

สารบัญ

	หน้า
คำนำผู้เขียน	3
สารบัญ	4
บทที่ 1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความขัดแย้ง	7
✕ ความขัดแย้งคืออะไร	8
✕ ส่วนผสมของความขัดแย้ง	11
✕ มุมมองต่อความขัดแย้ง	13
✕ ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับเรื่องความขัดแย้ง	27
บทที่ 2 ความขัดแย้งภายในองค์กร	31
✕ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและผลกระทบ	32
☰ การติดต่อสื่อสารที่สอดคล้อง (Complementary Transactions)	35
☰ การติดต่อสื่อสารที่แสดงความขัดแย้ง (Crossed Transactions)	36
☰ การติดต่อสื่อสารที่เคลือบแฝง (Ulterior Transactions)	37
✕ ทักษะคดีที่มีต่อตนเองและผู้อื่น	37
✕ ความยุ่งยากลำบากใจของบุคคล	39

บทที่ 3 กระบวนการและการวิเคราะห์ความขัดแย้ง 43

- ✳ **ขั้นที่ 1** ความไม่เท่าเทียมกัน 44
(Potential Opposition or Incompatibility)
- ✳ **ขั้นที่ 2** กระบวนการรับรู้เข้าใจ 45
(Cognition and Personalization)
- ✳ **ขั้นที่ 3** เจตนา (Intentions) 46
- ✳ **ขั้นที่ 4** พฤติกรรม (Behavior) 46
- ✳ **ขั้นที่ 5** ผลลัพธ์ (Outcomes) 48
- ✳ การวิเคราะห์ความขัดแย้ง (Analyzing Conflicts) 50

บทที่ 4 การจัดการความขัดแย้งและการแก้ปัญหา 53
ความขัดแย้งในองค์กร

- ✳ กระบวนการของการจัดการความขัดแย้ง 54
(Conflict Management Process)
- ✳ เทคนิคการจัดการความขัดแย้ง 59
- ✳ วิธีการจัดการความขัดแย้ง 63
- ✳ ขั้นตอนการจัดการความขัดแย้ง 67
(Stages of Conflict Management)
- ✳ การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Resolution) 72
- ✳ วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยใช้รูปแบบ XYZ 73



	หน้า
บทที่ 5 การไกล่เกลี่ยและการเจรจาต่อรองสำหรับผู้บริหาร	81
* การไกล่เกลี่ยคืออะไร	83
* ประโยชน์ของการใช้การไกล่เกลี่ยในองค์กร	84
* องค์ประกอบของการไกล่เกลี่ยแบบมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน	87
* ประเภทของการไกล่เกลี่ย	89
* ขั้นตอนการไกล่เกลี่ย	90
* คุณลักษณะของการเป็นนักไกล่เกลี่ยที่ดี	93
* ความสำคัญของการเจรจาต่อรอง	94
* คุณลักษณะของสถานการณ์การเจรจาต่อรอง	95
* ประเภทของการเจรจาต่อรอง	97
* กลยุทธ์การต่อรอง (Negotiation Strategies)	99
* กระบวนการในการเจรจาต่อรอง (The Negotiation Process)	105
* กลวิธีในการเจรจาต่อรอง (Negotiation Tactics)	111
บรรณานุกรม	115
ประวัติผู้เขียน	118