

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	3
ส่วนที่หนึ่ง ความขัดแย้งนำไปสู่การสร้างสรรคได้อย่างไร	11
1 ความขัดแย้งในองค์กร	13
❖ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	14
❖ ความขัดแย้งในองค์กร	15
❖ ความแตกต่างในองค์กร	17
❖ การพึ่งพาระหว่างกันในองค์กร	25
❖ การรับรู้กับความจริง	32
❖ ความขัดแย้งในองค์กรกำลังเพิ่มขึ้นใช่หรือไม่ ?	35
❖ ความอดทนต่อความขัดแย้งมีมากขึ้นไหม ?	42
❖ ผลกระทบของความขัดแย้งในองค์กร	45
2 การจัดการความขัดแย้งในองค์กร	47
❖ ข้อกังวลในการแก้ไขความขัดแย้ง	48
❖ การแก้ไขความขัดแย้งแบบพหุสานความร่วมมือ	59
❖ วิธีระบุนสาเหตุที่ซ่อนอยู่	62
❖ วิธีจัดการปัญหาด้านความสัมพันธ์ที่สำคัญ	66
❖ แก้ไขปัญหาสำคัญ โดยวิธีอิงผลประโยชน์	75
❖ วิธีที่ปรับเปลี่ยนไปในการแก้ไขความขัดแย้ง	85

	หน้า
<b>3</b> วิธีการแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์	<b>87</b>
❖ ความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขความขัดแย้ง	88
❖ ตัวอย่างวิธีแก้ไขแบบสร้างสรรค์	90
❖ ปัจจัยที่สนับสนุนวิธีแก้ไขความขัดแย้งที่สร้างสรรค์	100
<b>ส่วนที่สอง</b> <b>เพิ่มทุนความคิดสร้างสรรค์ผ่านความขัดแย้ง</b>	<b>107</b>
<b>4</b> ความขัดแย้ง : บ่อเกิดแห่งความคิดสร้างสรรค์ ?	<b>109</b>
❖ ความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์	110
❖ ปัจจัยที่จำกัดผลลัพธ์จากคนที่มีความคิดสร้างสรรค์	112
❖ ผลลัพธ์อันเกิดจากกลุ่มสร้างสรรค์	115
❖ ความขัดแย้ง และความคิดสร้างสรรค์	121
❖ ภาวะความแตกต่างจึงเป็นข้อได้เปรียบ	124
❖ ความขัดแย้งเชิงทำลาย	127
❖ สภาวะกลับไม่เข้าค่ายไม่ออกของความแตกต่าง	130
<b>5</b> การโต้แย้งเชิงสร้างสรรค์	<b>135</b>
❖ กระบวนการโต้แย้งเชิงสร้างสรรค์	140
❖ ผู้เข้าร่วม ผู้นำ และวัฒนธรรมองค์กร	163
❖ ข้อดีของการโต้แย้งเชิงสร้างสรรค์	174

## 6 อุปสรรคที่ขัดขวางความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ 177

### และวิธีการรับมือ

- ❖ ความเสี่ยงที่ 1 : ความขัดแย้งที่มากเกินไป 179
- ❖ ประเด็นเรื่องวัฒนธรรมองค์กร 183
- ❖ ประเด็นเรื่องผู้นำ 184
- ❖ ประเด็นเรื่องผู้เข้าร่วม 186
- ❖ ประเด็นเรื่องกระบวนการ 186
- ❖ ความเสี่ยงที่ 2 : ความขัดแย้งที่น้อยเกินไป 189

## 7 จากความขัดแย้งสู่การสร้างสรรค์ 195

### แหล่งอ้างอิง 199

สำหรับเพื่อการศึกษาและการอ้างอิงเท่านั้น  
For educational use only and reference only