



ที่ ปน ๐๐๓๗.๑/ว ๑๐๓๖

ถึง สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ ทุกอำเภอ

ตามมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีศักยภาพเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ นั้น

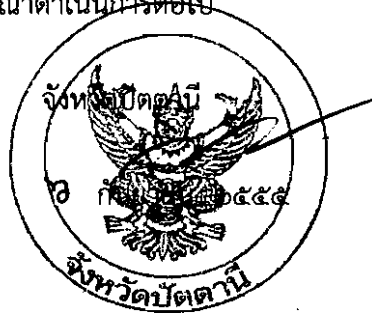
จังหวัดปัตตานี จึงได้สรุปสาระสำคัญของหนังสือ จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. ๖๕ วิธีพูดดีได้ใจคน แปลและเรียบเรียงโดย ทิภาพร เยี่ยมวัฒนา

๒. เทคนิคการแก้ไขความขัดแย้ง เรียบเรียงโดย ดร.ชาญชัย อาจินสมจาร

ทั้งนี้ สามารถสืบค้นได้ในเว็บไซต์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น www.dla.go.th หัวข้อ "หน่วยงาน สด." หัวข้อย่อย "การพัฒนาระบบราชการ" แบ่นเนอร์ "หนังสือที่น่าสนใจ"

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป



สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
งานบริหารทั่วไป

โทร ๐-๗๓๓๔-๔๕๑๔ ต่อ ๑๑๕

โทรสาร ๐-๗๓๓๓-๖๕๘๑



ทิภาพร เขี่ยมวัฒนา แปลและเรียบเรียง.

65 วิธีพูดดีได้ใจคน. กรุงเทพฯ :

สำนักพิมพ์คุณธรรม, 2552.

การพูดดีไม่มีต้นทุน ไม่ต้องใช้เงิน ไม่ต้องเป็นนักพูด ใช้แค่ความจริงใจและความตั้งใจจริงบวกกับการฝึกฝนอีกเล็กน้อย แต่ผลที่ได้กลับมานั้นคุณค่ามหาศาล จึงมีข้อคิดพัฒนาตนเอง ด้วยการรู้จักการใช้คำพูด สร้างมนุษยสัมพันธ์ มิตรภาพความรัก และ ความสำเร็จในชีวิต **“65 วิธีพูดดีได้ใจคน”** มีดังนี้

❁ วิธีที่ 1 พูดด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน

คนเย่อหยิ่งอวดดีย่อมไม่ได้รับการต้อนรับจากผู้อื่น คนที่ขอบคุยโอ้อวดย่อมสร้างความเบื่อหน่ายเอือมระอาให้กับผู้อื่น การอ่อนน้อมถ่อมตนไม่ใช่การลดคุณค่าของตัวเองให้ต่ำลง แต่เป็นสุดยอดวิธีในการแสดงความคิดความรู้สึกของตนเองออกมา

❁ วิธีที่ 2 รู้จักใช้คำพูดที่ยืดหยุ่น

คำพูดที่ยืดหยุ่นไม่ผูกมัด ก็คล้ายกับนักแสดงที่แสดงละคร ใช้บ่อยเข้าก็ย่อมจะคล่องไปเอง

❁ วิธีที่ 3 พูดผิดพูดใหม่ให้ทันทั่วทั้ง

สี่เท้ายังรู้พลาด นักปราชญ์ยังรู้พลั้ง ก้าวพลาดไปก็ลุกขึ้นมาใหม่ได้ คนเมื่อพูดผิดพลั้งไปแล้ว ก็หาคำพูดที่น่าฟังมาชดเชยได้

❁ วิธีที่ 4 ใช้คำพูดเปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร

อย่าไปหาเรื่องกับศัตรู ขอเพียงในใจเรามีคำพูดที่น่าฟัง จะยังมีใครเป็นศัตรูกับเราได้อีก

❁ วิธีที่ 5 รู้จักใช้คำพูดชื่นชมผู้อื่น

คำพูดหวานหูทำให้คนพึงรู้สึกอบอุ่นแม้อากาศจะหนาว คำพูดที่ทำร้ายจิตใจคนแม้จะอยู่ในฤดูร้อนคนฟังก็ยังรู้สึกหนาวเหน็บหัวใจ บางครั้งคำพูดดีดีเพียงประโยคเดียวก็สามารถเปลี่ยนแปลงชีวิตคนทั้งชีวิตได้

❁ วิธีที่ 6 พูดแค่สามส่วนก็พอ

เปิดเผยตรงไปตรงมา ไม่ได้หมายความว่าให้พูดจาไม่เหลือทางหนีทีไล่ พูดมากเกินไปบางครั้งอาจก่อให้เกิดภัยขึ้นได้ จงจำไว้ว่า ภัยเกิดจากปาก

❁ วิธีที่ 7 รู้จักเอาตัวเองมาล้อเล่น

หากเราสามารถเอาส่วนที่หน้าำของตัวเองมาพูดเป็นเรื่องตลกให้คนอื่นได้หัวเราะอยู่เสมอก็จะสามารถชนะใจได้รับมิตรภาพจากผู้อื่นอย่างแน่นอน เพราะการที่เราให้ความสำคัญผู้อื่นหัวเราะเยาะตัวเอง ก็เท่ากับแสดงให้เห็นว่าท่านมองตัวเองกับผู้อื่นอยู่ในระดับเดียวกัน

❁ วิธีที่ 8 ไม่ใช้วาจาแสดงการปฏิเสธผู้อื่น

ถ้าในระหว่างการพูดจา หากใครชอบแสดงท่าทีปฏิเสธไม่รับฟังผู้อื่นอยู่เสมอ ก็จะทำให้อีกฝ่ายทนไม่ไหวโกรธหรืออาจทำให้เกิดการปะทะกันทางวาจาหรือใช้กำลังได้

❁ วิธีที่ 9 ไม่ใช่คำพูดกระทบกระเทียบเหยียดหยาม

อย่าคิดว่าเรื่องหยุมหยิมเล็กน้อยจะไม่สร้างปัญหาใหญ่ได้ ตรงข้าม ควรให้ความสนใจโดยเริ่มต้นจากจุดเล็ก ๆ สร้างภาพลักษณ์ของตัวเองให้สมบูรณ์พร้อมในทุกด้าน สุดท้าย ต้องฝึกตนให้รู้จักใช้คำพูดที่เหมาะสม

❁ วิธีที่ 10 บางครั้งก็ไม่จำเป็นต้องพูดตรงเกินไป

ในการพูดจาควรเรียนรู้จักคำว่า อ้อมค้อม เรือเดินสมุทรที่สามารถหลบหลีกโขดหินโสโครก จนไปถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างราบรื่น นั่นก็เป็นเพราะมีความเชี่ยวชาญในการอ้อมนั่นเอง

❁ วิธีที่ 11 อย่าใช้คำพูดขวานผ่าซาก ทำร้ายจิตใจผู้อื่น

คำพูดตรงไปตรงมาคือมีดีที่แหลมคมทำร้ายจิตใจผู้อื่นแล้วยังทำร้ายจิตใจตัวเอง คำพูดที่นุ่มนวลคือลมพัดในฤดูใบไม้ผลิ การปลอบใจผู้อื่นก็คือการปลอบใจตัวเอง

❁ วิธีที่ 12 ไม่พูดมากพร่ำบ่น

หวัด ไม่ใช่โรคอันตรายร้ายแรงอะไร แค้กินยาก็หายแล้ว แต่การพูดมาก พร่ำบ่น พรีพรีไร เป็นโรคทางจิตใจที่รักษายากโรคหนึ่ง ซึ่งอาจส่งผลร้ายแรงต่อทุกคนในครอบครัวได้

❁ วิธีที่ 13 รู้จักใช้ภาษาท่าทาง

การแสดงออกทางอารมณ์และความคิดที่ปรากฏบนใบหน้าและกริยาท่าทาง มีพลังมากกว่าการแสดงออกทางคำพูด

❁ วิธีที่ 14 พูดคำ ‘ขอโทษ’ ให้เป็น

พลังปากพูดผิดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เมื่อพูดผิดไปแล้วมารู้สึกเสียใจภายหลังหาใช้เรื่องสำคัญที่สำคัญก็คือเราจะทำอย่างไรให้ได้ผลเสียอันเกิดจากการพูดผิดไปนั้นลดลงให้เหลือน้อยที่สุด

❁ วิธีที่ 15 รู้จัก ‘ดุษณี’ ดีกว่าชมอย่างเดียว

เอาแต่ยัมแย้มพูดจาให้กำลังใจผู้อื่นอย่างเดียวหาใช้วิธีที่ดีที่สุด บางครั้งบางเวลาในขณะที่พูดคุยสนทนาถ้าสอดแทรกคำติไปบ้างกลับจะทำให้ผู้อื่นยอมรับได้ง่ายกว่า

❁ วิธีที่ 16 อย่าไปพูดเปิดโปงแผลเก่าของคนอื่น

การเปิดโปงแผลเก่าของผู้อื่น เป็นสิ่งที่ไม่ควรทำอย่างยิ่ง เพราะมีแต่คนโง่หรือคนบ้าเท่านั้นที่จะไม่โกรธ

❁ วิธีที่ 17 อย่าเอาแต่พูดจากล่าวโทษผู้อื่น

หลักการความรับผิดชอบทั้งหมดไปให้ผู้อื่น ผลประโยชน์ต่าง ๆ ตัวเองผูกขาดไว้คนเดียว คนประเภทนี้คือคนที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์

❁ วิธีที่ 18 จงพูดจาด้วยเหตุผล อย่าใช้อารมณ์

สมมติว่าเราเกิดโทสะแล้วอาละวาดใส่ผู้อื่นไป บางทีความโกรธของเราอาจจมหายไปในหลังจากนั้นใจคอก็สบายขึ้น แต่เมื่อเรารู้ว่าผู้อื่นแล้วเราสบายใจเขาได้ แบ่งปันความรู้สึกเช่นนั้นกับเราบ้างหรือเปล่า

❁ วิธีที่ 19 รับฟังคำพูดของผู้อื่น ด้วยความนอบน้อมจริงใจ

ชีวิตคนเรานั้นสั้นนัก ไม่ควรเอาแต่คุยโวให้ผู้อื่นฟัง เพียงเพราะตนเองได้รับความสำเร็จเพียงเล็กน้อย หากแต่ควรสดับรับฟังคำพูดของผู้อื่นอย่างตั้งใจ ยังจะมีประโยชน์เสียกว่า

❁ วิธีที่ 20 พูดจากับใคร ต้องรู้จักและเข้าใจคนฟัง

พูดมาก ก็เชื่อว่าคนอื่นจะรู้สึกดีกับท่าน พูดน้อย ก็เชื่อว่าคนอื่นจะรู้สึกว่าท่านโง่เขลา ประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า ก่อนจะจู่ดรูปก็ต้องดูให้แน่ใจว่า จะไหวพระโพธิสัตว์องค์ไหน จะพูดจาก็ต้องดูว่า พูดกับใคร

❁ วิธีที่ 21 อย่าใช้คำพูดทำร้ายคน

คนเราทุกคนต่างรู้จักโกรธ รู้จักไม่พอใจด้วยกันทั้งนั้น เวลาที่มีใครมาพูดอะไรแล้วเรารู้สึกไม่เข้าหูก็ควรทำเป็นเอาหูไปนาเอาตาไปไร่เสียไม่จำเป็นต้องไปจริงจังจนเกินไป คิดแต่จะต้องโต้ตอบกลับไปให้เจ็บแสบ อะไรที่ไม่เกี่ยวกับเรา ก็ไม่ควรไปตอบโต้

❁ วิธีที่ 22 รู้จักเลือกใช้คำพูดให้เหมาะสมกับแต่ละคน

ไม่ว่าจะใช้ภาษาอะไรขอเพียงบรรลุถึงเป้าหมาย ภาษาอะไรล้วนเป็นภาษาที่ไพเราะชวนฟัง

❁ วิธีที่ 23 ฟังมาก พูดน้อย พักหน้าอยู่เสมอ

ฟังมาก พูดน้อย พักหน้าอยู่เสมอ ไม่ใช่เรื่องที่ทำได้ง่าย แต่ถ้าทำได้ก็จะทำให้สามารถยืนหยัดในสังคมได้อย่างยาวนาน

❀ วิธีที่ 24 กล่าวพูดคำว่า ‘ไม่’

‘ไม่’ คำนี้เขียนไม่ยาก แต่ถ้าจะเอามาใช้ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแล้ว กลับไม่ง่ายเลยที่จะเอ่ยออกมา มีคนมากมายที่เป็นเพราะเงื่อนไขทางความสัมพันธ์หรือด้วยอุปนิสัยส่วนตัว หรือเป็นเพราะสถานการณ์บังคับทำให้ไม่อาจเอ่ยคำว่า ‘ไม่’ ออกมา และเป็นเหตุให้ตัวเองได้รับความเสียหายอย่างมาก

❀ วิธีที่ 25 ‘คำพูดที่ไม่จริง’ ต้องพูดด้วยเจตนาดีเท่านั้น

ในชีวิตของคนเรานั้นเป็นเรื่องธรรมดาที่จะต้องมีการโกหกอยู่มากมายในเรื่องนั้นบ้าง เรื่องนี้บ้าง ขอเพียงไม่ได้มีเจตนาไปทำร้ายหรือทำให้ผู้อื่นเสียหาย คำโกหกนั้นเกิดขึ้นเพราะสถานการณ์บังคับในทางที่เป็นไปได้

❀ วิธีที่ 26 รู้จักหลีกเลี่ยง ไม่พูดในสิ่งที่เขาไม่ชอบ

การหลีกเลี่ยงไม่พูดในสิ่งที่ผู้อื่นไม่ชอบช่วยให้การคบค้าสมาคมดำเนินไปได้อย่างราบรื่น พยายามเข้าใจผู้อื่น ให้ความเคารพผู้อื่นและหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้อื่นไม่สบายใจ

❀ วิธีที่ 27 ยกย่องชมเชยด้วยความใจกว้างและจริงใจ

การยกย่องชมเชยทำให้คนยอมรับง่ายกว่าการตำหนิติเตียน ไม่ว่าใครต่างก็ยินดีเมื่อได้รับการยกย่องชื่นชม ด้วยเหตุนี้จึงควรเข้มงวดกับตัวเองแต่ใจกว้างกับผู้อื่นไว้เป็นดี

❀ วิธีที่ 28 กล่าว ‘ขอบคุณ’ ให้ติดปาก

ขอบคุณ สองคำนี้พูดไม่ยาก ทั้งยังมีประโยชน์อย่างมาก ทำให้คว่าจับหัวใจผู้อื่นไว้ได้

❀ วิธีที่ 29 รู้จักใช้คำพูดพลิกแพลง คลี่คลายเหตุการณ์เฉพาะหน้า

ไม่ว่าใครก็ต้องเคยพบกับสถานการณ์ที่ติดขัด กลืนไม่เข้าคายไม่ออกด้วยกันทั้งนั้น เมื่อใดที่บังเอิญเจอสถานการณ์เช่นนี้เข้าก็อย่าเอาแต่มือไม่อ่อนทำอะไรไม่ถูก จงใช้ความสามารถที่มีอยู่มาพลิกแพลงแก้ไขสถานการณ์

❀ วิธีที่ 30 ‘ประจบ’ ได้บ้าง แต่อย่า ‘สอพลอ’

การประจบสามารถพิชิตใจคนได้ ขอเพียงเข้าใจสรรหาคำพูด ชาวจีนมักเปรียบเทียบการประจบประแจงว่าเป็นการเอาหมวกสูงมาสวมให้

❀ วิธีที่ 31 โต้ตอบอย่างมีชั้นเชิง

หนามยอกเอาหนามบ่ง วิธีนี้เอาไว้ใช้รับมือคนที่มึนเจตนาร้ายแฝงอยู่

❀ วิธีที่ 32 รู้จักใช้ ‘คำทักทาย’ สร้างความสัมพันธ์

คำทักทายพูดคุยดูแล้วเหมือนเป็นคำพูดตามมารยาทที่ไม่มีความสำคัญอะไร แต่หากปราศจากคำพูดทักทาย การคบค้าสมาคมระหว่างมนุษย์ด้วยกันก็คงจะเป็นไปอย่างจืดชืดขาดความสัมพันธ์กลมเกลียว

❀ วิธีที่ 33 รู้จักพูดปลอบใจ

การปลอบใจที่ปราศจากความเห็นอกเห็นใจก็เปรียบเสมือนกับอาหารที่ไม่ได้ใส่เกลือ แม้จะมีกลิ่นหอมเตะจมูกเพียงใดก็ยังคงจืดชืดไร้รสชาติ

❀ วิธีที่ 34 รู้จักใช้ศิลปะและเทคนิคในการถาม

เวลาตั้งคำถาม จักต้องรู้จักใช้ศิลปะเทคนิค และวิธีการต่าง ๆ นานาให้เป็นประโยชน์ เพื่อให้ได้รับข่าวสารมากที่สุดและเข้าใจอย่างแท้จริงว่าอีกฝ่ายกำลังคิดอะไรและมุ่งแสวงหาสิ่งใด

❁ วิธีที่ 35 ยกย่องสรรเสริญผู้อื่นต้องพอเหมาะพอควร

การยกย่องสรรเสริญ ด้วยเจตนาดี ช่วยกระชับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ช่วยเพิ่มพูนมิตรภาพและความเข้าอกเข้าใจมีคุณประโยชน์อย่างมาก

❁ วิธีที่ 36 อย่าพาลปากพูดสอดแทรก โพล่งปากพูดดัดบท

การดัดบทคำพูดของผู้อื่นไม่เพียงไร้มารยาท แต่ยังทำให้ไม่ว่าจะเจรจาอะไรก็ยากที่จะประสบความสำเร็จได้

❁ วิธีที่ 37 รู้จัก “สร้างโง่” เพื่อคลี่คลายสถานการณ์

สร้างโง่เพื่อคลี่คลายสถานการณ์จำเป็นต้องใช้สติปัญญาที่สูงกว่าผู้อื่นในขั้นหนึ่งของภูมิหลัง รวมทั้งมีความเป็นตัวของตัวเอง

❁ วิธีที่ 38 มีศิลปะในการใช้ “ข้ออ้าง” แก้ไขสถานการณ์เอาตัวรอด

ข้ออ้างที่ฉลาด ช่วยปิดบังความหน้าบางได้ดี ทั้งยังช่วยให้หลุดพ้นจากสภาพที่อับจนได้เพราะเสียงหัวเราะจะช่วยกลบเกลื่อนทุกสิ่งทุกอย่างได้

❁ วิธีที่ 39 ต้องรู้จักใช้คำพูดให้ “โดนใจ” คนฟัง

หัวใจของคนก็เปรียบได้กับป้อมปราการ หากสามารถทำลายป้อมปราการลงได้การเกลี้ยกล่อมก็สำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่ง

❁ วิธีที่ 40 บางขณะ การ “นิ่งเงียบ” คือ คำพูดที่ดีที่สุด

“นิ่งเสียด่าลึงทอง” เป็นการนิ่งเงียบซึ่งเป็นกลยุทธ์ในการเกลี้ยกล่อมที่เหนือชั้นอย่างหนึ่ง

❁ วิธีที่ 41 หัดใช้ “คำชมบุคคลที่ 3” ให้เป็นประโยชน์

คำพูดเพียงประโยคเดียวของบุคคลที่ 3 ดีกว่าพูดเอง 100 ประโยค

❁ วิธีที่ 42 ไม่ว่ากรณีใด จงอย่าใช้ “คำชมชู้”

คนเหมือนกันจะให้ใครกลัวใครนั้นยาก คิดจะใช้คำชมชู้เพื่อบรรลุเป้าหมาย สู้ใช้กำลังเลยจะดีกว่า

❁ วิธีที่ 43 ไม่นอมน้าวด้วยการหักหาญน้ำใจ

โน้มน้าวผู้อื่นให้คล้อยตามด้วยการหักหาญในด้านความคิดก็เท่ากับตบปากตัวเอง

❁ วิธีที่ 44 ใช้ “หัวใจที่มีความรู้สึกร่วมกัน” ในการเกลี้ยกล่อมเจรจา

วิธีเกลี้ยกล่อมด้วยการทำให้เกิดความรู้สึกร่วมจะได้ผลดียิ่งขึ้น หากหลีกเลี่ยงเรื่องที่อีกฝ่ายหนึ่งถือสาและเริ่มพูดจากเรื่องที่อีกฝ่ายสนใจ

❁ วิธีที่ 45 รู้จักใช้เทคนิค “ยั่วยุแม่ทัพ”

หากฝ่ายตรงข้ามเป็นคนอนุรักษ์นิยม เวลาจะใช้ยุทธวิธียั่วยุแม่ทัพก็ควรใคร่ครวญดูก่อนว่า การกระทำของเราจะบรรลุเป้าหมายได้หรือเปล่า

❁ วิธีที่ 46 เอาชนะการเจรจาด้วยการแสดงพลังอำนาจ

ในขณะเจรจาเกลี้ยกล่อมโน้มน้าวผู้อื่นพลังอำนาจมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง

❁ วิธีที่ 47 ใช้ความจริงโน้มน้าวจิตใจ

ความจริงเท่านั้นที่จะทำให้คนเกิดความซาบซึ้งใจ เวลาเจรจาเกลี้ยกล่อมไม่ควรสร้างความเป็นจริงมิฉะนั้นแล้วผลที่ตามมาจะยิ่งแย่ง

❁ วิธีที่ 48 รู้จักหยอด ‘คำหวาน’

คนที่พูดจานุ่มนวลใช้ว่าจะต้องเป็นคนอ่อนแอเสมอไป แต่อาจเป็นเพราะเขาเป็นคนใจกว้าง คนที่พูดจาแข็งกระด้างก็ใช้ว่าเป็นคนหยิ่งในศักดิ์ศรี แต่อาจเป็นเพราะเขาเป็นคนใจคอคับแคบ

❁ วิธีที่ 49 ชี้ให้เห็นถึงข้อเสีย บอกให้รู้ถึงข้อดี

ไม่ว่าใครต่างก็ย่อมจะเลือกทางที่ได้มากกว่าเสีย ชี้ให้เห็นถึงข้อดี บอกให้รู้ถึงข้อเสีย และย่อมรู้จักเลือกในทางที่ฉลาด

❁ วิธีที่ 50 หมั่นยกย่องพูดให้กำลังใจ

การให้กำลังใจที่เปลี่ยนแปลงรูปแบบอยู่เสมอให้ผลดีมากกว่าการให้กำลังใจที่ไม่เปลี่ยนแปลงรูปแบบ

❁ วิธีที่ 51 สิ่งต้องห้ามในการพูดกับเจ้านาย

ผู้บังคับบัญชา คือ ผู้กำชะตาคาตทางการทำงานของเร หากพูดจาไม่ดูกาลเทศะให้ดีอาจนำภัยพิบัติมาสู่ตัวเองได้ โปรดระวังให้ดี

❁ วิธีที่ 52 จงระวัง อย่าใช้คำพูดล่วงละเมิดต่อหน้าเจ้านาย

หากเราใช้คำพูดเอาชนะผู้บังคับบัญชาหรือเจ้านายต่อหน้าผู้คน เราก็อาจโดนไล่ออกต่อหน้าผู้คนเช่นกัน

❁ วิธีที่ 53 ต้องเรียนรู้เทคนิคในการเสนอข้อคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา

จงอย่าได้เป็นคนที่ว่า พอเห็นผู้บังคับบัญชาสีหน้าไม่ดีก็รีบเปลี่ยนความคิดในทันที จงยับยั้งในความคิดของตัวเอง แต่อย่ายับยั้งในการแสดงความคิดเห็นด้วยท่าทีที่ยโสโอหังแล้วผู้บังคับบัญชาก็จะมองเห็นความมูมามะอย่างไม่ระย่อทอดถอยของเรา

❁ วิธีที่ 54 ล้อเล่นต้องดูกาลเทศะ

จะสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานนั้นทำได้ แต่ต้องระวังอย่าทำให้เหตุการณ์เกิดกลับตาลปัตร มิฉะนั้นแล้วเรื่องตลกอาจทำให้เราหัวเราะไม่ออกก็ได้

❁ วิธีที่ 55 อย่าโอ้อวดตัวเองต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน

ความสามารถที่แท้จริงไม่ใช่อยู่ที่การคุยโวออกมาหากคิดจะยืนหยัดอย่างมั่นคงในที่ทำงาน วิธีที่ดีที่สุด คือ การใช้สมองให้มาก และลงมือปฏิบัติให้มาก

❁ วิธีที่ 56 เรื่องที่ยากจะเอ่ยปากใช้วิธีบอกทางอ้อม

อ้อมค้อม ไม่ใช่อ้อมโลก ไม่อย่างนั้นแล้ว พูดอยู่ครึ่งวันก็มีแต่คำพูดที่หาสาระไม่ได้ ถ้าเป็นเช่นนั้นสู้ไม่พูด ยังจะดีกว่า

❁ วิธีที่ 57 เวลาตำหนิหรือตักเตือนอย่าใช้ถ้อยคำรุนแรง

หากความผิดหรือเรื่องราวทำนองเดียวกัน มีโอกาสน้อยมากที่จะเกิดซ้ำ ก่อนที่จะตำหนิตำว่าใคร ควรไตร่ตรองให้ดีเสียก่อน

❁ วิธีที่ 58 คำเตือนฟังแล้วขัดหู แค้จู้ถูกจุดก็พอ

‘คำเตือนฟังแล้วขัดหู’ คำพูดประโยคเดียวอาจทำให้ได้รับความเสื่อมเสียหรืออาจนำมาซึ่งภัยพิบัติสู่ตัวเองก็ได้ ดังนั้น ก่อนที่จะเอ่ยคำเตือนใด ๆ ออกจากปากต้องคำนึงถึงวิธีการที่จะใช้ให้มาก รอบคอบอย่างที่สุด เพียงจู้ถูกจุดก็พอ เพื่อเป็นช่องทางถอยให้กับอีกฝ่ายหนึ่งบ้าง

❁ วิธีที่ 59 ชี้ให้เห็นความผิด แต่ไม่ทำให้เสียหน้า

หน้าตา คือ ป้ายบอกยี่ห้อที่ติดตัวเราไปตลอดชีวิต ความผิด คือ ฝุ่นละอองที่ติดอยู่บนป้าย เมื่อใดที่คนสองคนเกิดข้อขัดแย้งกับผู้ตำหนิต้องช่วยรักษาป้ายยี่ห้อของอีกฝ่ายไว้ก่อนแล้วจึงค่อยเช็ดฝุ่นละอองบนป้ายนั้นออก

❁ วิธีที่ 60 เอาใจลูกน้อง มีวิธี

ประจบ ผู้ใต้บังคับบัญชาแค่คำพูดคำเดียวก็ทำให้เขาดีใจไปนาน

❁ วิธีที่ 61 พูดกับตัวเอง ก็เป็นเทคนิคอย่างหนึ่ง

พูดกับตัวเอง หากใช้ได้ถูกที่ถูกเวลาแล้วยังจะได้ผลดีกว่าพูดตามความเป็นจริงเสียอีก ในเมื่อพบกับสถานการณ์ที่อึดอัดลำบากใจหรือไม่สะดวกที่จะพูดตรงๆ ดังนั้น การพูดกับตัวเองอาจช่วยแก้ปัญหาได้

❁ วิธีที่ 62 พูดในที่ชุมชนต้องสั้นและได้ใจความ

ต้องจดจำหลักการในการพูดในที่ชุมชนข้อหนึ่งที่ว่า ไม่ว่าจะเป็นโอกาสไหน ในสถานที่เช่นไร หัวข้อที่จะพูดจะเป็นหัวข้ออะไรก็ตาม ก็จะต้องพยายามพูดให้กระชับและได้ใจความมากที่สุด หลีกเลี่ยงการพูดซ้ำซากไม่ตรงประเด็น

❁ วิธีที่ 63 จงศึกษาทำความรู้จักผู้ฟังก่อนขึ้นพูด

นักอภิปรายที่ประสบความสำเร็จ เป็นเพราะรู้ว่าต้องพูดอย่างไรจึงจะถูกใจคนฟัง พูดถูกใจ ไม่ใช่ประจบประแจง มิฉะนั้นแล้ว จะทำให้คนฟังเกิดความเอือมระอา

❁ วิธีที่ 64 ฉลาดใช้เทคนิค “ยอมลดตัวลงต่ำก่อน เพื่อจะขึ้นสูงในภายหลัง”

ภูเขาสูงมีต่ำ ชีวิตคนเราก็นั่นแหละ มีตกต่ำมีขึ้นสูง ต้องรู้จักชั่วคราวว่าช่วงจังหวะที่จะนำชัยชนะมาสู่ตนเอง

❁ วิธีที่ 65 คำพูดที่ออกจากใจ คือ สุดยอดคำพูดที่ได้ใจคนฟัง

เมื่อมีความเข้าใจและได้แลกเปลี่ยนความรู้สึกซึ่งกันและกันก็ย่อมจะมีพื้นฐานทางจิตใจที่จะยอมรับซึ่งกันและกัน คำพูดก็ย่อมจะเข้าถึงจิตใจของอีกฝ่าย



เทคนิค การแก้ไข ความขัดแย้ง



Dispute Solution Techniques

ดร.ชาญชัย อัจฉินสมาจาร, เทคนิคการแก้ไขความขัดแย้ง, พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพฯ : Sat Four, 2547.

ไม่ว่าคุณจะเป็นเจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก ผู้จัดการ หรือหัวหน้างาน ไม่ว่าคุณจะเป็นตำแหน่งอะไร ถ้าคุณอยู่ในโลกธุรกิจ คุณจะต้องประสบกับความขัดแย้งตลอดเวลา อย่าให้ความขัดแย้งทำให้กิจการของคุณต้องล่มสลาย จงวางแผนเมื่อมันเกิดขึ้น และแก้ไขให้รวดเร็ว คุณไม่อาจหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ในสถานที่ทำงาน แต่คุณทำให้ความเสียหายที่เกิดขึ้นลดน้อยลง และสามารถจัดการได้ในที่สุด

เข้าใจความขัดแย้ง

ระบอบาณาเขตของปัญหาความขัดแย้งและตั้งชื่อของความขัดแย้งนั้น เพราะมันหมายถึงโอกาสที่เราจะสามารถจัดการกับปัญหานั้นได้ตามอาณาเขตที่เรากำหนด โดยลืมนึกถึงความเชื่อผิดๆ ที่เกี่ยวกับความขัดแย้ง ซึ่งมันทำให้เราขาดความเข้าใจและมีอคติเกี่ยวกับความขัดแย้ง โดยความเชื่อผิดๆ มี 5 ประการ ดังนี้

- ❶ การมีความขัดแย้งคือสัญญาณของการบริหารที่แย่ ไม่ควรหลีกเลี่ยงที่จะแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและมีความสุขกับการหายไปของความขัดแย้ง เพราะหากเราไม่แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง อาจจะทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งอื่นตามมา
- ❷ ความขัดแย้งต่อสัญญาณของความวิตกกังวลที่ต่ำต่อองค์กร ความขัดแย้งชี้ให้เห็นถึงความวิตกกังวล แต่ความขัดแย้งสามารถบ่งบอกถึงค่านิยมของงานที่ทำ เช่น ความขัดแย้งของฝ่ายขายและฝ่ายบริการเกี่ยวกับการเพิ่มการให้บริการเป็น 24 ชั่วโมง เกิดขึ้นเพราะต้องการให้บริษัทเป็นที่สนใจของลูกค้ามากขึ้น
- ❸ ความโกรธเป็นลบและการทำลาย ความโกรธไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งไม่ดี ถ้าระบายความโกรธได้อย่างเหมาะสมก็สามารถช่วยแก้ไขปัญหความขัดแย้งได้
- ❹ ความขัดแย้งถ้าปล่อยทิ้งไว้จะแก้ปัญหามันเอง ความขัดแย้งบางเรื่องต้องได้รับการแก้ปัญหาเพราะหากปล่อยไว้โดยไม่มีการตรวจสอบ จะทำให้ความขัดแย้งขยายตัวออกไปได้
- ❺ ความขัดแย้งต้องถูกขจัด ความขัดแย้งบางอย่างจัดการให้ดีที่สุดโดยใช้ความอดทน เพราะการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วอาจจะไปจำกัดความสำเร็จได้

คุณลักษณะของความขัดแย้ง

- ❶ ขณะที่มีความขัดแย้งขยายตัว ความหวงใยในตัวตนเพิ่มขึ้น
- ❷ ความต้องการชนะเพิ่มขึ้นพร้อมกับผลประโยชน์ของตัวเองเพิ่มขึ้น
- ❸ คนนี้อาจเป็นอันตรายต่อคนอื่นขณะที่ความขัดแย้งเพิ่มขึ้น
- ❹ กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งที่มีผลในระดับต่ำมักไม่มีประสิทธิผล บางครั้งกลับกลายเป็นอุปสรรคต่อเป้าหมายในระดับสูงของความขัดแย้ง
- ❺ ความขัดแย้งอาจข้ามขั้น
- ❻ คนอาจอยู่ในระดับที่แตกต่างกันในระหว่างความขัดแย้งในแต่ละระดับ องค์การทั้งหมดของความขัดแย้งสามารถระบุได้

ขั้นตอนของความขัดแย้งและการแก้ปัญหา

ขั้นตอนที่หนึ่ง

ความขัดแย้งและอารมณ์ที่เกิดขึ้นพร้อมกัน สามารถใช้กลยุทธ์จัดการในขั้นที่หนึ่งเป็นความขัดแย้งขั้นกำลังคืบหน้า โดยทั่วไปต้องการการกระทำเล็กน้อย

กลยุทธ์การจัดการขั้นที่หนึ่ง

- 1 การหลีกเลี่ยง การปล่อยให้สิ่งต่างๆผ่านไปแทนที่จะจัดการกับมัน เพราะมันเป็นเรื่องไม่สำคัญ การใช้กลยุทธ์การหลีกเลี่ยง เมื่อพิจารณาว่าการเจียบอาจเป็นกลยุทธ์ที่ดีกว่าการพูด
- 2 การผูกมัดโดยสัญญา เป็นรูปแบบที่มีความเข้มข้นมากกว่าการหลีกเลี่ยงเล็กน้อย คือการที่บุคคลยอมที่จะผูกมัดโดยสัญญากับบุคคลอื่น ตัวอย่างเช่น สุจิตร์ ได้รับเลือกในตำแหน่งที่เหนือกว่าสมศักดิ์ สมศักดิ์รู้สึกโกรธเคือง ทุกครั้งที่สุจิตร์เสนองานต่อทางกลุ่ม สมศักดิ์เสนอแนวคิดที่ดีกว่า แทนที่จะได้เถียงสมศักดิ์ สุจิตร์จะต้องดำเนินการตามแนวคิดของสมศักดิ์เพราะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

แนวทางในการจัดการกับความขัดแย้งในขั้นตอนที่หนึ่ง

- 1 ริเริ่มกระบวนการที่มีการตรวจสอบทั้งสองด้าน
- 2 ถามดูว่าปฏิกริยาเป็นสัดส่วนกับสถานการณ์หรือไม่แต่ละฝ่ายมีอารมณ์ค้างจากเหตุการณ์อื่นหรือไม่
- 3 ให้ระบุประเด็นข้อตกลงและดำเนินการจากประเด็นเหล่านั้นก่อน แล้วค่อยระบุประเด็นของความขัดแย้ง

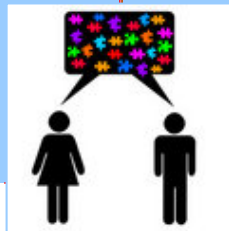
ขั้นตอนที่สอง

ความขัดแย้งในขั้นที่สอง เกิดจากการแข่งขัน เป็นตัวอย่างของเจตคติแบบ แพ้ ชนะ ความสูญเสียจะมากขึ้นเพราะคนผูกมัดกับปัญหาประโยชน์ส่วนตัวกลายเป็นสิ่งสำคัญมากในขั้นตอนที่สอง ความขัดแย้งมากขึ้น กลยุทธ์ไม่อาจแก้ไขปัญหได้ ในขั้นนี้ คนคือปัญหาการอภิปรายปัญหาและคำตอบมักไม่มี

แนวทางในการจัดการกับความขัดแย้งในขั้นที่สอง

- 1 สร้างบรรยากาศที่ปลอดภัย จัดสิ่งแวดล้อมให้ทุกคนมีความรู้สึกมั่นคง
- 2 แฉงกับข้อมูล อ่อนกับคน เพิ่มเวลาให้มากขึ้นเพื่อให้ได้รายละเอียดทุกอย่าง ทำความกระจ่างกับคำถามลวงๆ “เขา” คือใคร คำว่า “เสมอ” สมบูรณ์หรือไม่ให้ตามข้อมูลที่ขาดหายไป
- 3 เริ่มงานในขั้นต้นเป็นทีม มีส่วนร่วมในหน้าที่รับผิดชอบ
- 4 มองหาเขตกลาง แต่อย่าเสนอแนะการประนีประนอม เพราะการประนีประนอมหมายถึงการยอมแพ้
- 5 ให้เล่าเพื่อตั้งทั้งสองฝ่ายเข้าสู่เขตยอมรับ โดยปราศจากการบังคับ
- 6 จงจำไว้ว่า ให้งั้นเป็นวงกลม

ขั้นที่สองของความขัดแย้ง ถ้าปล่อยทิ้งไว้โดยไม่ตรวจสอบจะขยายปัญหาให้ใหญ่ขึ้น และความขัดแย้งเริ่มขยายสู่ขั้นที่สาม

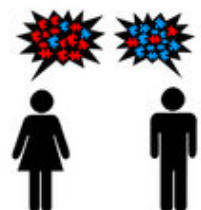


ขั้นตอนที่สาม

จุดมุ่งหมายเปลี่ยนจากต้องการชนะ เป็นต้องการทำร้าย การงูใจอยู่ที่การกำจัดอีกฝ่ายหนึ่ง ยุทธวิธีอย่างหนึ่งที่ควรพิจารณานำมาใช้ คือการริเริ่มของทีมแทรกแซง ซึ่งเป็นกลางต่อกลุ่มที่มีความขัดแย้ง บทบาทของทีมแทรกแซงจะอยู่ในรูปของการไกล่เกลี่ย หรือการชี้ขาด ทุกฝ่ายต้องยอมรับและทำตามการสรุปของทีมแทรกแซง

แนวทางในการจัดการกับความขัดแย้งในขั้นที่สาม

- 1 รายละเอียดมีความสำคัญ การแทรกแซงจากทีมภายนอกจะต้องให้ความสนใจกับรายละเอียดทุกอย่าง
- 2 เวลาของบริษัจะต้องใช้จนหมดเพื่อสัมภาษณ์ทุกคนที่มีส่วนร่วม
- 3 ตรวจและเหตุผลไม่มีประสิทธิผลในการยับยั้งคนอื่นในขั้นนี้ เพราะทุกคนจะไม่ยับยั้งความรุนแรงในความขัดแย้ง
- 4 เป้าหมายที่ชัดเจนและสำนึกในทิศทางเป็นสิ่งที่จำเป็น มอบหมายให้ทุกคนและชี้หน้าเหตุการณ์ใหม่ ส่งเสริมทักษะสำหรับทุกคน



หลักการ 7 ประการ

สำหรับการรักษาความสัมพันธ์ในทางบวกในระหว่างความขัดแย้ง

- 1 สนับสนุนผู้ชนะซึ่งเป็นพลังแห่งความสัมพันธ์ในทางบวก การลงคะแนนสร้างผู้แพ้ ซึ่งเป็นเทคนิคที่การตัดสินใจในรูปทางเลือกและเป็นความต้องการของแต่ละคน
- 2 ประกาศข้อตกลง เป็นการสร้างหลักฐานความสัมพันธ์ ข้อตกลงอาจเกี่ยวข้องกับประเด็น ปัญหาหรือการตัดสินใจ
- 3 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเท่าเทียมกัน
- 4 การฟังอย่างกระตือรือร้น สิ่งที่ผู้บริหารต้องทำคือหยุดพูดบ้าง เพื่อฟังคนอื่นในหลายๆ ทาง
- 5 แยกข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น
- 6 แยกคนออกจากปัญหา จะทำให้จัดการกับปัญหาได้ดีขึ้น
- 7 แบ่งแยกแล้วปกครอง



สิ่งต้องห้าม 5 ประการในระหว่างความขัดแย้ง

- 1 อย่าเข้าสู่การต่อสู้ในอำนาจ หรือการช่วงชิงอำนาจ ในขณะที่อำนาจเพิ่มขึ้น อำนาจหน้าที่ก็จะลดลง และถ้าอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้น อำนาจก็จะลดลง อำนาจหน้าที่ของคุณจะเพิ่มขึ้นเมื่อคุณมอบอำนาจให้คนอื่นแทนที่จะเข้าสู่การช่วงชิงอำนาจ
- 2 อย่าลำเอียงต่อความขัดแย้ง
- 3 อย่าให้ความขัดแย้งก่อให้เกิดหวั่นของคุณ ระหว่างการทำการสำคัญและการได้รับมอบหมายสิ่งที่รีบด่วน ควรจัดการกับความรีบด่วน เพราะความรีบด่วนจะรบกวนการทำงานประจำวันของคุณ
- 4 อย่าถูกจับว่า “เป็นตัวเลวร้าย” ตัวเลวร้ายหมายถึงความขัดแย้งขั้นที่สองและสาม ซึ่งผู้ที่ถูกกักขังเข้าสู่ความขัดแย้งในระดับสูงจะสูญเสียความสามารถในการบอกความรุนแรงของปัญหา ความมองหาสิ่งเตือนเพื่อหลีกเลี่ยงความเลวร้ายดังกล่าว
- 5 อย่าถูกหลอกโดย “การฉายภาพ” คือการได้ยินคำกล่าวหาและคำวิจารณ์ที่มีต่อผู้อื่น อย่าให้คำเหล่านั้นส่งผลต่อความคิดของคุณ ในขณะที่คุณกำลังดำเนินการกับความขัดแย้ง

การพัฒนาแนวทางที่เชื่อถือได้ในการจัดการกับความขัดแย้ง

- 1 การบริหารความขัดแย้งต้องการการตัดสินใจที่ชัดเจน การบริหารที่มีประสิทธิภาพต้องรอบคอบและสนองต่อวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้
- 2 การบริหารความขัดแย้งต้องการความอดทนและความหลากหลาย ความหลากหลายเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งภายในทุกบริษัท มุมมองที่มีประโยชน์มากที่สุด คือมุมมองที่แตกต่างจากของตัวเอง
- 3 การบริหารความขัดแย้งช่วยลดความก้าวร้าว ความก้าวร้าวจะขยายความขัดแย้งออกไป ควรตรวจสอบว่าความก้าวร้าว เช่น สิ่งที่เกิดขึ้นเป็นปฏิริยาทั่วไปในสถานการณ์เหล่านี้หรือไม่ และคนอื่นๆ มีปฏิริยาเดียวกันหรือไม่ เป็นต้น
- 4 การบริหารความขัดแย้งลดพฤติกรรมในทางรับ การบริหารแบบฝ่ายรับคือการสูญเสียความนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และถูกมองว่าเป็นคนอ่อนแอ ผู้บริหารต้องมีความเชื่อมั่นในตัวเอง โดยเทคนิคการส่งเสริมความเชื่อมั่นในตนเองก็คือ ให้ดูว่าความขัดแย้งสัมพันธ์กับภาพรวมของหน่วยงานอย่างไร
- 5 สร้างบรรยากาศแบบเปิด เช่น เลือกใช้คำพูดอย่างระมัดระวังเพื่อส่งเสริมความเข้าใจแทนที่จะใช้ความก้าวร้าว, แบ่งปันหน้าที่ความรับผิดชอบ, ฟังพนักงานอย่างระมัดระวัง, ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม, ได้รับการนับถือจากทีม เป็นต้น
- 6 การบริหารความขัดแย้งต้องการพฤติกรรมจัดการน้อยลง การจัดการที่เน้นผลประโยชน์ของตัวเองเหนือคนอื่น จะนำไปสู่ปัญหาที่รุนแรง ไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลเพราะความเชื่อถือลดลง ควรใช้การบริหารในเชิงบวก

รูปแบบความขัดแย้ง

- 1 การผสมผสาน รูปแบบนี้ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ จุดแข็งคือการพัฒนาทางเลือก เน้นที่ตัวเองและคนอื่นในการสังเคราะห์ข้อมูลข่าวสารจากมุมมองที่หลากหลาย รูปแบบนี้สัมพันธ์กับการแก้ปัญหาและมีประสิทธิผลเมื่อปัญหามีความซับซ้อน
- 2 ความมีน้ำใจ รูปแบบนี้เน้นคุณค่าที่สูงในบุคคลอื่น แต่เน้นในตัวเองต่ำ ทำให้คนอื่นรู้สึกดีต่อปัญหา เป็นรูปแบบที่มีประโยชน์ถ้าผู้บริหารมีความไม่แน่ใจกับตำแหน่งหรือกลัวจะทำผิด ผู้บริหารยอมรับอำนาจของคนอื่น ชื้อเวลาเพื่อประเมินสถานการณ์และสำรวจทางเลือก
- 3 การครอบงำ เป็นรูปแบบที่ตรงกันข้ามกับความมีน้ำใจ เน้นที่ตัวเองมองข้ามความต้องการของคนอื่น มีประสิทธิผลเมื่อมีความจำเป็นต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็ว หรือเป็นเรื่องที่ขาดความสำคัญ
- 4 การหลีกเลี่ยง เป็นรูปแบบการหลีกเลี่ยงปัญหา เมื่อปัญหาไม่มีความสำคัญ การยืดเวลาออกไปจะทำให้สิ่งต่างๆ ยุติไปเอง แต่จะก่อให้เกิดความคับข้องใจสำหรับคนอื่น ๆ เพราะคำตอบพัฒนาได้ช้า ความขัดแย้งจะไปตามทางของมันเองเมื่อมีการใช้รูปแบบการหลีกเลี่ยง
- 5 การประนีประนอม เป็นรูปแบบที่มีลักษณะเป็นทางสายกลาง ต่างฝ่ายต่างยอมในบางสิ่งเพื่อให้บรรลุการแก้ปัญหา เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่สุดถ้าประเด็นมีความซับซ้อนหรือเมื่อมีความสมดุลของอำนาจเกิดขึ้น

การแทรกแซงอย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารความขัดแย้ง

การเจรจาต่อรองและไกล่เกลี่ยจะถูกนำมาใช้ในระหว่างความขัดแย้งในขั้นสูง โดยการตั้งทีมการแทรกแซง หรือทีมเจรจาต่อรองหรือไกล่เกลี่ย ซึ่งจะมาจากภายนอกกลุ่มที่มีความขัดแย้ง มาจากบุคคลที่เป็นกลาง เป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับจากทั้งสองฝ่ายและทั้งสองฝ่ายมองว่ามีอำนาจและความสามารถในการเจรจาอย่างยุติธรรมในทุกประเด็น

สรุป เมื่อจะจัดการกับความขัดแย้งจงจำประเด็น ต่อไปนี้

- 1 จัดการกับความขัดแย้งอย่างรวดเร็วและดีใจกับการหายไปของความขัดแย้ง
- 2 เพื่อการจัดการความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ คุณต้องพร้อมที่จะตอบสนองกับความขัดแย้งเมื่อมันเกิดขึ้น
- 3 ต้องมีแผนเพื่อจัดการกับความขัดแย้ง
- 4 การเปลี่ยนแปลงคือส่วนหนึ่งที่เป็นธรรมชาติ แต่ความเครียดที่เกิดจากผลการเปลี่ยนแปลงสามารถก่อให้เกิดความขัดแย้งได้
- 5 เมื่อจัดการกับความขัดแย้ง ให้ใช้หนึ่งในวิธีการต่อไปนี้ คือ การผสมผสาน ความมีน้ำใจ การครอบงำ การหลีกเลี่ยง และการประนีประนอม
- 6 เข้าใจการตอบสนองทางอารมณ์ที่เกิดในระหว่างความขัดแย้ง จะทำให้จัดการกับความขัดแย้งได้ดีกว่า
- 7 เมื่อความขัดแย้งขยายตัว อาจไม่สามารถแก้ไขปัญหได้ด้วยตัวของคุณเอง ให้ใช้ทีมแทรกแซงช่วยเป็นสื่อในการแก้ปัญหา

