

หลักสูตร “การบริหารความขัดแย้ง” (Conflict management)

หลักการและเหตุผล “ความขัดแย้ง” ถือเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับทุกองค์การ ซึ่งความขัดแย้งมีสาเหตุเกิดขึ้นได้มากมาย ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นย่อมมีทั้งประโยชน์และโทษ ดังนั้น จึงต้องเรียนรู้ที่จะบริหารความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์การ ทั้งนี้ จำเป็นต้องบริหารความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยจะต้องมีความเข้าใจ ทักษะ และการนำเทคนิคในการแก้ไขความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ และเหมาะสมกับความขัดแย้ง เพื่อผลลัพธ์ที่ดีขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งและเข้าใจใน “ความขัดแย้ง”
2. เพื่อให้ผู้อบรมมีทักษะการสื่อสารและการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างถูกต้องและเตรียมความพร้อมในการหาแนวทางจัดการกับความขัดแย้ง
3. เพื่อให้ผู้อบรมทราบแนวทางในการแก้ปัญหาหรือลดความขัดแย้ง และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับการบริหารความขัดแย้งให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้อบรมมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งและเข้าใจใน “ความขัดแย้ง”
2. ผู้อบรมมีทักษะและการสื่อสาร การแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างถูกต้องและเตรียมความพร้อมในการหาแนวทางจัดการกับความขัดแย้ง
3. ผู้อบรมสามารถนำความรู้ แนวทางในการแก้ปัญหาหรือลดความขัดแย้งที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับการบริหารความขัดแย้งให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

รูปแบบการฝึกอบรม

1. เน้นการเรียนรู้แบบ Participation เพื่อให้เกิดการรับรู้แบบทุกคนมีส่วนร่วม
2. เน้นการเรียนรู้แบบ Pragmatist Activist เพื่อให้เกิดการรับรู้ประสบการณ์ใหม่
3. เน้นการบรรยายและเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม Participatory Techniques.
4. Work shop. สร้างสถานการณ์... กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนและเกิดทักษะการรับรู้

กลุ่มเป้าหมาย : ผู้บริหาร / วิศวกร / หัวหน้างาน / พนักงาน/เจ้าของกิจการ/ ผู้ที่สนใจ
จำนวนวันที่อบรม : 1 วัน
จำนวนผู้เข้าอบรม : 30 คน/รุ่น
วิทยากร : ผู้ทรงคุณวุฒิ

หลักสูตร “การบริหารความขัดแย้ง” (Conflict management)

เนื้อหาตามหลักสูตร

Module 1: ความเข้าใจเกี่ยวกับความขัดแย้ง

- ความขัดแย้ง คืออะไร
- ประเภทความขัดแย้ง <ระหว่างบุคคล/ทีม/ระหว่างทีม>
- สาเหตุของความขัดแย้ง
- ปัจจัยป้องกันความขัดแย้ง
- ผลของความขัดแย้ง

Module 2: กระบวนการจัดการกับความขัดแย้ง

- การวิเคราะห์องค์ประกอบของความขัดแย้ง
- เครื่องมือในการระบุและวิเคราะห์ความขัดแย้ง
- ขั้นตอนการจัดการกับความขัดแย้ง

Module 3: เทคนิคการบริหารความขัดแย้ง

- ปัจจัยพิจารณาทางเลือกสไตร์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของความขัดแย้ง
- การจัดการความขัดแย้ง กับ WIN-WIN Solution
- การแก้ไขปัญหาด้วยการใช้อำนาจ (Power Contest)
- การแก้ไขปัญหาด้วยการใช้สิทธิ (Rights Contest)
- การแก้ไขปัญหาด้วยการประสานประโยชน์ (Interest Reconciliation)
- การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแบบ (Win-Win Solution)
- การบริหารแบบ แพ้ – ชนะ (Win-Lose)
- การบริหารแบบ แพ้ – แพ้ (Lose-Lose)
- การบริหารแบบ ชนะ – ชนะ (Win-Win)
- การบริหารความขัดแย้งแบบรวมพลัง (Synergy)

Module 5: ทักษะการบริหารความขัดแย้ง

- ทักษะการสื่อสาร
- ทักษะการไกล่เกลี่ย
- ทักษะการเจรจาต่อรอง