ឯកសារជាជំនួយសម្រាប់ការអានបន្ថែម

តើអ្វីជាទំនាស់?

*ទំនាស់*ជាការតស៊ូរវាងបុគ្គលឬក្រុមចាប់ពីរឡើងទៅទាក់ទិននឹងតម្លៃការប្រកួតប្រជែងដើម្បីឋានៈអំណាចគោលដៅនិងធនធានដែលកម្រ ។ទំនាស់ជា*សព្វវដ្ដភាព*ដែលតែងតែកើតមាននៅគ្រប់ទីកន្លែងនិងជាការពិតមួយក្នុងជីវិតរស់នៅរបស់យើង ។ទំនាស់ធ្វើឱ្យមានការផ្លាស់ប្ដូរ ។វាផ្លាស់ប្ដូរនូវរបៀបដែលយើងឃើញឬយល់គ្នាទៅវិញទៅមក ។វាបង្ខំឱ្យយើងប្រើធនធានតាមរបៀបថ្មីមួយនិងដើម្បីជាការកែច្នៃ ។

ទំនាស់បង្កើតឱ្យមានជា*ថាមពល*ដែលវាធ្វើឱ្យរាង្គកាយយើងជាចង្អូរដែលចាក់បំពេញទៅដោយភាពរំជួលចិត្ត ។តើយើងបង្ហូរនូវថាមពលនេះដូចម្ដេចទើបមានសារៈប្រយោជន៍ខ្លាំង ។យើងអាចអាងទៅលើសភាវគតិនិងការប្រយុទ្ធឬរត់គេចចេញ ។យើងអាចគ្រប់សង្កត់ភាពរំជួលចិត្តរបស់យើងដោយចិត្តគំនិតប្រកបដោយហេតុផលគ្រប់គ្រងនូវប្រតិកម្មរបស់យើងវិញ ។

វាអាចមុខពីរ ។វាបង្ហាញឱ្យយើងប្រថុយប៉ុន្តែក៏បង្កើតឱកាសផងដែរ ។ភាសាចិនមួយពាក្យ"វិប្បត្តិ"ផ្សំចូលគ្នាជាមួយពាក្យ"គ្រោះថ្នាក់"និងចេញជា"ឱកាស" ។អាស្រយ័លើថាតើទំនាស់ត្រូវដោះស្រាយយ៉ាងណា(ភាគីណាឡើងដល់កំរិតមួយដែលស្វែងរកជំរើសនិងដំណោះស្រាយឬពត៌មានខុសទំលាប់ឬគ្រាន់តែជាការហៅប៉ុណ្ណោះ)វាអាចជាមានផលប្រយោជន៍និងគ្មានផលប្រយោជន៍ ។ទំនាស់អាចកើតចេញពីបុគ្គលិកលក្ខណៈឬវប្បធម៌ ។

ទស្សនៈរបស់យើងអាចកំនត់ថាតើយើងដោះស្រាយទំនាស់យ៉ាងណាដែរ ។ប្រពៃណីវប្បធម៌មានក្បួនច្បាប់ពីការជាប់ទាក់ទងនិងទំនាស់ផងដែរ ។ទំនាស់ក៏មានវដ្ដរបស់វាដែរ ។វាអាចមើលមិនឃើញឬសំដែងចេញឡើងជារូបរាង្គ ។នៅពេលវាមើលមិនឃើញទំនាស់អាចមានភាពតានតឹងដែលក៏មិនកាន់តែរីកធំឡើងៗជាទ្រង់ទ្រាយធំ ។ជាញឹកញាប់ភាគីមួយឬច្រើនមិនដឹងថាទំនាស់កើតឡើងទេ ។នៅពេលគេដឹងឬឃើញវា ។វាបានបង្ករជាទំនាស់និងបញ្ហាសំខាន់ៗលេចចេញឡើងប៉ុន្តែគ្មានការចរចារឬដំណើរការដោះស្រាយបញ្ហាដែលធ្វើឡើងទេដូចនេះទំនាស់ក៏កើតឡើង ។យ៉ាងណាក៏ដោយក៏វាបង្ហាញឡើងនៅពេលភាគីជាប់ទាក់ទងក្នុងវិវាទនឹងកើតឡើងនិងអាចនាំឱ្យមានការចរចារឬឈានដល់ដំណាក់ការនៅស្ងៀមឬគាំងតែម្ដង ។ទំនាស់អាចរីករាលដាលធំទៅៗនិងស្ថិតនៅក្នុងវដ្ដ របស់វា ។

វដ្ដទំនាស់ជាឧបករណ៏វិភាគទំនាស់ ។នៅពេលយើងចរចារដោយសារយើងមិនបានបំពេញតាមតំរូវការនីតិវិធីនិងទស្សនៈវិទ្យា ។គោលដៅរបស់យើងគឺត្រូវដោះស្រាយបញ្ហាណាដែលត្រូវបំពេញតំរូវការរបស់យើងដើម្បីឱ្យមានការចរចារ ។យ៉ាងណាក៏ដោយដើម្បីឱ្យមានការផ្ដោតអារម្មណ៏លើថាមពលរបស់យើងលើការដោះស្រាយបញ្ហាស្នូលនិងយកឈ្នះបញ្ហារចនាសម្ពន្ធ័ ។យើងត្រូវដោះស្រាយជាមួយនិងទំនាក់ទំនងបញ្ហាទិន្នន័យនិងលក្ខណៈខុសគ្នាពីតម្លៃដែល

បំបែកការយកចិត្តទុកដាក់របស់យើងនិងធ្វើបញ្ហានេះកាន់តែធំទៅៗជាងធម្មតា ។នៅពេលយើងធ្វើការតាមរយៈនេះយើងអាចដោះស្រាយបញ្ហាស្លួល ។យើងឃើញថាបញ្ហារចនាសម្ពន្ធ័ដែលធ្វើវាឱ្យកាន់តែលំបាកដោះស្រាយ ។យើងត្រូវការញែករវាងអ្វីដែលយើងអាចនិងមិនអាចកែប្រែ ។

វង្គនេះបង្ហាញកត្តាសំខាន់ៗដែលធ្វើឱ្យស្ថានការណ៍បង្ករជាទំនាស់ ។នៅផ្នែកខាងក្រោមនៃវង្គនេះអ្នកឃើញត្រីកោណបង្ហាញពីផលប្រយោជន៏របស់ភាគីនានា ។អ្នកឃើញផ្នែកនានាបង្ហាញពីប្រភពដទៃទៀតរបស់ទំនាស់រួមទាំងរចនាសម្ពន្ធ័តម្លៃខុសគ្នាពីទំនាក់ទំនងពត៌មាន ។ចូរយើងក្រឡេកមើលវានិងពិចារណាថាគេគួរអនុវត្តន៏យ៉ាងណាក្នុងបទពិសោធន៏បរិស្ថាននិង ធម្មជាតិនិងមើលទៅយុទ្ធសាស្រ្តដើម្បីកាត់បន្ថយទំនាស់ទៅវិញទៅមក ។

១ បញ្ហារចនាសម្ពន្ធ័ៈបញ្ហារចនាសម្ពន្ធ័សំដៅលើវិធីដែលស្ថានការណ៏ត្រូវគេបង្កើតឡើង ។នៅពេលវាកើតឡើងជាប្រពន្ធ័យើងតែងតែបន្ទោសមនុស្សដទៃជំនួសឱ្យវា ។ប៉ុន្តែរចនាសម្ពន្ធ័បង្កើតបញ្ហាដែលមិនពឹងផ្អែកទៅលើឆន្ទៈរបស់មនុស្សជំនាញ និងទំនាក់ទំនងរបស់មនុស្ស ។ល ។វាអាចជួយស្ថានការណ៏ឬធ្វើវាឱ្យកាន់តែធំឡើងៗជាយុទ្ធសាស្រ្តដោះស្រាយបញ្ហាទំនាស់

- កំនត់ប្រភពរចនាសម្ពន្ធ័ទំនាស់
- សំរេចអ្វីអាចកែប្រែនិងអ្វីមិនអាច
- ដោះស្រាយបញ្ហាដើម្បីកែប្រែវា
- ទទួលយកវាដែលមិនអាចកែប្រែបាន
- កុំបន្ទោសអ្នកដទៃចំពោះបញ្ហារចនាសម្ពន្ធ័

២ លក្ខណៈតម្លៃខុសគ្នាៈ

តម្លៃត្រូវធ្វើជាមួយអារម្មណ៏របស់មនុស្សដែលត្រូវនិងអ្វីដែលមិនត្រូវ ។បើអ្នកមានអារម្មណ៏ថាតម្លៃរបស់អ្នកត្រូវគេជិះជាន់អ្នកមិចង់សហការណ៏អ្នកត្រូវប្រឆាំង ។មនុស្សអាចរស់ជាមួយគ្នាបើមានប្រពន្ធ័តម្លៃដូចគ្នា ។

យុទ្ធសាស្រ្តដោះស្រាយបញ្ហាតម្លៃខុសគ្នា

- កំនត់ប្រភពតម្លៃខុសគ្នា
- យកអ្វីដែលមិនស្របគ្នា
- បកប្រែវាជាផលប្រយោជន៏និងបញ្ហាត្រូវបំពេញ
- ប្រើប្រាស់សេចក្តីប្រាថ្នាដើម្បីផ្លូវអាកប្បកិរិយាអវិជ្ជមានជាជាងចង់កែប្រែវា
- រកតំលៃរួមនិងផ្តោតលើវា

បញ្ហាទំនាក់ទំនងៈទំនាក់ទំនងអាចបង្វែអារម្មណ៏យើងនិងថាមពលចេញពីការដោះស្រាយបញ្ហារួមបញ្ចូលទាំងប្រវត្តិទំនាក់ទំនងអារម្មណ៏ការយល់ខុសទំលាប់ទំនាក់ទំនងអន់ឬខ្សោយនិងអាកប្បកិរិយាអវិជ្ជមានដដែល១។អារម្មណ៏ឬមនោសញ្ចេតនា(ខឹងអន្ទះសារឬអស់សង្ឃឹម)អាចមានវិធីក្លាយជាអ្នកចរចារខ្លួនឯង។វាកើតឡើងដោយកាលៈទេសៈបច្ចុប្បន្ននិងដោយការជំរុញទឹកចិត្តពីមុនមកនិងផលប៉ះពាល់លើសមត្ថភាពដោះស្រាយទំនាស់ដោយប្រសិទ្ធិភាព។អារម្មណ៏(ការសន្និដ្ឋាននិងការដឹងមុន)ពីភាគីម្ខាងទៀងឬក្រុមផ្សេងទៀងអាចប៉ះពាល់ដល់អាកប្បកិរិយារបស់អ្នកក្នុងការចរចារ។អាកប្បកិរិយាទំនាក់ទំនងក៏អាចប្រឆាំងនិងយើងបានដែ។យើងនិយាយមិនច្បាស់ធ្វើឱ្យគេខឹងឬយើងមិនច្បាស់ទៅអ្វីដែយើងសំដែងចេញកង្វល់ឬពត៏មានរបស់យើង។ការពិភាក្សាទាំងនេះអាចបង្ករជាបញ្ហាទំនាក់ទំនង។អាកប្បកិរិយាអវិជ្ជមានដដែល១សំដៅលើរឿងអ្វីដែលយើងធ្វើមិនដឹងខ្លួននិងប៉ះពាល់ភាគីដទៃទៀង។

យុទ្ធសាស្រ្តដោះស្រាយបញ្ហាទំនាក់ទំនង

- និយាយពីអតីតឱ្យច្បាស់
- ឱ្យអារម្មណ៏ធូស្បើយនិងដឹងពីវា សកម្មភាពនិងច្បាប់នានា
- ទុកការសន្និដ្ឋាននិងការដឹងមុនមួយឡែក
- គិតដល់អ្នកដទៃជាមនុស្សម្នាក់
- គិតមុននឹងនិយាយ
- ឱ្យអ្នកដទៃដឹងពីឥទ្ធិពលអាកប្បកិរិយាអវិជ្ជមាននិងកុំខ្វល់ខ្វាយពីវា
- និងសំខាន់បំផុតគឺត្រូវស្តាប់ឱ្យបានច្បាស់

៣ បញ្ហាពត៏មានៈ

ទំនាស់ទិន្នន័យបង្កើតជាការមិនទុកចិត្តនិងការភាន់ច្រឡំនិងបង្វែរយើងពីការដោះស្រាយបញ្ហាចំបង១។វាកើតឡើងនៅពេលដែលៈ

(ក)មានពត៏មានច្រើនពេក

(ខ)មានពត៏មានតិចពេក

(គ)មានកាយល់ច្រឡំ

(ឃ)ការមិនយល់ស្របគ្នាលើពត៏មាននិង

(ង)ការមិនយល់ស្របគ្នាលើអត្ថន័យទិន្នន័យ។

យុទ្ធសាស្រ្តដោះស្រាយបញ្ហាទិន្នន័យ

- យល់ស្របលើអ្វីដែលសំនួរចង់ឱ្យគេឆ្លើយ

➢ យល់ស្របលើពត៌មាន

➢ យល់ស្របលើវិធីទុកចិត្តប្រមូលពត៌មាន

➢ យល់ស្របលើការបកស្រាយពត៌មាន

➢ យល់ស្របលើការមិនយល់ព្រមលើទិន្នន័យ

៤ ផលប្រយោជន៏:

(បង្ហាញត្រីកោណនៃការពេញចិត្ត)ផលប្រយោជន៏កើតឡើងដោយការប្រកួតប្រជែងគ្នាលើតំរូវការជាក់ស្តែង ។

ទំនាស់ផលប្រយោជន៏កើតឡើងនៅពេលភាគីម្ខាងឬច្រើនជឿថាអាចបំពេញតំរូវការរបស់គេបាន ។

តើអ្វីជាតម្លៃវដ្តនៃទំនាស់?

តម្លៃវដ្តនៃទំនាស់ជាគំរូជួយយើងគិតវាថាតើ:"អ្វីនឹងកើតឡើងក្នុងស្ថានការណ៏ទំនាស់?និងអ្វីយើងអាចធ្វើដើម្បីកាត់បន្ថយក៏រិតទំនាស់?"វារួមទាំងផ្នែកខាងលើនិងផ្នែកខាងក្រោមរបស់វដ្ត ។ផ្នែកខាងលើនៃវដ្តបង្ហាញបញ្ហាដែលអាចដោះស្រាយជាចំបង១បាន ។វាជាកត្តាដែលបណ្តាលឱ្យមានទំនាស់និងបង្កើតឧបសគ្គដើម្បីដោះស្រាយ ។ផ្នែកខាងក្រោមបង្ហាញការងារដោះស្រាយបញ្ហាដើម្បីបំពេញផលប្រយោជន៏ភាគីណាមួយនិងយកឈ្នះលើឧបសគ្គរចនាសម្ពន្ធ័ដែលអាចធ្វើបាន ។យុទ្ធសាស្រ្តគឺត្រូវឱ្យប្រាកដថាអ្នកធ្វើតាមរយ:ផ្នែកខាងលើនៃវដ្ត ទំនាក់ទំនង ទិន្នន័យនិងតម្លៃដើម្បីឱ្យមនុស្សអាចផ្តោតលើផ្នែកខាងក្រោមនិងដោះស្រាយវាឱ្យមានប្រសិទ្ធិភាព ។មានអន្តាគមន៏ផ្សេង១គ្នាដែលយើងប្រើពេលមនុស្សស្ថិតនៅផ្នែកខាងលើធៀបនឹងពេលដែលគេស្ថិតនៅផ្នែកខាងក្រោមនៃវដ្ត ។នៅពេលនោះមានបញ្ហាទំនាក់ទំនងច្រើនកាន់តែភាន់ច្រឡំពីទិន្នន័យតម្លៃខុសគ្នា ។យើងប្រើវិធីផ្សេង១គ្នាដូចជាទំនាក់ទំនងដើម្បីដោះស្រាយតំរូវការទស្សនៈវិទ្យារបស់មនុស្ស ។បើនិយាយឱ្យខ្លីទៅវដ្តទំនាស់ជាឧបករណ៏ដែលអាចជួយយើងឱ្យយល់ទំនាស់ពិសេសណាមួយដែលនាំយើងឱ្យកំនត់ពីដំនើរការ សមរម្យឬយុទ្ធសាស្រ្តដោះស្រាយវា ។

ប្រភព: ចំនុចមេរៀនពីការគ្រប់គ្រងទំនាស់ផ្សេង១គ្នារៀបចំដោយលោក Atty. Brenda Jay Angeles មកពីវិទ្យាស្ថានវប្បធម៌របស់ប្រទេសហ្វីលីពីនដែលជាគំរោងមួយពីការកសាងសមត្ថភាពរបស់ធានាពិភពលោកស្តីពីការ វាយតម្លៃសង្គមនិងបរិស្ថាន(២០០១)

ប្រភពអំណាចនាំ៦៧

ប្រភព	ចេញពី	ជាវលេខ
ទីតាំង	ទីតាំងស្ថិតនៅក្នុងអង្គភាពមួយដូចជាកងកំលាំងប្រដាប់អាវុធឬឪពុកម្តាយនិងកូនចៅ	តើតួនាទីរបស់អ្នកជាអ្វី?
បង្ខិត	សមត្ថភាពដាក់ទោសអ្នកដ៏ទៃដូចជាអ្នកធ្វើបាបគេនៅសូនកុមារនិងគំ	តើអ្នកខ្លាំងប៉ុណ្ណា?
បង្ខំ	រាមគំហែងអ្នកដ៏ទៃដោយការវាយដំ	
រង្វាន់	សមត្ថភាពឱ្យរង្វាន់និងដករង្វាន់វិញដើម្បីដោះដូរគ្នាចំពោះអាកប្បកិរិយខ្លះៗដូចជាឱ្យរង្វាន់លើកទឹកចិត្ត	តើអ្នកមានជីវភាពធូរធាប៉ុណ្ណា?
អ្នកជំនាញ	ការមានចំណេះដឹងនិងជំនាញដូចជាប្រាក់ស្រគួររបស់រដ្ឋនិងធានាគាកណ្តាលអឺរ៉ុបមានជំនាញការខាងអំណាច ។	តើអ្នកដឹងអ្វី?
យោង	ឆន្ទៈអ្នកដ៏ទៃធ្វើត្រាប់តាមអ្នកដោយសារតែអ្នកជានណានិងអ្នកបង្ហាញអ្វីដូចជាតារាល្បីល្បាញចារ៉ុំលេខលើផលិតផលកំពុងប្រើប្រាស់ ។	តើអ្នកជានណា?
បណ្តាញ	ជាផ្នែករបស់បណ្តាញមានឥទ្ធិពល	តើអ្នកស្គាល់នណា?
សហការ	ជាផ្នែកទាក់ទងគ្នានិងជិតជិតនឹងអ្នកមានអំណាច	តើអ្នកធ្វើការឱ្យនណាគេ?

ប្រភព:សៀវភៅទ្រឹស្តីដឹកនាំនិងការអនុវត្តបោះពុម្ពលើកទី៤និពន្ធដោយលោក PeterNorthouse (២០០៧)និងដកស្រង់ចេញពីឯកសារព្រេងវ្យងសសេរដោយលោក Kishore Mahbubani និង Stavros Yiannouka ពីសាលាគោលនយោបាយសាធារណៈរបស់មហាវិទ្យាលយ័សឹង្ហបូរី

តើទស្សនៈនៃការចរចារជាអ្វី?

ការចរចារជាសកម្មភាពឬជាដំណើរការដែលមនុស្សពីរឬច្រើននាក់ស្មគ្រ័ចិត្តពិភាក្សាបញ្ហានិងមានបំណងដោះស្រាយបញ្ហា ។យុទ្ធសាស្រ្តចរចារផ្សេងៗគ្នាពីរយ៉ាងគឺ:

ទី១ ពិភាក្សាចរចារពីតួនាទីគឺជាការចរចារដែលយើងស្គាល់បំផុត ។

ទី២ ការចរចារផ្អែកលើផលប្រយោជន៍ត្រូវគេចាត់ទុកថាជាវិធីមួយដ៏មានប្រសិទ្ធិភាពបំផុតដើម្បីឈានដល់ការយល់ ព្រមពីភាគីទាំងសងខាង ។

តើការពិភាក្សាចរចារពីតួនាទីនិងការចរចារផ្អែកលើផលប្រយោជន៍មានលក្ខណខុសគ្នាដូចម្តេច?

ការពិភាក្សាពីតួនាទីតែងតែចាប់ផ្តើមនិងដំណោះស្រាយបញ្ហា ។ភាគីនិមួយៗស្នើរឱ្យមានដំណោះស្រាយទៅវិញទៅមកនិងផ្តល់ឱ្យទៅវិញទៅមករហូតដល់គេរកឃើញដំណោះស្រាយដែលអាចទទួលយកបានទាំងសងខាង ។

អ្នកពិភាក្សាពីតួនាទីមានចំនុចសំខាន់ដូចខាងក្រោម:

- មានតែចំណែកំនត់របស់ខ្ញុំដែលត្រូវរៀបចំធ្វើ
- បើខ្ញុំឈ្នះអ្នកត្រូវចាញ់
- គោលដៅគឺត្រូវយកឈ្នះឱ្យបាន
- ភាគីដ៏ទៃជាគូរបដិបក្ស
- មានដំណោះស្រាយល្អបំផុតតែមួយទេដែលជារបស់ខ្ញុំ
- ខ្ញុំត្រូវតែប្រឆាំង
- សម្បទានគឺជាសញ្ញាពីភាពកំសាក

ក្នុងចំណោមបញ្ហាទាំងនេះរួមទាំងការខូចខាតដល់ទំនាក់ទំនងប្រគួតប្រជែងដំណើរការប្រឆាំងផ្តោតលើភាគីណាមួយត្រូវការដំណោះស្រាយលើរូបភាពធំៗ(ចំណាប់អារម្មណ៏)និងមើលលើជំរើសពីរដែលបង្អាក់សកម្មភាព ។

២.ការចរចារផ្អែកលើផលប្រយោជន៍ផ្តើមចេញពីការអភិវឌ្ឍន៍និងថែរក្សាទំនាក់ទំនងល្អជាមួយនិងភាគីផ្សេងៗទៀតដោយការអប់រំគ្នាពីផលប្រយោជន៍

អ្នកចរចារផ្អែកលើផលប្រយោជន៍មានចំនុចដូចខាងក្រោម:

- ចំណែកមិនត្រូវកំនត់(គោលបំណងរបស់ខ្ញុំគឺត្រូវទទួលចំនែកធំជាងគេ)
- តំរូវការភាគីទាំងអស់ត្រូវតែបំពេញ
- ភាគីជាអ្នកដោះស្រាយបញ្ហាដែលសហការមិនមែនជាអ្នកប្រឆាំង
- មានដំណោះស្រាយជាទីពេញច្រើន
- មនុស្សនិងបញ្ហាផ្សេងគ្នា

- គោលដៅគឺជាដំណោះស្រាយបញ្ហាឈ្នះឈ្នះ(ទទួលប្រយោជន៍ទាំងសងខាង)
  ការចរចារផ្អែកលើផលប្រយោជន៍អាចកែប្រែថាមពលចរចារពីៈ

A ---------------------------- *B*

to

PROBLEM

A + *B*

អ្វីជាលក្ខខណ្ឌសំរាប់ការចរចារ?

មិនមែនគ្រប់ករណីនិងស្ថានការណ៍ទាំងអស់អាចចរចារបានទេ ។វាសំខាន់ដែលយើងត្រូវសន្និដ្ឋានសមត្ថភាពចរចារដោយក្រឡេកទៅមើលលក្ខ័ណ្ឌចរចារ ។បើកត្តាខាងក្រោមនេះមានភាគីច្រើនអញ្ជើងអ្នកអាចមានស្ថានការណ៍ល្អមសំរាប់ចរចារបើពុំនោះទេវាអាចលំបាកឬមិនគួរឱ្យមានការចរចារកើតឡើងបានទេ ។

១ ប្រធានបទឬបញ្ហាត្រូវចរចារ

បញ្ហានិមួយៗត្រូវគេកំនត់ឱ្យបានច្បាស់ឬមិនច្បាស់ប៉ុន្តែវាលំបាកឱ្យមានការចរចារកើតឡើងប្រសិនបើគ្មានប្រធានបទណាមួយច្បាស់លាស់ទេនោះ ។វាអាចលំបាកដូចជាចរចារពី"សុខុមាលភាពទូទៅ"ឬ"ការអភិវឌ្ឍន៍ជានិរន្តរ៍" ។ប៉ុន្តែយើងពិតជាអាចមានដំណោះស្រាយជាក់លាក់មួយ"តើយើងគួរធ្វើអ្វីដល់ទីកន្លែងដែលគេបោះចោលនិងបញ្ហាបន្ទាប់បន្សំដែលទាក់ទងនឹងបញ្ហាចំបងៗទាំងនេះ ។

២ ភាគីដែលមានឆន្ទៈចរចារអាចត្រៀមខ្លួនចរចារនិងមានសិទ្ធិសំរេចនិងមានឯករាជ្យភាព ។មនុស្សដែលមានសមិទ្ធិផលលេចធ្លោរគួរយល់ព្រមចរចារនិងរកពេលអង្គុយចរចារ ។ការត្រៀមខ្លួនចរចារមានន័យតាមចិត្តវិទ្យាថាជាការដែលគេរៀបចំស្តាប់និងពិចារណាជំរើសដែលមានហេតុផលនិងរៀបចំពត៌មានដែលអ្នកចាំបាច់ធ្វើការសំរេចចិត្តឱ្យបានល្អ ។ភាគីនិមួយៗគួរមានសិទ្ធិស្របច្បាប់ដើម្បីសំរេចឱ្យលើសពីត្រឹមតែផ្លាស់ប្តូរពត៌មាន ។

៣ អានុភាពឬអំណាចៈវាជាមធ្យោបាយមានឥទ្ធិពលដល់អ្នកចរចារខ្លះឬអំណាចក៏អាចបញ្ឈឺឬទទួលផលប្រយោជន៍ពីអ្នកដទៃ ។វាសំខាន់ដែលមានការយល់ព្រមគ្នាដែលមនុស្សពឹងពាក់គ្នាទៅវិញទៅមក ។ពុំនោះទេបើមានមនុស្សណាមួយមានអំណាចច្រើនវាអាចធ្វើឱ្យគេមានភាពរឹងត្អឹង ។បើអំណាចឬឥទ្ធិពលគឺផ្អែកលើតែភាគីម្ខាងទេនោះវានឹងប្រហែលជាគ្មានការចរចារណាមួយកើតឡើងទេដោយសារតែមនុស្សនោះអាចធ្វើឱ្យឆន្ទៈរបស់គេកើតឡើងបាន ។

៤ ឆន្ទៈដោះស្រាយជំរើសដ៏ល្អចំពោះកិច្ចព្រមព្រៀងដែលបានចរចារហើយមិនជាទីគាប់ចិត្តៈវាកើតឡើងនៅពេលមនុស្សមិនមានវិធីល្អដើម្បីទទួលយកតំរូវការរបស់គេពីការចរចារ ។វាសំដៅលើជំរើសដ៏ល្អចំពោះកិច្ចព្រមព្រៀងដែលបានចរចារហើយនិងជាការវាយតំលៃពីរបៀបថាតើយើងបានធ្វើល្អប៉ុណ្ណាបើសិនជាយើងទៅកាន់តុលាការឬប្រសិនបើស្ថានការណ៏ចរចារនៅតែកើតឡើងដដែរ។ ។ឆន្ទៈរបស់យើងដើម្បីដោះស្រាយគឺត្រូវទាក់ទិនទៅនិសេចក្តីប្រាថ្នាដើម្បីបញ្ចប់ជំលោះ ។តើភាគីទាំងអស់ទទួលបានផលអ្វីពីការចរចារជាជាងពួកគេត្រឹមតែអាចដោះស្រាយប៉ុណ្ណោះទេ?

៥ ភាពប្រញាប់ប្រញាល់ៈវាអាចកើតឡើងពីកាលកំនត់បរិច្ឆេទដូចជាការបរិច្ឆេទឡើងតុលាការនិងការសំរេចចិត្តលេចឡើងមកខាងក្រៅ ។អ្នកចូលរួមមានអារម្មណ៏ថាគេមិនអាចប្រឆាំងនឹងសកម្មភាពឬបាត់ផលប្រយោជន៏បើការសំរេចចិត្តបានធ្វើខុសពេលនិងបើការពន្យាពេលឱ្យប្រយោជន៏ដល់តែភាគីម្ខាងនោះការចរចាទំនងជាមិនកើតឡើងទេ ។

៦ គ្មានឧបសគ្គទស្សនៈវិទ្យាចំបង។ៈមនុស្សត្រូវមានសមត្ថភាពដើម្បីនិយាយអំពីខ្លួនឯង ។វានឹងលំបាកឱ្យមានការចរចារ កើតឡើងបើភាគីណាមួយស្ថិតក្នុងភាពបណ្តោះអាសន្នឬអចិន្ត្រៃដែលមិនអាចគិតឱ្យបានសមរម្យឬបើគេស្ថិត នៅក្រោមឥទ្ធិពលសុរានិងគ្រឿងញៀណ ។

តើចំនុចឬធាតុសំខាន់ដែលយើងត្រូវចងចាំក្នុងការចរចារផ្អែកលើផលប្រយោជន៏មានអ្វីខ្លះ?

ការចរចារផ្អែកលើផលប្រយោជន៏ដែលជាចំនុចសំខាន់៤យ៉ាងគឺៈ

- បំបែកបញ្ហាមនុស្សចេញពីបញ្ហាធំ។ ។វាមាននយ័ថាភាគីនិមួយ។គួរខិតខំឈរលើបញ្ហាធំ។(បញ្ហាដែលគេចង់ដោះស្រាយតាមរយៈការចរចារ)និងមិនបង្ករបញ្ហាដាក់គ្នា ។នៅពេលមានមនោសញ្ចេតនាការដឹងនិងទំនាក់ទំនងគេទទួលស្គាល់ វាមិនគួរបង្ករបញ្ហានិងអាចនាំឱ្យមានការពិភាក្សាបង្កើតដំណោះស្រាយទំនាស់ ។
- ផ្តោតលើផលប្រយោជន៏ជាជាងលើតួនាទីៈតួនាទីជាសកម្មភាពឬដំណោះស្រាយបញ្ហាចំណែកឯផលប្រយោជន៏ជាហេតុផលនៅក្រោយតួនាទី ។ចូរនិយាយ" *IG* ទៅសម្ភាពអវិជ្ជមាន"ដូចជាសេចក្តីថ្លែងការពីតួនាទីដែលអាចបណ្តាលឱ្យមានឧបសគ្គដល់ដំណើរការចរចារ ។នៅពេលតួនាទីបែបនេះបានពន្យល់ច្បាស់លាស់ វានឹងមានឱកាសកើនឡើងដល់ដំណើរការដោះស្រាយបញ្ហាតទៅទៀត ។
- បង្កើតជំរើសមុនពេលធ្វើការសំរេចចិត្តៈការបង្កើតជំរើសសំខាន់មុនធ្វើការសំរេចចិត្តលើបញ្ហា ។វាអាចកើតឡើងបើភាគីណាមួយឱ្យគំនិតចេញមកនិងដឹងថាវាកំពុងបំពេញផលប្រយោជន៏រួមឬទេ ។វាអាចជាប់ទាក់ទងដល់ការបើកចំហរដើម្បីស្តាប់នូវជំរើសរបស់ភាគីផ្សេងទៀតដោយឥតធ្វើការវិនិច្ឆយ័(គ្មានការជំទាស់នៃគំរោងសំណើរ)និងមានការបំផុសគំនិតច្រើនក្នុងចំណោមភាគីនិមួយ។ ។

- ធានាថាលទ្ធផលផ្អែកលើលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យទិសដៅខ្លះៗ ។លក្ខណៈវិនិច្ឆ័យទិសដៅសំដៅទៅលើស្តង់ដាររបស់ភាគីសមរម្យ ។អ្នកអាចស្នើរឱ្យមានការសំរេចចិត្តផ្អែកលើស្តង់ដាទិសដៅសមរម្យដូចជាភាពអាចធ្វើបានប្រទិស្ឋិផលឬការធ្វើតាមច្បាប់ ។

តើអ្វីជាការសំរបសំរួល?តើវាខុសពីអាជ្ញាកណ្តាលដូចម្តេច?

សំរបសំរួលជាការប្រើភាគីទី៣ដែលអាចទទួលយកបាននិងមិនលំអៀងដែលមានអំណាចក្នុងការធ្វើសេចក្តីសំរេចចិត្តដើម្បីជួយភាគីទាំងពីរឱ្យដោះស្រាយបញ្ហាបាន ។វាជាជំនួយដល់ភាគីដែលកំពុងចរចាររកដំណោះស្រាយទំនាស់នោះ ។ចំណែកឯអាជ្ញាកណ្តាលជាការប្រើប្រាស់ភាគីទី៣ដែលមិនលំអៀងនិងអព្យាក្រិតឱ្យធ្វើការសំរេចចិត្តដោះស្រាយបញ្ហានោះ ។ក្នុងការធ្វើការសំរបសំរួលគោលការណ៍គឺថាភាគីនិមួយៗទទួលខុសត្រូវចំពោះដំណោះស្រាយបញ្ហា ។បញ្ហាស្ថិតនៅភាគីនិមួយៗ ។អ្នកសំរបសំរួលទទួលខុសត្រូវនាំយកដំណើរការចរចារនិងជួយណែនាំភាគីឱ្យបានសមរម្យតាមរយៈដំណើរការដោះស្រាយបញ្ហា ។ដំណើរការជាអ្វីអ្នកសំរបសំរួលនាំយកមក ។គោលបំណងនៃការសំរបសំរួលលើសពីដំណោះស្រាយបញ្ហាបន្ទាន់គឺត្រូវជួយមនុស្សឱ្យស្គាល់ពីអំណាចដែលគេត្រូវដោះស្រាយ ។

តើអ្វីជាតួនាទីនិងលក្ខណៈពិសេសរបស់អ្នកសំរបសំរួល?

ចាប់តាំងពីការសំរបសំរួលអាចជំនួយដល់ភាគីនិមួយៗដែលចរចារដោះស្រាយបញ្ហាវាសំខាន់សំរាប់អ្នកសំរបសំរួលឱ្យយល់យុទ្ធសាស្រ្តចរចារនិងដឹងពីវិធីចូលរួមរបស់ភាគីនិមួយៗក្នុងការចរចារឱ្យមានប្រសិទ្ធិភាព ។ជំនាញសំខាន់របស់អ្នកសំរបសំរួលគឺទំនាក់ទំនងរួមទាំងវិធីស្តាប់ឱ្យមានប្រសិទ្ធិភាពនិងជំនាញសំរបសំរួលជួយឱ្យមានភាគីទាំងសងខាងអាចឈានទៅកាន់តុរចរចារឱ្យបានស្រួល ។

តើអ្វីទៅជាការសំរបសំរួលសហការគ្នា?

សំរបសំរួលសហការគ្នាជាការប្រើប្រាស់ភាគីពីរឬច្រើនជាងនេះនិងអាចទទួលយកបាននិងមិនលំអៀងដែលគ្មានសិទ្ធិសំរេចនិងតាមបែបនីតិវិធីអាចជួយដោះស្រាយបញ្ហាទំនាស់បាន ។ជំនួយនេះធ្វើដោយអ្នកសំរបសំរួលជាច្រើនទៅដល់ភាគីដែលកំពុងចរចាររកដំណោះស្រាយវិវាទ ។

ការសំរបសំរួលសហការគ្នាជាឧបករណ៍យុទ្ធសាស្រ្តមួយទៀតក្នុងការសំរបសំរួល ។ផលប្រយោជន៍របស់វាគឺ:

- ធានាឱ្យមានចំណេះដឹងកាន់តែខ្លាំងក្នុងក្រុមសំរបសំរួល(មនុស្សពីរប្រសើរជាងមនុស្សមួយ)
- ផ្តល់ជំនាញពិសេស(អ្នកសំរបសំរួលមួយអាចមានចំនួននិងតួលេខល្អនិអ្នកដទៃទៀតអាចមានអារម្មណ៏សប្បាយ)
- ដើម្បីបង្ហាត់អ្នកសំរបសំរួលថ្មី(រៀនពីការងារជាមួយអ្នកសំរបសំរួលមានបទពិសោធន៏)

- ធានាឱ្យមានអព្យាក្រិត្យភាព
- មានភាពចំរុះគ្នារវាងវប្បធម៌ ពូជសាសន៍ និងភេទក្នុងក្រុមសំរបសំរួល
- ចែករំលែកការងារមុន ក្នុងកំឡុងពេលនិងក្រោយការសំរបសំរួល

ប្រភព: សៀវភៅយន្តការដោះស្រាយទំនាស់សមស្របនិងការទទួលខុសត្រូវសង្គមរួមគ្នានិពន្ធដោយ John F. Kennedy ពីសកលវិទ្យាល័យ Harvard (ខែមករា ឆ្នាំ២០០៨)