

กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้ง

ดร.จอมพล จีบภิญโญ

กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้ง

Course ID	Course Name	Time
	กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้ง	1 วัน

หลักการและเหตุผล

เมื่อคนที่มีความแตกต่างกัน และมีสิ่งที่ต้องการแตกต่างกันมาอยู่ร่วมกัน ย่อมหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นได้ยาก ในฐานะผู้นำ หรือหัวหน้า จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์ในการเข้าใจธรรมชาติของคน เพื่อการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างสมานฉันท์

หลักสูตรนี้จึงได้ออกแบบขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจธรรมชาติของวิถีชีวิตที่สาเหตุของพฤติกรรมต่าง ๆ ที่นำมาซึ่งความขัดแย้ง และกลยุทธ์ในการจัดการความขัดแย้ง 5 รูปแบบที่จะช่วยให้ทุกผลงานและความสัมพันธ์เดินต่อไปได้ ผ่านกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ภายใต้บรรยากาศการเรียนรู้ที่สนุกสนาน และได้ฝึกฝนทักษะผ่านกรณีศึกษา (Role Play) พร้อมรับคำแนะนำจากวิทยากรเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทผู้นำในการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง และกลยุทธ์ในการรับมือ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะการบริหารจัดการความขัดแย้งที่ยังคงรักษาความสัมพันธ์และหาข้อสรุปร่วมกันได้

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: กรอบความคิดของการทำงานร่วมกัน

- สมการความสำเร็จของการบริหารงาน
- รู้จักกับกรอบความคิด 2 ประเภท โดย Arbinger Institute
 - คิดนอกกล่อง (Outward Mindset)
 - คิดในกล่อง (Inward Mindset)
- เทคนิคการปรับกรอบความคิด การกระทำเปลี่ยน ผลลัพธ์เปลี่ยน เพื่อผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

ส่วนที่ 2: เข้าใจความขัดแย้ง

- ความขัดแย้งคืออะไร
- ความขัดแย้งเกิดขึ้นอย่างไร

ส่วนที่ 3: กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้ง (Thomas Killman Model)

- ประนีประนอม
- แข่งขัน
- ยอมตาม
- หลีกหนี
- ร่วมมือกัน

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Workshop 1 : อะไรทำให้เกิดผลลัพธ์ การกระทำ	<ul style="list-style-type: none">● เข้าใจปัจจัยและองค์ประกอบของความสำเร็จ
Workshop 2 : แลกเปลี่ยนประสบการณ์เมื่อคิดนอกกล่อง	<ul style="list-style-type: none">● เข้าใจลักษณะของการคิดนอกกล่อง● ตระหนักถึงผลลัพธ์และความสำคัญของการคิดนอกกล่อง
Workshop 3 : แลกเปลี่ยนประสบการณ์เมื่อคิดในกล่อง	<ul style="list-style-type: none">● เข้าใจลักษณะของการคิดนอกกล่อง● ตระหนักถึงผลลัพธ์ที่เกิดจากการคิดในกล่อง
Workshop 4 : ความขัดแย้งคืออะไร	<ul style="list-style-type: none">● เข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง
Workshop 5 : Role Play	<ul style="list-style-type: none">● ฝึกทักษะการรับมือความขัดแย้ง

กลุ่มเป้าหมาย

1. หัวหน้างานทุกหน่วยงาน / ระดับ
2. ผู้บริหารทุกหน่วยงาน / ระดับ

รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย / แข่งขันสะสมคะแนน / Role Play และ Workshop

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none">• การสร้างความร่วมมือจากแต่ละฝ่าย เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น• การคลี่คลายความสัมพันธ์ และ บรรยากาศการทำงานที่กระอักกระอ่วน	<ul style="list-style-type: none">• การไม่ประสานงานกัน งานไม่เดิน เป้าหมายไม่สำเร็จ

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: กรอบความคิดของการทำงานร่วมกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สมการความสำเร็จของการบริหารงาน <p>Workshop 1 : อะไรทำให้เกิดผลลัพธ์ การกระทำ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● รู้จักกับกรอบความคิด 2 ประเภท โดย Arbinger Institute <ul style="list-style-type: none"> ○ คิดนอกกล่อง (Outward Mindset) <p>Workshop 2 : แลกเปลี่ยนประสบการณ์เมื่อคิดนอกกล่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ คิดในกล่อง (Inward Mindset) <p>Workshop 3 : แลกเปลี่ยนประสบการณ์เมื่อคิดในกล่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เทคนิคการปรับกรอบความคิด การกระทำเปลี่ยน ผลลัพธ์เปลี่ยน เพื่อผลลัพธ์ที่ดีขึ้น
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: เข้าใจความขัดแย้ง</p> <p>Workshop 4 : ความขัดแย้งคืออะไร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ความขัดแย้งคืออะไร ● ความขัดแย้งเกิดขึ้นอย่างไร
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 3: กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้ง (Thomas Killman Model)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ประนีประนอม ● แข่งขัน ● ยอมตาม ● หลีกหนี ● รวมมือกัน
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	Workshop 5 : Role Play
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม