



Course outline

หลักสูตร การบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ (Conflict Management)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

นายปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant

หลักการและแนวความคิด

- การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมย่อมหลีกเลี่ยง “ความขัดแย้ง” ไปไม่ได้ แต่เราสามารถปรับเปลี่ยนความขัดแย้งให้กลายเป็นความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างสร้างสรรค์ได้ เพราะความคิดที่หลากหลาย ย่อมนำไปสู่วิธีการที่เหมาะสมในการพิชิตเป้าหมายมากกว่าการใช้เพียงวิธีใดวิธีหนึ่งเพียงอย่างเดียว หากเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้งและสาเหตุที่เกิดความขัดแย้งแล้ว เราจะมีวิธีการจัดการให้เกิดประโยชน์ขึ้นได้
- **หลักการบริหารความขัดแย้ง** คือ การปรับแนวความคิดที่แตกต่างให้มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน แล้วเลือกวิธีการที่ดีที่สุดในการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน เมื่อคู่กรณีมีแนวความคิดที่ยึดหลักการเดียวกันแล้วย่อมทำให้วิธีการต่างๆ ที่อาจไม่เหมือนกัน แต่สามารถบรรลุเป้าหมายร่วมกันได้เป็นที่ยอมรับกันมากขึ้น โดยผ่านการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ การมีทัศนคติเชิงบวกต่อผู้อื่น และมองเป้าหมายแทนปัญหา ความขัดแย้งก็จะลดน้อยหรือหมดไปในที่สุด
- องค์กรที่ให้ความสำคัญที่แนวความคิดที่แตกต่างเป็นการพัฒนาวิธีการใหม่ๆ โดยการให้คำปรึกษาและวางกลยุทธ์ในการบริหารความคิดที่แตกต่าง (ความขัดแย้ง) ให้กับทีมงานอย่างทั่วถึงแล้ว ก็จะเกิดเป็นทีมเวิร์กที่มีความคิดหลากหลาย และเป็นทีมที่เข้มแข็งเพราะคนที่มีความสามารถที่หลากหลายสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

วัตถุประสงค์

- ☞ เพื่อสร้างแนวความคิดในการบริหารจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ผู้อื่น ทีมงาน และองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

☞ เพื่อให้ผู้เรียนมองเห็นสาเหตุของความขัดแย้ง และเทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิดได้ด้วยตัวเอง

☞ เพื่อให้ผู้เรียนรู้อาจสร้างกลยุทธ์และให้คำปรึกษากับพนักงานทั่วไปในการบริหารความขัดแย้งได้ด้วยตัวเอง

รายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

- ▶ เรียนรู้และเข้าใจสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
 - ประเด็นสำคัญที่เกิดความขัดแย้ง
 - วิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้ง
 - ธรรมชาติของความขัดแย้ง
 - แนวความคิดเชิงลบเมื่อเกิดความขัดแย้ง
 - **Workshop:** ค้นหาสาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
- ▶ การบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ
 - หลุมพรางทางความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง
 - หลักการบริหารความขัดแย้ง
 - เทคนิควิธีการเอาชนะหลุมพราง
 - กระบวนการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์
 - **Workshop:** หลักการบริหารความขัดแย้งของตัวเอง
- ▶ ทักษะสำคัญในการลดความขัดแย้งกับผู้อื่น
 - สร้างทัศนคติเชิงบวกกับผู้อื่น (จับถูก)
 - การยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่าง (ค่านิยม)
 - การสื่อสารสัมพันธ์ที่ดี (มนุษยสัมพันธ์)
 - การให้ความสำคัญกับเป้าหมายมากกว่าปัญหา (คิดเชิงกลยุทธ์)
 - การจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิด (ภาวะผู้นำ)
 - **Workshop:** ทักษะที่คุณจะนำไปพัฒนาเพิ่มเติม
 - **กรณีศึกษา:** ค้นหาสาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
- ▶ การประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่างๆ
 - การหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งล่วงหน้า
 - การให้คำปรึกษาแนวทางบริหารความขัดแย้ง
 - การสร้างกลยุทธ์บริหารจัดการความขัดแย้งของหน่วยงาน
 - การพัฒนาแนวความคิดเรื่องการบริหารความขัดแย้งให้ทีมงาน
- ▶ การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝนและพัฒนาตัวเอง

กลุ่มผู้เข้าอบรม

- * หัวหน้างาน
- * ผู้จัดการ
- * ผู้บริหาร

แนวทางในการฝึกอบรม

- ✦ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) โดยผู้เรียนเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องเรียนรู้ด้วยตัวเอง และนำความรู้ที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ด้วยแนวทางของตัวเอง
- ✦ กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง
 - การบรรยายเนื้อหา
 - เกมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
 - Work shop สร้างสถานการณ์
 - การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง
- ✦ วิทยากรทำหน้าที่เพียงผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ (Facilitator) ทำให้การพัฒนาเป็นไปตามธรรมชาติของผู้เรียนรู้นั้นๆ โดยการเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง

ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา



★ ตัวอย่าง Work Shop หัวข้อ “ การชื่นชมตัวเอง ”

◇ วิธีปฏิบัติ

▷ ลองชมตัวเองให้เพื่อนๆ ฟังในด้านต่างๆ เหล่านี้

- จุดเด่น
- ความสามารถพิเศษ
- สิ่งที่น่าสนใจ

◇ ผลที่ได้รับจาก Work Shop หัวข้อ “ การชื่นชมตัวเอง ”

: การชมตัวเองจะทำให้เกิดความมั่นใจในตัวเองเพิ่มขึ้น คนส่วนใหญ่ให้นิยามการรักตัวเองคือการชมตัวเองแบบผิดๆ เช่น เดียวจะหลงตัวเอง, ทำให้เห็นแก่ตัว เป็นต้น ซึ่งการชมตัวเองแบบสร้างสรรค์นั้นจะทำให้เรามีเป้าหมายในตัวเองเพิ่มขึ้นเพราะเราเห็นคุณค่าของตัวเองแล้ว

✧ การนำไปฝึกฝนต่อไป

: ลองฝึกชมตัวเองต่อหน้ากระจกบ่อยๆ เพื่อให้กำลังใจตัวเองในการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ที่กำลังเจอหรือแก้แค้นที่ถอดใจได้ ยิ่งชมตัวเองมากหรือบ่อยแค่ไหนจะทำให้เรามีพลังในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น

✧ สาเหตุที่ทำให้เราเปลี่ยนตัวเองได้

: คนทุกคนต้องการ คำชม แต่ส่วนใหญ่จะรอจากผู้อื่น เมื่อไม่ค่อยได้ก็จะรู้สึกท้อถอยหรือหมดแรงในการทำงาน แต่ถ้าเราชมตัวเองได้ เราก็จะรู้สึกดี เพราะความรู้สึกของเราไม่รู้ หรือกว่าใครชมขอให้เป็น 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

- ◆ เลือกกระบวนการเปลี่ยนแปลงของตัวเอง
- ◆ ปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมใหม่

❖ สร้างความคาดหวังก่อนการฝึกอบรม

เทคนิคการทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเขียนความคาดหวังและผลลัพธ์เมื่อสิ้นสุดการอบรม

- ◆ ทำให้ผู้เรียนจดจ่อต่อการเรียนรู้ เพราะอยากเรียนของตัวเอง
- ◆ นำเรื่องที่ทำให้เรียนรู้ไปใช้ได้จริง

❖ Workshop ประเด็นสำคัญที่สามารถไปฝึกฝนได้

ดำเนินการ Workshop ในเรื่องที่สำคัญเพื่อให้เข้าใจและนำไปฝึกฝนได้จริง

- ◆ กระตุ้นให้ คิด → เขียน → พูด
- ◆ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน Class
- ◆ การนำเสนอกลุ่มจากการระดมความคิดเห็น
- ◆ การนำไปใช้ฝึกฝนกับตัวเอง

❖ การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝนเพิ่มเติม

เรื่องให้ผู้เข้าฝึกอบรมยืนยันกับตัวเองว่าจะนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

- ◆ เรื่องที่ได้รับจากการอบรม
- ◆ เรื่องที่ชอบ
- ◆ เรื่องที่จะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก
- ◆ การบ้านของตัวเอง

❖ กิจกรรมเสริมการเรียนรู้ให้เกิดความสนุกสนาน

จัดกิจกรรมให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มที่เข้าฝึกอบรมและสอดคล้องกับเนื้อหา

- ◆ เกม / การละเล่น
- ◆ Role Playing
- ◆ นิทานให้แนวความคิด
- ◆ กรณีศึกษา

แนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างยั่งยืน

“การเปลี่ยนแปลงตัวเอง ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีความสุขที่ได้ทำ”

การสร้างกิจกรรมหลังการฝึกอบรมนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะจะทำให้การพัฒนาตัวเองเกิดความต่อเนื่อง และหากสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมดำเนินการฝึกฝนในเรื่องที่เขาอยากเปลี่ยนแปลงได้ ยาวนานก็จะทำให้เขาสามารถสร้างอุปนิสัยใหม่ของตัวเองขึ้นมาได้ เมื่อมีความมั่นใจในการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว เขาก็จะสามารถสร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องอื่นๆต่อไปได้ด้วยตัวเอง อีกทั้งยังสามารถนำไปให้ผู้อื่นได้พัฒนาต่อไปได้ด้วย

กิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาตัวเองได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้
ควรเป็นสิ่งที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกอบรม ทำให้เขานึกถึงบรรยากาศในการฝึกอบรมและเขา
เลือกเรื่องที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเอง เพื่อพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น

กิจกรรมที่สามารถดำเนินการได้มีดังนี้

1. การบ้านสำหรับการนำไปฝึกฝนหลังการอบรม
2. เอกสารอ้างอิงสำหรับนำไปประกอบการฝึกฝน
3. เว็บไซต์ด้านการพัฒนาตัวเอง เพื่อศึกษาเรื่องต่างๆเพิ่มเติมที่ pakornblog.com
4. จดหมาย Reminder จากอาจารย์ปกรณั๊วะมาทักทาย
5. สมัคร 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 แต่จะหยุดการพัฒนา
กลางคันเพราะไม่สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ ดังนั้นกิจกรรมเหล่านี้จะช่วยให้เขาสามารถพัฒนาตัวเอง
ต่อไปได้ด้วยตัวของเขาเอง

โดยสรุปแนวทางการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องสามารถทำได้โดย

1. ตัวผู้เข้าอบรม พัฒนาตนเอง โดยใช้
 - การบ้านที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปทำ (ถ้ามี)
 - เอกสารเพิ่มเติมสำหรับนำไปฝึกฝน
 - แหล่งความรู้เตือนความทรงจำในเว็บไซต์ 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
