

การเจรจาต่อรอง

การส่งเสริมให้ประนีประนอมหรือประสานงานให้ได้ประโยชน์ทั้ง ๒ ฝ่าย

๑. มุ่งเน้นที่เป้าหมายร่วม และเป้าหมายส่วนรวมที่สำคัญ เพื่อให้ส่วนรวมทั้งหมดได้ประโยชน์สูงสุด
๒. มุ่งเน้นที่ปัญหาและประเด็นที่ต้องมีการตกลงแก้ไขปรับปรุง โดยไม่เน้นหรือโจมตีตัวบุคคล หรือพยายามหาคนผิด แล้วโทษกันไปโทษกันมา
๓. สร้างโอกาสที่ทั้ง ๒ ฝ่าย หรือทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะได้ประโยชน์ อาจมองถึงโอกาสที่ดีและประโยชน์ที่จะได้รับในอนาคตด้วย
๔. มุ่งเน้นเงื่อนไขการพิจารณาตัดสินใจที่เป็นรูปธรรม ยุติธรรม ทุกฝ่ายยอมรับว่าเป็นกติกามีเหตุผลหลักการเคารพสิทธิของทุกฝ่ายและได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมเสมอภาค เพื่อให้ได้ข้อตกลงที่เหมาะสมเอื้อประโยชน์ต่อทุกคนที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอน

๑. ผู้บริหารพบกับทั้ง ๒ ฝ่าย เพื่อรับทราบข้อมูล รายละเอียด แนะนำแนวทางที่จะดำเนินการ แจ้งให้ทั้ง ๒ ฝ่ายรับทราบผลกระทบจากเหตุการณ์ความขัดแย้ง และให้ทั้ง ๒ ฝ่ายมีโอกาสแสดงความคิดเห็น
 ๒. ผู้บริหารสรุปเป็นลายลักษณ์อักษร ทำเป็นรายงานแสดงปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแสดงต่อคู่กรณีเพื่อดูว่าทุกฝ่ายเข้าใจตรงกัน
 ๓. ผู้บริหารพูดคุยกับแต่ละฝ่าย โดยอิงกับรายงานหลักฐานข้อเท็จจริง และพยายามหาข้อตกลงจากแต่ละฝ่ายจนทั้ง ๒ ฝ่ายบรรลุข้อตกลงที่เห็นพ้องต้องกัน
 ๔. ผู้บริหารพบกับคู่กรณีพร้อมๆ กัน เพื่อทบทวนข้อตกลงให้เป็นสัญญาที่ทั้ง ๒ ฝ่ายจะมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามเพื่อแก้ไขความขัดแย้ง และทั้ง ๒ ฝ่ายตกลงที่จะรายงานผู้บริหารทันทีหากมีปัญหาก่อเกิดขึ้นอีก
- หากทำตาม ๔ ขั้นตอนแล้ว ยังแก้ปัญหาไม่ได้
- ย้าย ไม่ให้มีการร่วมงานหรือต้องประสานงานกัน
 - ให้ออก แล้วหาผู้ที่เหมาะสมและไม่ขัดแย้งเข้าทำหน้าที่แทน

การบริหารความขัดแย้งระดับกลุ่ม/หน่วยงาน

มุ่งแก้ไขทัศนคติและพฤติกรรมของกลุ่มที่ขัดแย้งกัน อาจแยกหน้าที่งานออกจากกัน ให้ทำงานที่ไม่เกี่ยวข้องไม่ต้องประสานงานกัน

บางครั้งผู้บริหารอาจกำหนด กฎ กติกาและแผนปฏิบัติงานมาตรฐานในการประสานงานและกิจกรรมต่างๆ หรือตั้งเป้าหมายร่วมให้ทุกฝ่ายปฏิบัติ และพร้อมกันนั้นก็อนุญาตให้ได้รับประโยชน์เฉพาะฝ่ายตามสมควร อย่างไรก็ตาม การแก้ไขความขัดแย้งจะเป็นเพียงมาตรการชั่วคราวหากสาเหตุหรือปัญหาพื้นฐานของความขัดแย้งไม่ได้รับการแก้ไข ผลงานของกลุ่มหรือบริษัทดังกล่าวจะแย่งลง

การเจรจาต่อรองระหว่างกลุ่มที่มีความขัดแย้ง โดยมีผู้บริหารเป็นผู้ไกล่เกลี่ย หรือเป็นผู้ตัดสินเหมือนอนุญาโตตุลาการเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องทำ โดยต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่จะต่อรอง โน้มน้าวใจด้วยเหตุผลและความเข้าใจความรู้สึกของทุกฝ่าย