**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.