



Course outline

หลักสูตร การบริหารความขัดแย้งครบวงจร

(Completely Conflict Management)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

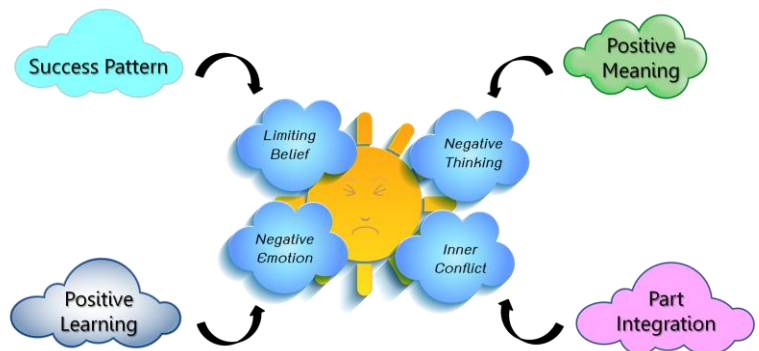
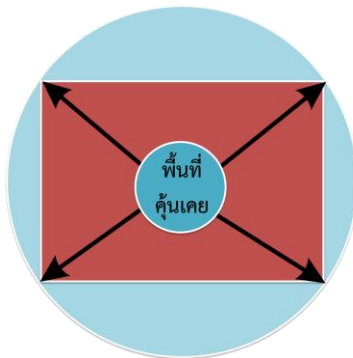
นาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

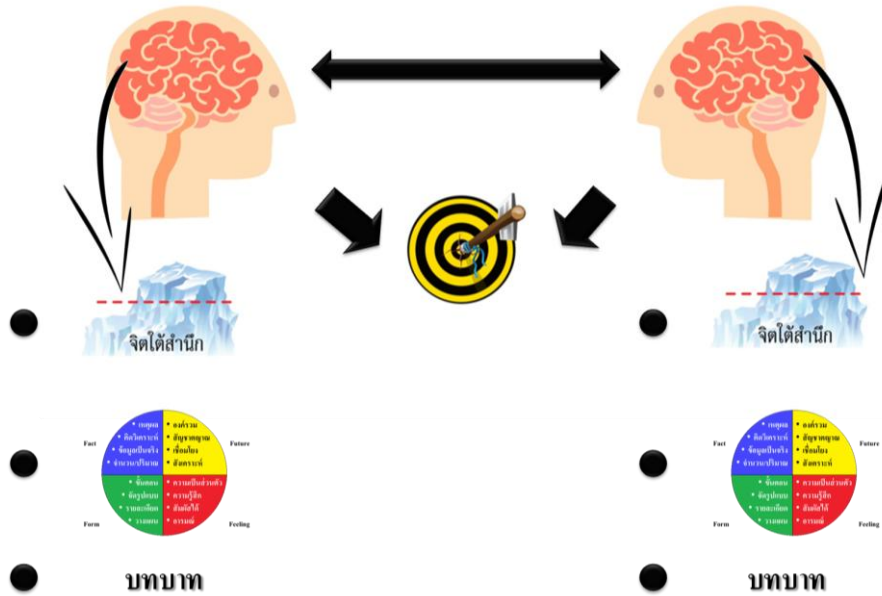
Leadership and Strategic Development Consultant

หลักการและแนวความคิดของหลักสูตร

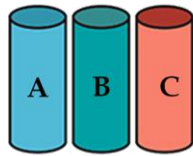
- การพัฒนาตัวเองให้ประสบความสำเร็จ ต้องสามารถออกจากพื้นที่ที่คุ้นเคย (Comfort Zone) โดยการก้าวข้ามข้อจำกัดของตัวเองขึ้นมาได้ ด้วยการสร้าง Growth Mindset แทนที่ Fixed Mindset ที่จำกัดตัวเองเอาไว้ พร้อมสร้างตัวตนใหม่ให้ประสบความสำเร็จกับเป้าหมายที่ท้าทายของตัวเองได้



- การสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ให้สามารถทำงานร่วมกัน ประสานงานกันด้วยดี โดยการเรียนรู้คุณลักษณะของบุคคลด้วยสมอง 4 ส่วน ทำให้รู้จักตัวเองและเข้าใจผู้อื่น ปรับเปลี่ยนมุมมองใหม่ๆ โดยเอาชนะความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้



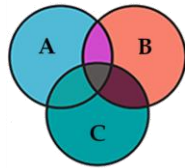
- การบริหารความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล คือ การทำงานเป็นทีมเวิร์คร่วมกันสร้างรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่คอยช่วยเหลือกัน ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างด้วยการให้ความสำคัญกับเป้าหมายร่วมกัน



การทำงานแบบไซโล



การทำงานแบบต่อเนื่อง



การทำงานแบบช่วยเหลือ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ✗ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถบริหารความขัดแย้งได้อย่างครบวงจร ทั้งความขัดแย้งภายในตัวเอง, ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งกลุ่มบุคคล แล้วสามารถประยุกต์ใช้กับเหตุการณ์จริงได้ทันที
- ✗ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้คุณลักษณะของบุคคลด้วยสมอง 4 ส่วน ทำให้สามารถติดต่อสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์อย่างเข้าอกเข้าใจความคิดเห็นที่แตกต่างได้
- ✗ เพื่อให้ผู้เรียนสร้างการเรียนรู้และเข้าใจผู้อื่น ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ ทำให้เกิดความเข้าใจได้ด้วยตัวเอง
- ✗ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำหลักการและเทคนิค การบริหารความขัดแย้งในรูปแบบต่างๆ ไปใช้กับสถานการณ์จริงได้ทันที

รายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

- ✦ การบริหารความขัดแย้งภายในตัวเอง (Internal Conflict)
 - การเรียนรู้และเข้าใจ “การข้ามขอบ” ของตัวเอง
 - การเรียนรู้และเข้าใจ Growth Mindset & Fixed Mindset
 - การปรับ Mindset ใหม่ด้วย NLP
 - เทคนิคการสร้างตัวตนใหม่ด้วยตัวเอง
 - **Workshop** : การข้ามขอบด้วยตัวตนใหม่
- ✦ การบริหารความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict)
 - การเรียนรู้และเข้าใจคุณลักษณะของบุคคล
 - องค์ประกอบสำคัญของความคิดที่แตกต่างกัน
 - กรอบความคิด (Mindset) การสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์
 - หลักการสำคัญของการสื่อสาร สร้างสัมพันธ์
 - หลักการบริหารความขัดแย้ง
 - **Workshop** : กำหนดแนวทางการสื่อสาร ลดข้อขัดแย้ง
 - **กิจกรรม** : การรู้จักตัวเอง เข้าใจผู้อื่น ลดข้อขัดแย้ง
- ✦ การบริหารความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล (Inter Group Conflict)
 - คุณลักษณะของทีมเวิร์คคุณภาพ
 - การบริหารรูปแบบการทำงานของทีม
 - ปัญหาหลักที่เป็นสาเหตุทำให้ “ทีมไม่เวิร์ค”
 - การสร้างแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลง
 - **Workshop** : การบริหารข้อขัดแย้ง (Perception Position)
- ✦ การพัฒนาทักษะการบริหารความขัดแย้ง
 - เรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง
 - หลุมพรางทางความคิดก่อให้เกิดความขัดแย้ง
 - เทคนิควิธีการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด
 - ทักษะสำคัญในการลดข้อขัดแย้งกับผู้อื่น
 - **Workshop** : หลักการบริหารความขัดแย้งของตัวเอง
 - **กรณีศึกษา** : การบริหารความขัดแย้ง
- ✦ **การบ้าน** : เพื่อการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

กลุ่มผู้เข้าอบรม

* พนักงานปฏิบัติการ

* หัวหน้างาน

* ผู้จัดการ

แนวทางในการพัฒนาตามโปรแกรม

- ✦ การฝึกอบรมทำให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้ด้วยตัวเอง ตามแนวทางการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ซึ่งผู้เข้าอบรมจะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ตามที่ตัวเองรู้สึกว่าเหมาะสมกับ Style ของตัวเอง
- ✦ กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง
 - การบรรยายเนื้อหา
 - Work shop สร้างสถานการณ์
 - เกมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
 - การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง
- ✦ วิทยากรใช้กระบวนการ Coaching เพื่อดึงศักยภาพของผู้เข้าอบรมที่หลบซ่อนอยู่ออกมาด้วยตัวเอง รับผิดชอบต่อเป้าหมายของตัวเอง โดยการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่
- ✦ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งกันและกันในClass ทำให้เกิดการเรียนรู้จากชีวิตจริงของผู้อื่น อีกทั้งการทำ Work shop เพื่อให้สามารถนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง หลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้ว ทำให้เกิดความสนุกสนานและอยากเรียนรู้มากขึ้น

ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา



✦ ตัวอย่างWork Shop หัวข้อ “ การชื่นชมตัวเอง ”

◇ วิธีปฏิบัติ

▶ ลองชมตัวเองให้เพื่อนๆฟังในด้านต่างๆเหล่านี้

- จุดเด่น

- ความสามารถพิเศษ

- สิ่งที่ถูกภูมิใจ

◇ ผลที่ได้รับจาก Work Shop หัวข้อ “ การชื่นชมตัวเอง ”

: การชมตัวเองจะทำให้เกิดความมั่นใจในตัวเองเพิ่มขึ้น คนส่วนใหญ่ให้นิยาม การรักตัวเองการชมตัวเองแบบผิดๆ เช่น เดียวจะหลงตัวเอง, ทำให้เห็นแก่ตัว เป็นต้น ซึ่งการชมตัวเองแบบสร้างสรรค์นั้น จะทำให้เรามีเป้าหมายในตัวเองเพิ่มขึ้นเพราะเราเห็นคุณค่าของตัวเองแล้ว

✧ การนำไปฝึกฝนต่อไป

: ลองฝึกชมตัวเองต่อหน้ากระจกบ่อยๆ เพื่อให้กำลังใจตัวเองในการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ที่กำลังเจอหรือแก้แอกการที่ถอดใจได้ ยิ่งชมตัวเองมากหรือบ่อยแค่ไหนจะทำให้เรามีพลัง ในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น

✧ สาเหตุที่ทำให้เราเปลี่ยนตัวเองได้

: คนทุกคนต้องการ คำชม แต่ส่วนใหญ่จะรอจากผู้อื่น เมื่อไม่ค่อยได้ก็จะรู้สึกท้อถอยหรือหมดแรงในการทำงาน แต่ถ้าเราชมตัวเองได้ เราก็จะรู้สึกดี เพราะความรู้สึกของเราไม่รู้ หรือกว่าใครชมขอให้ เป็น คำชม ก็พอ

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม (รูปแบบการฝึกอบรมโดยรวม)

❖ การละลายพฤติกรรม (Ice Breaking)

ปรับจูนแนวความคิดเบื้องต้นของผู้เข้าฝึกอบรมกับเนื้อหาตามหลักสูตร

- แนะนำตัวเอง
- คำสำคัญ (Key Words)
- คำถามสร้างแนวความคิด

❖ การสำรวจตัวเอง , การมองเห็นตัวเองและการยอมรับตัวเอง

การทำให้ผู้เข้าฝึกอบรม มองเห็นตัวเอง จะนำไปสู่ การอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง

- ค้นหาหลุมพรางทางความคิดในเรื่องต่างๆ
- สำรวจพฤติกรรมของตัวเองในด้านต่างๆ
- เรียนรู้ธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง

❖ กำหนดเป้าหมายที่จะเปลี่ยนแปลงของตัวเอง

กระตุ้นให้ผู้เข้าฝึกอบรม ทดสอบกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองแบบง่ายๆ

- เลือกเรื่องที่จะลองเปลี่ยนแปลง
- เปลี่ยนความคิดในเรื่องต่างๆ ด้วยตัวเอง
- กำหนดแนวทางของตัวเองใหม่

❖ กำหนดคุณสมบัติที่จะนำไปพัฒนาตัวเองเพิ่มเติม

เลือกวิธี (How to) ที่เหมาะสมกับ Style ของตัวเอง เพื่อการพัฒนาตัวเอง

- การเตรียมความพร้อมของตัวเอง

- วางแผนการพัฒนาตัวเองอย่างมีขั้นตอน
- เลือกระบวนการเปลี่ยนแปลงของตัวเอง
- ปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมใหม่

❖ สร้างความคาดหวังก่อนการฝึกอบรม

เทคนิคการทให้ผู้เข้าฝึกอบรมเขียนความคาดหวังและผลลัพธ์เมื่อสิ้นสุดการอบรม

- ทำให้ผู้เรียนจดจ่อต่อการเรียนรู้ เพราะอยากเรียนของตัวเอง
- นำเรื่องที่ทำให้เรียนรู้ไปใช้ได้จริง

❖ Workshop ประเด็นสำคัญที่สามารถไปฝึกฝนได้

ดำเนินการ Workshop ในเรื่องที่สำคัญเพื่อให้เข้าใจและนำไปฝึกฝนได้จริง

- กระตุ้นให้ คิด → เขียน → พูด
- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันใน Class
- การนำเสนอกลุ่มจากการระดมความคิดเห็น
- การนำไปใช้ฝึกฝนกับตัวเอง

❖ การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝนเพิ่มเติม

เรื่องให้ผู้เข้าฝึกอบรมยืนยันกับตัวเองว่าจะนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

- เรื่องที่ได้รับจากการอบรม
- เรื่องที่ชอบ
- เรื่องที่จะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก
- การบ้านของตัวเอง

❖ กิจกรรมเสริมการเรียนรู้ให้เกิดความสนุกสนาน

จัดกิจกรรมให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มที่เข้าฝึกอบรมและสอดคล้องกับเนื้อหา

- เกม / การละเล่น
- Role Playing
- นิทานให้แนวความคิด
- กรณีศึกษา

แนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างยั่งยืน

“การเปลี่ยนแปลงตัวเอง ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีความสุขที่ได้ทำ”

การสร้างกิจกรรมหลังการฝึกอบรมนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะจะทำให้การพัฒนาตัวเองเกิดความต่อเนื่อง และหากสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมดำเนินการฝึกฝนในเรื่องที่เขาอยากเปลี่ยนแปลงได้ยาวนาน ก็จะทำให้เขาสามารถสร้างอุปนิสัยใหม่ของตัวเองขึ้นมาได้ เมื่อมีความมั่นใจในการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่อง

ใดเรื่องหนึ่งแล้ว เขาก็จะสามารถสร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องอื่นๆต่อไปได้ด้วยตัวเอง อีกทั้งยังสามารถนำไปให้ผู้อื่นได้พัฒนาต่อไปได้ด้วย

กิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาตัวเองได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ควรเป็นสิ่งที่ไม่ใกล้เคียงกับสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกอบรม ทำให้เขานึกถึงบรรยากาศในการฝึกอบรมและเขาเลือกเรื่องที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเอง เพื่อพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น

กิจกรรมที่สามารถดำเนินการได้มีดังนี้

1. การบ้านสำหรับการนำไปฝึกฝนหลังการอบรม
2. เอกสารอ้างอิงสำหรับนำไปประกอบการฝึกฝน
3. เว็บไซต์ด้านการพัฒนาตัวเอง เพื่อศึกษาเรื่องต่างๆเพิ่มเติมที่ pakornblog.com
4. จดหมาย Reminder จากอาจารย์ปกรณั๊วะมาทักทาย
5. สมักร Mailing List รับข่าวสารด้านการพัฒนา
6. การติดตามผล (Follow up) โดยทีม HRD ขององค์กร
7. การติดตามผล (Follow up) โดยทีม วิทยากรผู้ช่วย (มีค่าใช้จ่าย)
8. การสร้างโครงการร่วมกันในองค์กรโดย HRD
9. การดำเนินการ Clinic โดยอาจารย์ปกรณั๊วะ (มีค่าใช้จ่าย)

ผลลัพธ์จากการฝึกอบรม ทุกคนจะมีประเด็นสำคัญของตัวเองที่จะนำไปพัฒนา แต่จะหยุดการพัฒนากลางคันเพราะไม่สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ ดังนั้นกิจกรรมเหล่านี้จะช่วยให้เขาสามารถพัฒนาตัวเองต่อไปได้ด้วยตัวของเขาเอง

โดยสรุปแนวทางการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องสามารถทำได้โดย

1. ตัวผู้เข้าอบรม พัฒนาตนเอง โดยใช้

- การบ้านที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปทำ (ถ้ามี)
- เอกสารเพิ่มเติมสำหรับนำไปฝึกฝน
- แหล่งความรู้เดือนความทรงจำในเว็บไซต์ Pakornblog.com
- Mailing List ความรู้ส่งตรงถึงที่ จาก ทีม วิทยากรผู้ช่วย ถึงผู้เข้าอบรม
- จดหมาย Reminder (ทักทาย) จากอาจารย์ ปกรณั๊วะ 3 ฉบับ (3 เดือน)
- การสร้างโครงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยผู้เข้าอบรมเอง หรือ ร่วมกับ HRD (ถ้ามี)

2. ติดตามผลการอบรมโดย HRD ของ บริษัทลูกค้า

- HRD ตามการบ้านที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปทำ (ถ้ามี)
- การสร้างโครงการพัฒนา / อำนวยความสะดวก ให้ผู้เข้าอบรม พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ติดตามผลการอบรม โดย วิทยากรผู้ช่วย ของ อาจารย์ปกรณั๊วะ

- ดำเนินการแทน HRD โดยมีรายงานสรุปผล ความเปลี่ยนแปลงให้

4. Clinic โดย อ.ปกรณ์

- ดำเนินฝึกอบรมเพิ่มเติม โดยให้ผู้เข้าอบรมทำการบ้าน (งานที่ผู้เข้าอบรมบอกว่าต้องการไปพัฒนา) และ อาจารย์ มาให้คำแนะนำ

กรณีการติดตามผลแบบมีค่าใช้จ่าย หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อทีมงานเพื่อขอรายละเอียดรูปแบบและการดำเนินการเพื่อนำเสนอเพิ่มเติม
