

Conflict Management

โดย ผศ.นภดล ทองนพเนื้อ

การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “EdPEx facilitator training”
ในระหว่างวันที่ 31 พฤษภาคม – 2 มิถุนายน 2565



การบริหารข้อขัดแย้ง (Conflict Management)

คือ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท (ข้อขัดแย้ง) ที่ยังหาข้อยุติไม่ได้ เพื่อลดผลลัพธ์เชิงลบ และสร้างโอกาสสำหรับผลลัพธ์เชิงบวก มาแทนที่



มุมมอง 3 แนวคิด

1. Traditional View
2. Human View
3. Interaction View

ประเภทของความขัดแย้ง

1. ความขัดแย้งภายในบุคคล
2. ความขัดแย้งภายในกลุ่ม
3. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม
4. ความขัดแย้งภายในองค์กร
5. ความขัดแย้งระหว่างองค์กร

กระบวนการบริหารข้อขัดแย้ง 5 วิธี

- | | |
|------------------|-------------------|
| 1. Accommodation | การปรองดอง |
| 2. Avoiding | การหลีกเลี่ยง |
| 3. Compromising | การประนีประนอม |
| 4. Competing | การแข่งขัน |
| 5. Collaborating | การให้ความร่วมมือ |

ขั้นตอนการบริหารความขัดแย้ง

1. หาสาเหตุของความขัดแย้ง
2. หาพื้นที่ปลอดภัยหรือผ่อนคลายในการเจรจา
3. ตั้งใจฟังและเปิดโอกาสให้คนได้พูด
4. ประเมินสถานการณ์โดยปราศจากอคติ
5. กำหนดวิธีแก้ปัญหาร่วมกัน
6. กำหนดแนวทางแก้ปัญห และกำหนดความรับผิดชอบในการแก้ปัญห
7. ประเมินผลและป้องกันปัญหาที่จะเกิดในอนาคต

ทักษะสำคัญ

- Deep Listening
- Communicating
- Empathy
- Body Language
- Patient
- Emotional Intelligent
- Problem Solving
- Impartiality (ความเป็นธรรม)