้นอภิปราย

นำกลุ่มในการอภิปราย เมื่อครบ ๓๐ นาที ให้

กลุ่มเสนอคำตอบ วิทยากรเฉลยคำตอบ วิเคราะห์พฤติกรรมกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกกลุ่มเกิดการเรียนรู้ตามโน้ตส์ที่กำหนด

๖. วิทยากรบรรยายเพิ่มเติม เรื่อง การแก้ปัญหาความขัดแย้งและสรุปการเรียนรู้ตามโน้ตส์ที่กำหนด

