**แบบประเมินทักษะในการจัดการความขัดแย้ง**

**(จากหนังสือ สื่อสารผ่านคลื่นวิทยุอย่างไร เพื่อดูแลใจกันและกัน)**

คำแนะนำ ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และตอบอย่างจริงใจที่สุดเท่าที่จะทำได้ ดังนี้

1. ทำเครื่องหมาย 🗸 บนตัวเลขที่ท่านเห็นว่าท่าน**มีทักษะ**อยู่ในระดับนี้
2. ทำเครื่องหมาย 🞨 บนตัวเลขที่ท่าน**ใช้ทักษะ**นี้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

1. ความสามารถในการรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

2.ความสามารถในการยอมรับความคิดเห็นและยอมรับความรู้สึกของผู้อื่นที่มีความคิดเห็นแตกต่างไปจากท่าน

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 3.ความสามารถในการเผชิญหน้าและไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของผู้อื่น

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 4.ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลที่ท่านไม่เห็นด้วยกับความคิดของเขา

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 5.ความสามารถในการมองเห็นการเกิดความขัดแย้งในมุมกว้างหรือในภาพรวม

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 6.ความสามารถในการวิเคราะห์ประเด็นและวิเคราะห์สถานการณ์ซึ่งมีศักยภาพทำให้เกิดความขัดแย้ง

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 7.ความสามารถในการแสดงอารมณ์และรองรับอารมณ์ของผู้อื่นในสถานการณ์ขัดแย้ง

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 8.ความสามารถในการตอบสนองต่อความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ เช่น พัฒนาวิธีใหม่ ๆในการคิด การแสดงพฤติกรรม และการโต้ตอบ เป็นต้น

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 9.ความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์(วิธีการ)ในการบริหาร(จัดการ)ความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 10.ความสามารถที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ไว้วางใจได้กับคนที่ท่านมีความขัดแย้งด้วย

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 11.ความสามารถที่จะคงความรู้สึกที่เป็นปรนัยหรือเป็นวัตถุวิสัย(ไม่เอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง) เมื่อท่านเกี่ยวข้องในความขัดแย้ง

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 12.ความสามารถที่จะเสี่ยงเมื่อเกี่ยวข้องในความขัดแย้ง

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 13.ความสามารถที่จะคงความเป็นตัวของตัวเองระหว่างการเกี่ยวข้องในความขัดแย้ง

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 14.ความสามารถที่จะเปิดเผยความอ่อนแอของตัวเองเมื่อต้องเกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 15.ความสามารถที่จะยอมรับความเข้มแข็งของผู้ที่ท่านมีความขัดแย้งด้วย

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 16.ความสามารถในการแสดง**ความรู้สึกที่ไม่ดี**ต่อผู้ที่ท่านมีความขัดแย้งด้วย

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 17.ความสามารถในการแสดง**ความรู้สึกที่ดี**ต่อผู้ที่ท่านมีความขัดแย้งด้วย

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 18.ความสามารถในการทำหน้าที่เป็นคนกลางอย่างมีประสิทธิภาพในการไกล่เกลี่ยความขัดแย้งที่ท่าน**ไม่ได้**เกี่ยวข้องด้วย

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 19.ความสามารถในการเจรจาในฐานะที่เป็นผู้รับผิดชอบที่จะทำให้คู่ขัดแย้งตกลงกันได้ด้วยความพอใจ

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 20.ความสามารถในการแสดงความรู้สึกร่วมกับคนที่เกี่ยวข้องในความขัดแย้ง

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 21.ความสามารถในการตัดสินใจเมื่อตนเองมีส่วนเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งและยืนยันการตัดสินใจนั้น

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 22.ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งส่วนบุคคลได้สำเร็จ โดยไม่มีวิธีการแก้ปัญหาที่ง่าย ๆ

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 23.ความสามารถที่จะมองเห็นว่ามีใครบ้างที่เกี่ยวข้องในความขัดแย้ง

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 24.ความสามารถในการยอมรับว่าการเผชิญหน้าเป็นวิธีหนึ่งในการจัดการกับความขัดแย้ง

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 25.ความสามารถในการยอมรับความขัดแย้งและการเปลี่ยนแปลงเป็นปรากฏการณ์ตามธรรมชาติของชีวิตมนุษย์

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 26.ความสามารถในการพัฒนาทักษะการบริหาร(การจัดการ)ความขัดแย้งของตัวเอง ซึ่งเป็นผลมาจากการมีส่วนร่วมในความขัดแย้ง

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 27.ความสามารถในการอภิปรายความขัดแย้งของตัวเองอย่างตรงไปตรงมากับคนอื่น

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 28.ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพในความขัดแย้งแบบแพ้-ชนะ

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 29.ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพในความขัดแย้งแบบชนะ-ชนะ

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

 30.ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพในความขัดแย้งแบบแพ้-แพ้

 **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**

I-------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I--------I

**การประเมินทักษะ**

 เมื่อท่านตอบคำถามครบ 30 ข้อ โดยครั้งแรกขีดเครื่องหมายถูกบนตัวเลขที่แสดงระดับของทักษะที่ท่านมี ครั้งที่สองขีดเครื่องหมายผิดบนตัวเลขที่แสดงระดับการใช้ทักษะนั้น ๆ

 ให้รวมระดับทักษะที่ท่านมีของทุกข้อเข้าด้วยกัน จากนั้นให้รวมระดับทักษะที่ท่านใช้ของทุกข้อเข้าด้วยกัน ให้นำผลรวมของทั้งสองนี้มาเปรียบเทียบกัน

 1.ถ้า**ทักษะที่ท่านมีมากกว่าทักษะที่ท่านใช้** ลองถามตัวท่านเองว่า “อะไรทำให้เราไม่ใช้ทักษะที่มีเหล่านี้อย่างเต็มที่”

 2.ถ้า**ทักษะที่ท่านมีน้อยกว่าทักษะที่ท่านใช้** ลองถามตัวท่านเองว่า “เราจะพัฒนาตนเองเพื่อที่จะมีทักษะที่จำเป็นในการแก้ปัญหาขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยวิธีใด เมื่อไร และที่ไหน”

 3.ถ้าหากทักษะที่ท่านมีเท่ากับหรือใกล้เคียงกับทักษะที่ท่านใช้ ลองถามตัวท่านเองว่า “มีความจำเป็นที่เราควรพัฒนาทักษะให้มีมากขึ้นหรือพัฒนาการใช้ทักษะให้มากขึ้นหรือไม่ หากมีความจำเป็น เราจะทำได้อย่างไรและมีขอบเขตมากน้อยเพียงใด”

**เอกสารอ้างอิง**

ศาสตรจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. ความขัดแย้ง การบริหารเพื่อความสร้างสรรค์. บัณฑิตวิทยาลัย มศว.ประสานมิตร. บริษัทเลิฟ แอนด์ ลิฟเพรส จำกัด, 2540.