



Course outline

การบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ ไพรัช วนัสบดีไพศาล

Sale/Service/Management Consultant

“บริหารความขัดแย้งให้เป็นผลของความสำเร็จที่องค์กรปรารถนา”

หลักการ/แนวความคิด

- ความขัดแย้งมีเกิดขึ้นได้เสมอ ไม่ว่าจะเกิดความขัดแย้งระหว่าง พนักงานกับพนักงาน หน่วยงานกับหน่วยงาน องค์กรกับองค์กร พนักงานกับองค์กร พนักงานกับลูกค้า หน่วยงานกับลูกค้า เป็นต้น จึงต้องมีการบริหารความขัดแย้งที่เป็นขั้นตอน มีการใกล้เคียงเจรจาต่อรอง มีระบบการจัดการข้อขัดแย้งที่มีขั้นตอนและเป็นธรรม มีการอบรมพนักงานให้มีความรู้เรื่องของการบริหารความขัดแย้ง เพื่อลดความขัดแย้ง ที่เกิด ให้เบาบางลง และสามารถที่จะทำให้ความขัดแย้งของทั้งสองฝ่าย ลงเอยมิผลประโยชน์ร่วมกันในแบบชนะชนะ
 - ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในแต่ละรูปแบบ สามารถช่วยพัฒนาให้ผู้เข้ารับการอบรมก้าวไปสู่การเป็นนักบริหารที่เข้าใจทั้งในเรื่องของ ตัวเอง ผู้อื่น ทีมงาน หน่วยงาน องค์กร ลูกค้า สถานการณ์โดยรอบต่างๆ รวมถึงขั้นตอนที่จะใช้ในการลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ล่วงหน้า สร้างวิสัยทัศน์ ที่ยาวไกล ลดผลกระทบที่มาจากหลายปัจจัย และมุมมองของการบริหารที่เอื้อผลดีต่อทุกฝ่ายอย่างมีสัมพันธ
 - ผู้เข้ารับการอบรมจะได้เรียนรู้ทักษะและเทคนิคต่างๆในการ บริหารความขัดแย้ง พร้อมช่วยวิเคราะห์ และพัฒนาความสามารถใน ด้านการใกล้เคียงเจรจาต่อรองข้อขัดแย้งของทั้งสองฝ่าย ลักษณะ ข้อขัดแย้งในรูปแบบต่างๆ ขั้นตอนวิธีการ บริหารความขัดแย้งเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด รวมไปถึงผลประโยชน์ที่แต่ละฝ่ายจะได้รับเป็นที่น่าพึงพอใจและเป็นธรรม
- “เรียนรู้เรื่องของความน่าเชื่อถือ จะช่วยให้การลดข้อขัดแย้งเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างแนวความคิดในการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ผู้อื่น ทีมงาน และองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมองเห็นสาเหตุของความขัดแย้ง และเทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิดได้ด้วยตัวเอง
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งและให้คำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรมทั่วไปในการบริหารความขัดแย้งได้ด้วยตัวเอง

เนื้อหาหลักสูตร

- ★ เรียนรู้และเข้าใจถึงความขัดแย้งขั้นรุนแรง
 - คีย์สำคัญที่เกิดความขัดแย้ง
 - วิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้ง
 - ลักษณะของความขัดแย้ง
 - ธรรมชาติของความขัดแย้ง
 - แนวความคิดเชิงลบเมื่อเกิดความขัดแย้ง
- ★ เรียนรู้และเข้าใจถึงภาวะผู้นำต่อการบริหารความขัดแย้งขั้นรุนแรง
- ★ ข้อดีและข้อเสียของความขัดแย้ง
- ★ ระดับของความขัดแย้งขั้นรุนแรง
- ★ ปัจจัยและผลของความขัดแย้ง
- ★ วิธีคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งขั้นรุนแรง
- ★ วิเคราะห์สถานการณ์ความขัดแย้งขั้นรุนแรง
- ★ วิธีมองปัญหาความขัดแย้งและค้นหาข้อสรุป
- ★ กระบวนการบริหารความขัดแย้ง
 - หลุมพรางทางความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง
 - หลักการบริหารความขัดแย้ง
 - เทคนิควิธีการเอาชนะหลุมพราง
 - กระบวนการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์
- ★ แก้ปัญหาความขัดแย้งในแบบชนะ-ชนะ
- ★ ทักษะที่สำคัญของผู้บริหารความขัดแย้ง
 - ทักษะการสื่อสาร
 - ทักษะการวิเคราะห์

- ทักษะการบริหารความขัดแย้ง
- ทักษะการไกล่เกลี่ย
- ทักษะการเจรจา
- ทักษะการมนุษยสัมพันธ์
- ★ ทักษะสำคัญในการลดความขัดแย้งกับผู้อื่น
 - สร้างทัศนคติเชิงบวกกับผู้อื่น
 - การยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่าง
 - การสื่อสารสัมพันธ์ที่ดี
 - การให้ความสำคัญกับเป้าหมายมากกว่าปัญหา
 - การตั้งใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิด
 - วิเคราะห์“ความคิด-อารมณ์-ความรู้สึก”ของตนเอง
- ★ ปรับการบริหารความขัดแย้งให้เข้ากับลักษณะของคุณ
- ★ การประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่างๆ
 - การหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งล่วงหน้า
 - การให้คำปรึกษาแนวทางบริหารความขัดแย้ง
 - การสร้างกลยุทธ์บริหารจัดการความขัดแย้งของหน่วยงาน
 - การพัฒนาแนวความคิดเรื่องการบริหารความขัดแย้งให้ทีมงาน
- ★ กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร
- ★ Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
 - ให้อำนาจการบริหารความขัดแย้ง
 - วิเคราะห์อย่างละเอียดถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
 - นำเสนอถึงปัญหาของความขัดแย้งและวิธีการบริหารความขัดแย้งในแบบบูรณาการ
 - ผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากร ร่วมกันวิเคราะห์ความสำเร็จของแต่ละกลุ่มที่นำเสนอ
 - วิทยากรให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้
- ★ สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์จากผู้เข้ารับการอบรม
- ★ ข้อคิดฝากให้กับผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำกลับไปฝึกปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

วิธีการ (ทฤษฎี 30% ปฏิบัติ 70%)

- ✓ การบรรยาย – สาธิต – ประสบการณ์
- ✓ เน้นให้มีส่วนร่วมคิดวิเคราะห์ เพื่อดึงศักยภาพของผู้เข้ารับการอบรมออกมา
- ✓ ระดมสมอง – กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ – เกมสื่อดัดแปลง – การแสดงบทบาทสมมติ

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ ผู้จัดการ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ พนักงาน

