

บทที่ 7 การนำทีมงาน

- ✓ ทีมงานในองค์กร
- ✓ รูปแบบของทีมงาน
- ✓ วิวัฒนาการ ไปสู่ทีมงานอำนวยการด้วยตนเอง
 - ✓ การเป็นผู้นำทีมงาน
 - ✓ การนำไปสู่ผลวัตของทีมงาน
 - ✓ วัฒนธรรมของทีมงาน
 - ✓ ความยึดเหนี่ยวกันของทีมงาน
- ✓ รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง
 - ✓ แนวทางการศึกษาแบบอื่นๆ



บทที่ 7 การนำทีมงาน

ทีมงานคืออะไร (What in Team?)

ทีมงาน คือ หน่วยที่ประกอบด้วยคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่มาปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน
และมีการประสานกันเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง
มีองค์ประกอบด้วยกันสามประการ



ประการแรก

ทีมงานประกอบขึ้นจากการที่
บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ทีมงาน
อาจจะเป็นทีมที่ใหญ่โตก็ได้ แต่
ส่วนมากจะมีบุคคลน้อยกว่า 15
คนลงมา

ประการที่สอง

สองบุคคลในทีมงานจะทำงาน
ร่วมกันอย่างเป็นแบบแผน

ประการที่สาม

บุคคลในทีมงานจะมีเป้าหมาย
ร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นการสร้างรถ
การออกแบบเครื่องคอมพิวเตอร์
แบบสมัยใหม่ หรือการเขียนตำรา
แบบเรียน

บทที่ 7 การนำทีมงาน

รูปแบบของทีมงาน



กลุ่ม

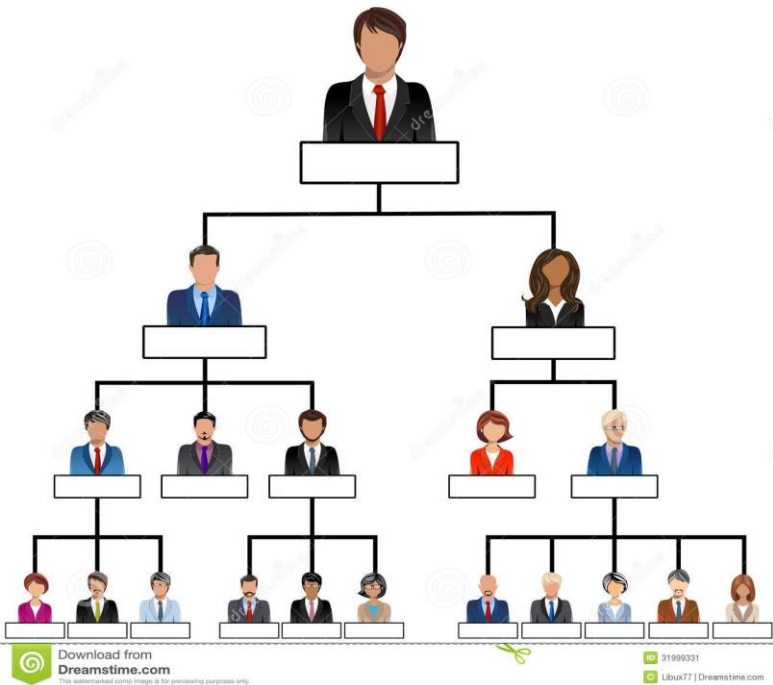
1. มาจากการเลือกตั้ง
2. มีความรับผิดชอบเฉพาะเป็นรายบุคคล
3. วัตถุประสงค์เหมือนกันสำหรับกลุ่มและองค์กร
4. จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน กำหนดขึ้น โดยสมาชิกของกลุ่ม
5. การทำงานอยู่ในขอบเขตเฉพาะขององค์กร
6. ผลงานเป็นเฉพาะรายบุคคล
7. ใช้วิธีจัดการประชุมและมอบหมายงาน

ทีมงาน

1. ร่วมกันหรือสับเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้นำ
2. มีความรับผิดชอบร่วมกัน
3. มีวิสัยทัศน์หรือวัตถุประสงค์เฉพาะ
4. จุดมุ่งหมายของทีมกำหนด โดยทีมงาน
5. การทำงานไม่ได้ถูกจำกัด โดยขอบเขตเฉพาะขององค์กร
6. ผลงานเป็นทีมงาน
7. ผลการตอบสนองกลับร่วมกัน

บทที่ 7 การนำทีมงาน

ทีมงานตามหน้าที่ (Fictional Teams)



การแบ่งลำดับชั้นของการ
บังคับบัญชาตามแนวดิ่ง

ประกอบด้วยหัวหน้าคน
หนึ่งและลูกน้องของเขา
ตามสายของการบังคับ
บัญชาแบบเป็นทางการ

บางครั้งเราเรียกว่าทีมงาน
ตามแนวตั้งหรือเป็น
ทีมงานตามสั่งการ
(Vertical Team or
Command Team)

บทที่ 7 การนำทีมงาน

ทีมงานข้ามหน้าที่กัน (Cross – Functional Teams)

ทีมงานข้ามหน้าที่กันจะประกอบด้วยสมาชิกแผนกหน้าที่แตกต่างกันภายในองค์กร ทีมงานข้ามหน้าที่กันจะข้ามขอบเขตของแนวตั้งและแนวนอน

นำการเปลี่ยนแปลงโครงการ ตัวอย่างเช่น การสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ทีมงานข้ามหน้าที่โดยทั่ว ๆ ไปแล้วจะมาจากหลาย ๆ แผนก เพื่อมาร่วมกันคิดและแลกเปลี่ยน มุมมองในโครงการใดโครงการหนึ่ง

สามารถเพิ่มการแนะนำในการประสานงานกันระหว่างแผนกต่าง ๆ พัฒนาความคิดใหม่และแก้ไขปัญหาขององค์กรที่ยังคงที่อยู่ และช่วยในการพัฒนานโยบายหรือพัฒนาแนวทางปฏิบัติใหม่ ๆ

บทที่ 7 การนำทีมงาน

วิวัฒนาการ ไปสู่ทีมงานอำนาจการด้วยตนเอง

ทีมงานตามหน้าที่
เป็นการจัดกลุ่มส่วนบุคคล
โดยกิจกรรม
ศูนย์กลางอยู่ที่ตัวผู้นำ
เป็นทีมงานตามแนวคิดหรือ
ตามคำสั่ง



ทีมงานข้ามหน้าที่กัน
ข้ามขอบเขตของ
องค์การ
ผู้นำเป็นผู้ให้อำนาจ
ทีมงานมีจุดประสงค์
พิเศษและทีมงานแก้ไข
ปัญหา



ทีมงานอำนาจการด้วย
ตนเอง
ปกครองตัวเองกำหนด
ขอบเขต
ศูนย์กลางอยู่ที่สมาชิก



ทีมงานเสมือนจริง
อาจเป็นแบบข้ามหน้าที่หรืออำนาจการ
ตนเอง
กระจายสมาชิก
ภาวะผู้นำร่วมกัน



ทีมงานทั่วโลก
อาจจะเป็นแบบข้ามหน้าที่หรือ
อำนาจการด้วยตนเอง
ขยายออกไปหลายประเทศ
ต้องการผู้นำที่เข้มแข็ง

บทที่ 7 การนำทีมงาน

วิวัฒนาการไปสู่ทีมงานอำนาจการด้วยตนเอง

ทีมงานอำนาจการด้วยตนเองจะประกอบด้วยสมาชิก 5 – 20 คน ซึ่งจะหมุนเวียนกันทำงานเพื่อสร้างผลผลิตและบริการที่ทีมงานอำนาจการด้วยตนเอง บ่อยครั้งจะมีช่วงระยะเวลาที่ยาวนานหรือถาวร และโดยทั่ว ๆ ไปจะประกอบด้วยสิ่งสำคัญสามประการ ได้แก่

1. ทีมงานจะมีพนักงานที่มีทักษะและหน้าที่แตกต่างกันไป และทักษะทั้งหมดที่มีอยู่พอเพียงในวันที่จะ**ปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กร** ด้วยเหตุนี้จึงเป็นการขจัดอุปสรรคระหว่างแผนก และทำให้เกิดประสานงานกันได้อย่างดีเยี่ยม



2. ทีมงานที่ได้รับการเข้าถึงทรัพยากร เช่น ข้อมูลข่าวสาร แหล่งทางการเงิน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งที่ใช้สอยที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน



3. ทีมงานให้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ ซึ่งหมายความว่าสมาชิกมีอิสรภาพที่จะเลือกสมาชิกใหม่ การแก้ไขปัญหา การใช้จ่ายเงิน การตรวจสอบผลลัพธ์ และการวางแผนสำหรับอนาคต

บทที่ 7 การนำทีมงาน

ทีมงานเสมือนจริง (Virtual Teams)

ทีมงานเสมือนจริง (Virtual Teams) เกิดจากสภาพภูมิศาสตร์ หรือสภาพองค์กรที่ต้องการกระจายสมาชิกทั่วไป เชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร

ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงและกลยุทธ์ของการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบความร่วมมือของการทำงานการให้ความสำคัญของการเติบโตของความสัมพันธ์ในความรู้เชิงเศรษฐกิจพื้นฐาน

ทีมงานเสมือนจริง (Virtual Teams) บางครั้งเรียกว่า ทีมงานแจกจ่าย (Distributed Teams) บางครั้งเป็นทีมงานข้ามหน้าที่กัน (Cross – Functional Teams) เพื่อตั้งทีมให้ทำงานร่วมกันกับปัญหาเฉพาะอย่าง

บทที่ 7 การนำทีมงาน

ทีมงานทั่วโลก (Global Teams)

ทีมงานเสมือนจริงบางครั้งยังถูกเรียกว่าเป็นทีมงานทั่วโลก (Global Teams) ทีมงานทั่วโลกคือ ทีมทำงานที่เกิดจากสมาชิกที่ทำกิจกรรมในหลาย ประเทศ

แบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ **ประเภทแรก** ทีมงานระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Teams) ที่ซึ่งสมาชิกจากประเทศหรือวัฒนธรรมที่แตกต่างกันและได้มาพบเผชิญหน้ากัน และ**ประเภทที่สอง** ทีมงานทั่วโลกเสมือนจริง (Virtual Global Teams)

ทีมงานทั่วโลกแสดงให้เห็นถึงการทำนายที่ยิ่งใหญ่ ผู้นำจะต้องสร้างสะพานเชื่อมช่องว่างของเวลา ระยะทาง และวัฒนธรรม ในบางกรณีสมาชิกต้องพูดภาษาที่แตกต่างกัน ใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน

เทคโนโลยี

เทคโนโลยีที่มีบทบาทสำคัญสำหรับทีมเสมือนจริง โดยไม่ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงที่เสมือนจริงไม่ได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีหลักที่ใช้โดยทีมเสมือนจริง Internet มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายสำหรับทีมเสมือน บางส่วนของพวกเขาคือ

- E-mail
 - VoIP (Voice Over IP) - การประชุมทางเสียง
 - การประชุมผ่านวิดีโอ
 - โปรแกรมซอฟต์แวร์กรุปแวร์เช่น Google Docs ที่ทีมสามารถทำงานร่วมกัน
 - ซอฟต์แวร์สำหรับการดำเนินการสาธิตและการฝึกอบรมเช่น Microsoft Live Meeting และ WebEx
- เมื่อมันมาถึงเทคโนโลยีที่ไม่เพียง แต่เรื่องซอฟต์แวร์ที่ทีมเสมือนจริงควรจะต้องติดตั้งฮาร์ดแวร์ที่จำเป็นเช่นกัน เป็นตัวอย่างสำหรับการประชุมวิดีโอสมาชิกในทีมควรจะต้องติดตั้งกล้องเว็บแคมและไมโครโฟน

บทที่ 7 การนำทีมงาน

บทบาทหน้าที่ของผู้นำในสภาพแวดล้อมของทีมงาน (Role of Leaders in a term Environment)



ผู้นำหลายคนจะทำตัวเสมือนเป็นผู้อำนวยการความ
สะดวกและผู้ฝึกสอน ผู้นำดูแลทีมงานของพวกเขา
ให้ความช่วยเหลือในการบรรลุเป้าหมายของพวกเขา
โดยจัดให้พวกเขาด้วยการสอนให้การสนับสนุนเมื่อ
มีความจำเป็น และให้ทรัพยากรต่าง ๆ



ผู้นำยังทำหน้าที่และมีอีกบทบาทหนึ่ง
ของผู้นำก็คือ **การทำให้ทีมงานทราบถึง
ขอบเขตของงาน** หลายทีมงานต้องพบ
กับความล้มเหลว ก็เพราะพวกเขาเพื่อฝัน
หรือเพิกเฉยมากเกินไปจนความเป็นจริงและ
ข้อจำกัดที่มีอยู่

บทที่ 7 การนำทีมงาน

การเป็นผู้นำทีม (Team Leadership)



มีลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ

ประการแรก

ความต้องการตัวผู้นำทีมงานที่มีคุณภาพส่วนบุคคล

ประการที่สอง

ผู้นำจะใช้คุณลักษณะและกระบวนการของทีมงานเพื่อนำทีมงานไปสู่ความมีประสิทธิภาพได้อย่างไร

บทที่ 7 การนำทีมงาน

การเป็นผู้นำทีม (Team Leadership)

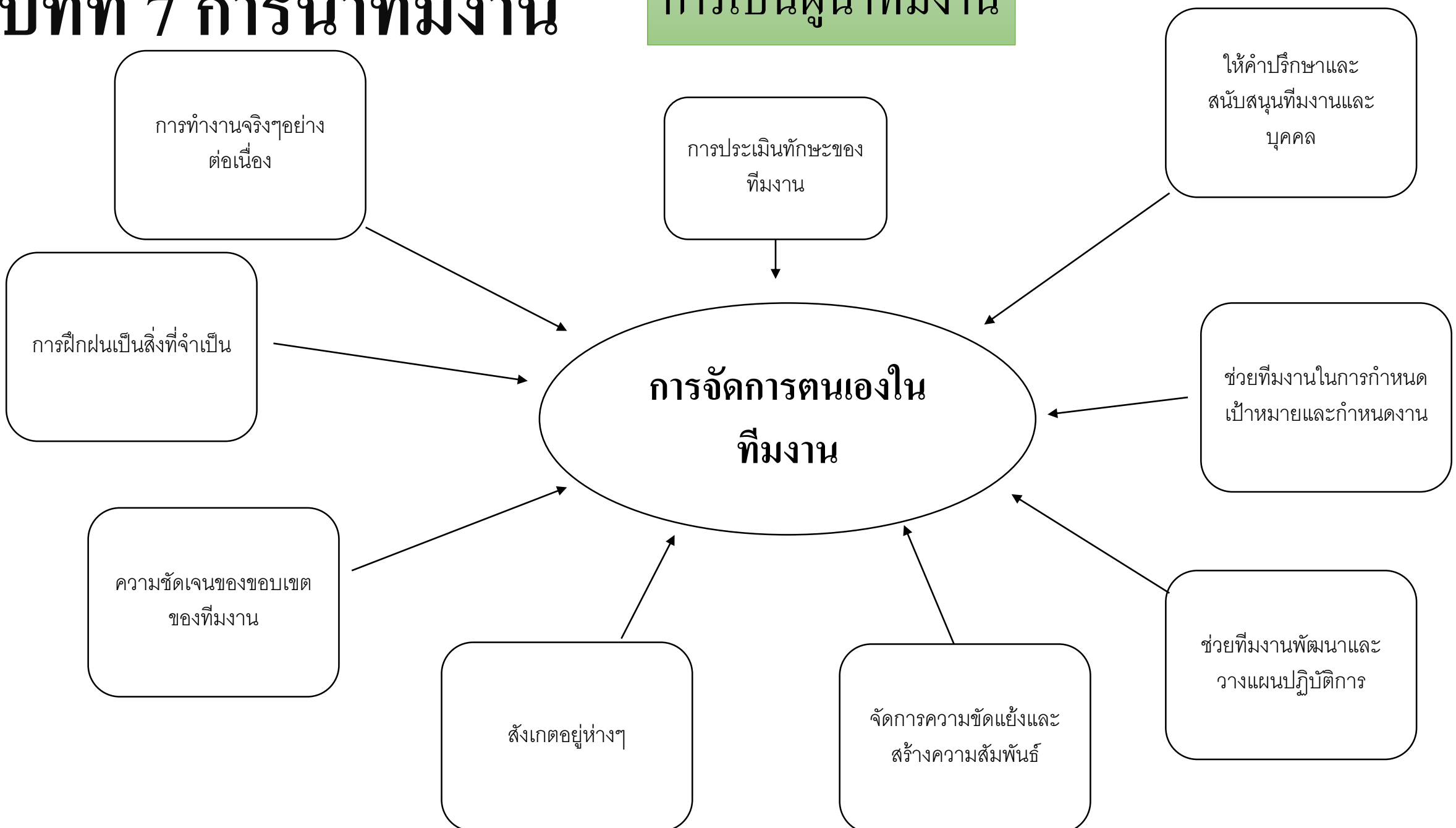
บทบาทส่วนบุคคลของผู้นำทีมงาน (The Team Leader's Personal Role)



- (1) เรียนรู้ที่จะผ่อนคลาย และยอมรับความเผลอของตัวคุณเอง (Learn to relax and admit your ignorance)
- (2) ดูแลสมาชิกในทีมงาน (Take care of team members)
- (3) สื่อสาร (Communicate)
- (4) เรียนรู้ที่จะแบ่งปันอำนาจอย่างแท้จริง (Learn to truly share power)
- (5) ตระหนักถึงความสำคัญของวัตถุประสงค์และค่านิยมร่วมกัน (Recognize the importance of shared purpose and values)

บทที่ 7 การนำทีมงาน

การเป็นผู้นำทีมงาน



บทที่ 7 การนำทีมงาน

การเป็นผู้นำทีม (Team Leadership)

การนำทีมงานไปสู่ความมีประสิทธิภาพ (Guiding Team Effectiveness)

รูปแบบของทีมงาน <ul style="list-style-type: none">- ตามหน้าที่- สลับข้ามหน้าที่กัน- การอำนวยความสะดวกด้วยตนเอง	การเปลี่ยนแปลงของทีมงาน <ul style="list-style-type: none">- ลำดับขั้นตอนของการพัฒนา- ค่านิยมทางวัฒนธรรม/บรรทัดฐาน- การยึดเหนี่ยวกัน- ความขัดแย้ง	การปฏิบัติของทีมงาน <ul style="list-style-type: none">- นวัตกรรม/การปรับตัว- ประสิทธิภาพ- คุณภาพ- ความพึงพอใจของสมาชิก
ลักษณะของทีมงาน <ul style="list-style-type: none">- ขนาด- ความสัมพันธ์ระหว่างกัน		



บทที่ 7 การนำทีมงาน

การทำความเข้าใจกับลักษณะของทีม (Understanding Team characteristic)

ลักษณะของทีมงานในองค์การย่อมมีส่วนสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงและการปฏิบัติงานของทีมงานมี 2 ลักษณะที่ผู้นำควรเอาใจใส่คือขนาดและความสัมพันธ์ระหว่างกันของทีมงาน (Team size and Interdependence)

ขนาด (Size)

ขนาด (Size)

ขนาดในอุดมคติของทีมงานควรจะอยู่ที่ 7 ถึงแม้ว่าจะมีความผันผวนอยู่ระหว่าง 5 ถึง 12 ซึ่งสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

ทีมงานเหล่านี้มีความใหญ่เพียงพอที่จะฉายให้เห็นทักษะที่หลากหลาย และเล็กเพียงพอที่จะทำให้สมาชิกรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน แม้ว่าทีมงานขนาดใหญ่สามารถที่จะมีประสิทธิภาพดี

ทีมงานที่มีขนาดเล็กแสดงถึงความเห็นด้วยมากกว่า และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันมากกว่าสมาชิกต้องการเข้ากันได้กับสมาชิกคนอื่นๆ ได้มากกว่าทีมงานที่มีขนาดใหญ่

บทที่ 7 การนำทีมงาน

การทำความเข้าใจกับลักษณะของทีม (Understanding Team characteristic)

ลักษณะของทีมงานในองค์การย่อมมีส่วนสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงและการปฏิบัติงานของทีมงานมี 2 ลักษณะที่ผู้นำควรเอาใจใส่คือขนาดและความสัมพันธ์ระหว่างกันของทีมงาน (Team size and Interdependence)

การพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Pooled interdependence)

- เป็นรูปแบบที่ต่ำสุดของความสัมพันธ์ระหว่างกันของทีมงาน สมาชิกจะไม่ขึ้นอยู่กับคนอื่นในการทำงานของตนให้สำเร็จมีส่วนร่วมในทีมงานแต่**ไม่เป็น**ทีมงาน

การพึ่งพากันที่เป็นขั้นตอน (Sequential interdependence)

- สถานการณ์ที่ผลผลิตของกลุ่มหนึ่งกลายเป็นปัจจัยนำเข้าของกลุ่มหนึ่ง สมาชิกคนหนึ่งมักทำงานได้ดีกว่าเมื่อสมาชิกคนต่อไปทำงานได้ดีน้อยกว่า และมักเป็นเช่นนี้อยู่เรื่อย ๆ

ความเกี่ยวข้องระหว่างกัน (Reciprocal interdependence)

- เป็นระดับสูงสุดของความสัมพันธ์ระหว่างกันของทีมงาน เป็นการพึ่งพากันในการแลกเปลี่ยนสถานการณ์

บทที่ 7 การนำทีมงาน

การนำไปสู่พลวัตของทีมงาน (Leading Team Dynamics)



(1) ขั้นการก่อตัว (Forming)

นี่ก็คือ การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมงาน เพื่อช่วยให้พวกเขาคุ้นเคยต่อกัน

(2) ขั้นการระดมความคิด

(Storming) การระดมความคิดนี้เป็นขั้นตอนที่ 2 ของการพัฒนาทีม ขั้นตอนนี้มีข้อสังเกตตรงที่มีความขัดแย้งและความไม่ลงรอยกัน

บทที่ 7 การนำทีมงาน

การนำไปสู่พลวัตของทีมงาน (Leading Team Dynamics)



(3) ขั้นบรรทัดฐาน (Naming)
ในขั้นตอนนี้ข้อขัดแย้งได้รับการแก้ไขไปแล้ว ทีมงานมีความเป็นเอกภาพและมีความสามัคคีก็จะปรากฏขึ้นมา

(4) ขั้นการดำเนินงาน (Performing) ในระหว่างขั้นตอนนี้เน้นไปที่การบรรลุเป้าหมายของสมาชิก จะมีการดำเนินงานในทีมงานต่อไป

บทที่ 7 การนำทีมงาน

วัฒนธรรมของทีมงาน

(1) เหตุการณ์วิกฤติ(Critical Events) ค่านิยมและบรรทัดฐานมักเกิดขึ้นได้บ่อยครั้งเมื่อสมาชิกตอบสนองต่อเหตุการณ์วิกฤติและเหตุการณ์วิกฤติที่สำคัญก็มักจะนำไปสู่การสร้างค่านิยม

(2) ความสำคัญอันดับแรก (Primacy) หมายถึง พฤติกรรมแรกที่เกิดขึ้นในทีมงาน เมื่อมีการสร้างเรื่องราวบางอย่างขึ้นมาเพื่อการคาดหมายของทีมงาน เช่น การวางแผนการผลิตก็มักจะมีการถามข้อคิดเห็นของสมาชิกในทีมงาน เพื่อให้สมาชิกในทีมงานได้แสดงความคิดเห็นและจัดสรรความเหมาะสม

(3) สัญลักษณ์และถ้อยแถลงที่ชัดเจน (Symbols and Explicit Statements) ผู้นำหรือสมาชิกในทีมงานสามารถใช้สัญลักษณ์รวมทั้งถ้อยแถลงที่ชัดเจน เพื่อค่อย ๆ ใส่บรรทัดฐานและค่านิยมของทีมงานเข้าไปเพื่อรักษาการเรียนรู้

บทที่ 7 การนำทีมงาน

ความยึดเหนี่ยวกันของทีมงาน

ปัจจัยที่กำหนดความยึดเหนี่ยว

- การปฏิสัมพันธ์ของทีมงาน
- ภารกิจและเป้าหมายร่วมกัน
- แรงดึงดูดส่วนตัวต่อทีมงาน



ผลที่ตามมาของความยึดเหนี่ยวกันของทีมงาน

- ขวัญและการปฏิบัติตามกฎทั่วไป
- การสนับสนุนของผู้นำองค์กรช่วยให้เกิดการพัฒนาระบบการปฏิบัติให้สูง

บทที่ 7 การนำทีมงาน

การจัดการกับความขัดแย้งของทีมงาน (Handling Team Conflict)

ลักษณะประการสุดท้ายของการเปลี่ยนแปลงของทีมงานก็คือความขัดแย้งของทีมงานในบรรดาทักษะที่จำเป็นสำหรับ

การเป็นผู้นำทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

ความขัดแย้ง หมายถึง ความเป็นศัตรูหรือเป็นปรปักษ์ต่อกัน โดยที่ฝ่ายหนึ่งจะพยายามที่จะขัดขวางความตั้งใจของอีกฝ่ายหนึ่งไม่ให้ไปสู่เป้าหมาย ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมชาติและเกิดขึ้นได้ในทุก ๆ ทีมงาน

สาเหตุของความขัดแย้ง (Causes of Conflict)

ผู้นำต้องตระหนักถึงสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างสมาชิกหรือทีมงาน เมื่อไรก็ตามที่ทีมงานเกิดแข่งขันแย่งทรัพยากรที่หายาก เช่น เงิน ข้อมูล ทรัพยากร ความขัดแย้งก็เกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

บทที่ 7 การนำทีมงาน

การจัดการกับความขัดแย้งของทีมงาน (Handling Team Conflict)

รูปแบบในการจัดการกับความขัดแย้ง

1. รูปแบบการแข่งขัน (Competing style) ซึ่งสะท้อนถึงการรุกรานเพื่อให้ได้มาบนเส้นทางของตน รูปแบบนี้ควรใช้เมื่อ**จำเป็นต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็ว**ในปัญหาที่สำคัญ

2. รูปแบบการหลีกเลี่ยง (Avoiding style) ซึ่งไม่ได้สะท้อนถึงการรุกรานหรือการประสานร่วมมือกันแต่อย่างไร รูปแบบนี้**เหมาะมากเมื่อปัญหานั้นเล็กน้อย**และเมื่อไม่มีโอกาสเอาชนะได้

3. รูปแบบการประนีประนอม (Compromising style) สะท้อนถึงปริมาณการรุกรานและการร่วมมือกันอย่างปานกลาง รูปแบบนี้เหมาะสมเมื่อเป้าหมายทั้ง 2 ด้านมีความสำคัญเท่า ๆ



บทที่ 7 การนำทีมงาน

การจัดการกับความขัดแย้งของทีมงาน (Handling Team Conflict)

รูปแบบในการ จัดการกับ ความขัดแย้ง

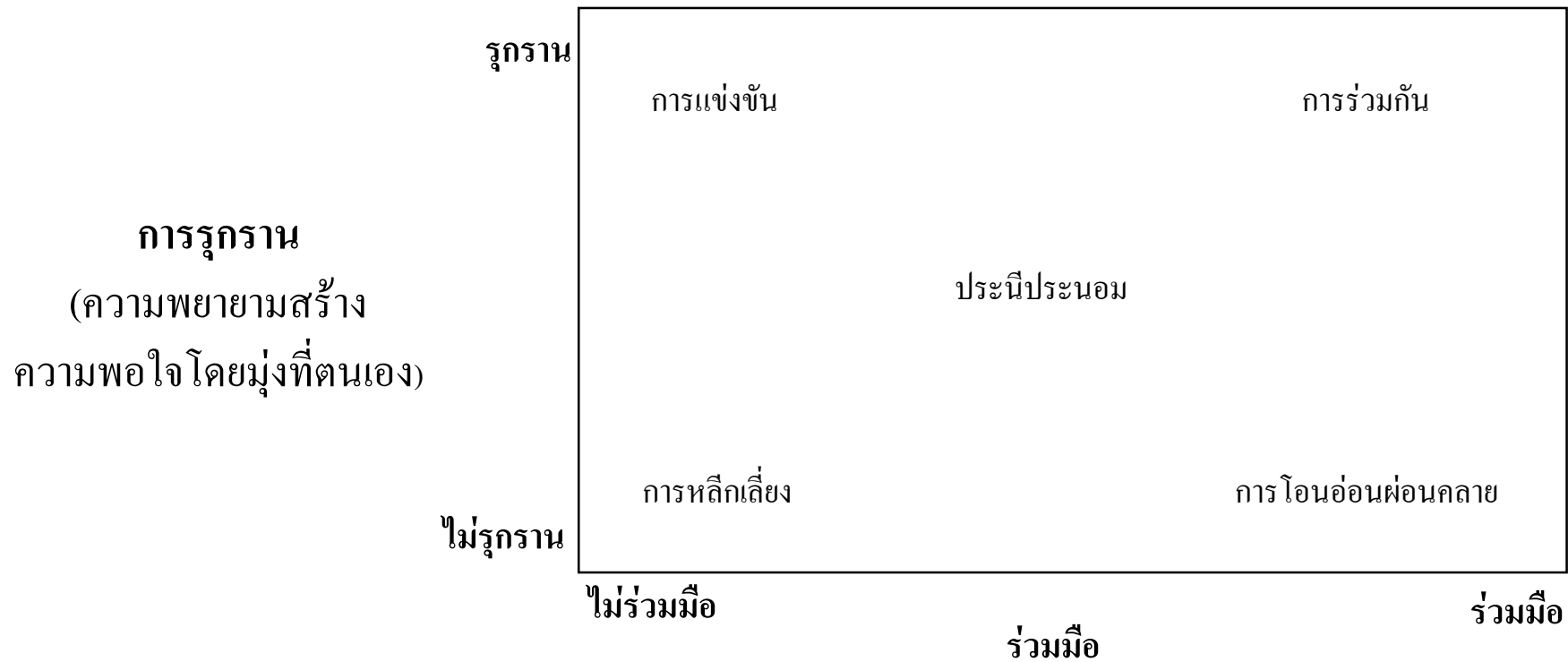
4. รูปแบบการโอนอ่อนผ่อนตาม (Accommodating) สะท้อนถึงระดับความร่วมมือกันอย่างสูง รูปแบบนี้เป็นไปได้ดีเมื่อบุคคลคิดว่าตนผิด เมื่อปัญหามีความสำคัญต่อบุคคลอื่น ๆ มากกว่าตัวเอง เมื่อมีการสร้างความน่าเชื่อถือทางสังคมมาใช้

5. รูปแบบการร่วมมือ (Collaborating) สะท้อนถึงทั้งระดับที่สูงของการรุกราน และการร่วมมือกันรูปแบบนี้ทำให้ฝ่ายทั้ง 2 ชนะ ถึงแม้ว่าพื้นฐานยังต้องมีการสนทนาและการเจรจาเข้ามาใช้และรูปแบบนี้ก็ได้ให้ความสำคัญกับการประนีประนอมด้วย



บทที่ 7 การนำทีมงาน

รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง



(การพยายามสร้างพอใจ โดยมุ่งที่ฝ่ายอื่น)



บทที่ 7 การนำทีมงาน

แนวทางการศึกษาแบบอื่น ๆ (Other Approach)

วิสัยทัศน์ (Vision) วิสัยทัศน์เชิง
บังคับ (Compelling Vision)
สามารถดึงผู้คนให้มาร่วมกันได้
ผู้นำควรให้ความสนใจต่อ
วิสัยทัศน์ของกลุ่มใหญ่ ๆ ของ
องค์กร ความขัดแย้งจะลดลง



การต่อรอง/การเจรจา (Bargaining/Negotiating)
การต่อรองและการเจรจา หมายความว่า ฝ่ายต่าง ๆ
ที่เข้าไปพัวพันกับฝ่ายอื่น ๆ เพื่อพยายามบรรลุถึง
วิธีแก้ไขปัญหอย่างมีระบบพวกเขาจะพยายาม
แก้ไขปัญหโดยใช้เหตุผล

การไกล่เกลี่ย (Mediation) โดยใช้ฝ่ายที่ 3
แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ผู้ไกล่เกลี่ยอาจ
เป็นผู้ควบคุมดูแล ผู้นำทีมงานคนอื่น ๆ
หรือใครสักคนที่มาจากแผนกทรัพยากร
มนุษย์ ผู้ไกล่เกลี่ยสามารถลดความขัดแย้ง
กับแต่ละฝ่ายและแก้ไขปัญหให้ได้

**การอำนวยความสะดวกด้านการติดต่อ
(Facilitating Communication)**

แนวทางที่มีประสิทธิผลมากที่สุด
แนวทางหนึ่งในการลดความขัดแย้ง