

# การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

อาจารย์นพพล นพรัตน์

# การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

Course ID	Course Name	Time
	การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์	1 วัน

## หลักการและเหตุผล

เมื่อคนที่มีความแตกต่างกัน และมีสิ่งที่ต้องการแตกต่างกันมาอยู่ร่วมกัน ย่อมหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นได้ยาก ในฐานะผู้นำ หรือหัวหน้า จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์ในการเข้าใจธรรมชาติของคน เพื่อการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างสร้างสรรค์

หลักสูตรนี้ จึงได้ออกแบบขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าอบรมรับรู้และเข้าใจบทบาทของตนที่มีต่อสถานการณ์ที่ขัดแย้งนั้น ๆ เข้าใจธรรมชาติที่แตกต่างกันของคน 4 ประเภท และเรียนรู้ 5 ขั้นตอนในการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ ผ่านกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ที่มีผู้เรียนจะได้ร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Discussion) และฝึกฝนทักษะผ่านกรณีศึกษา (Role Play) พร้อมรับคำแนะนำจากวิทยากรเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง (Group Coaching)

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทผู้นำในการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจธรรมชาติที่แตกต่างกันของคน 4 แบบ และวิธีการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะการบริหารจัดการความขัดแย้งที่ยังคงรักษาความสัมพันธ์และหาทางออกร่วมกันได้

## หัวข้อการบรรยาย

### ส่วนที่ 1: ธรรมชาติของความขัดแย้ง

- ลักษณะของความขัดแย้งที่ปรากฏในรูปแบบต่างๆ
- 4 บทบาทของท่านในสถานการณ์ความขัดแย้ง
  - คู่ขัดแย้ง
  - ผู้ไกล่เกลี่ย
  - ผู้สนับสนุน
  - ผู้เฝ้ามอง
- การวิเคราะห์หาที่มาและสาเหตุของความขัดแย้งที่มักเกิดขึ้นอยู่เสมอ

### ส่วนที่ 2: ที่มาของความแตกต่าง

- กระบวนการคิดที่ทำให้เราแตกต่างกัน
- กระบวนการคิดที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง หรือ ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
- เข้าใจความแตกต่างของมนุษย์ด้วย DISC
- พฤติกรรมและท่าทีที่ทำให้เกิดหรือส่งเสริมความขัดแย้ง
- สไตล์ที่คนส่วนใหญ่ใช้ในการจัดการความขัดแย้ง และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

### ส่วนที่ 3: 5 ขั้นตอน จัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

- การทำความเข้าใจถึงสาเหตุและต้นตอของความขัดแย้ง
- การสะท้อนมุมมอง ความเข้าใจ ความคาดหวังคู่กรณีด้วยความเข้าอกเข้าใจ
- การรับฟังข้อเสนอ และความเห็นที่แตกต่าง
- การเน้นย้ำเป้าหมายร่วม วัตถุประสงค์หลัก
- การเสนอทางออกที่ 3 เพื่อประสานความร่วมมือ (บรรเทา, เยียวยา, ดีกว่าเดิม)

## กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Workshop 1 : ปัญหาและความขัดแย้งที่ท่านกำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none"><li>● ปัญหา และความกังวลใจที่พบในปัจจุบัน</li></ul>
Workshop 2 : แบบทดสอบ DISC	<ul style="list-style-type: none"><li>● เข้าใจธรรมชาติของตน และของคนที่แตกต่างกัน</li></ul>
Workshop 3 : Role Play	<ul style="list-style-type: none"><li>● ฝึกทักษะในการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ พร้อมรับคำแนะนำ การปรับประยุกต์จากวิทยากร</li></ul>

## กลุ่มเป้าหมาย

1. หัวหน้างานทุกหน่วยงาน / ระดับ
2. ผู้บริหารทุกหน่วยงาน / ระดับ

## รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย / แบบประเมิน / Group Coaching / Role Play และ Workshop

## ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"><li>• การบริหารจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยที่ยังรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกฝ่ายไว้ได้</li><li>• ความสัมพันธ์ในทีมงานที่เสนอความคิดต่าง และเป็นตัวของตัวเองได้ โดยไม่เสียความสัมพันธ์</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• งานไม่ค่อยเดินหน้า เพราะทีมงานไม่ให้ความร่วมมือกัน เนื่องจากความขัดแย้งในที่ทำงาน</li></ul>

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ  
หลักสูตร การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>Workshop 1 : ปัญหาและความขัดแย้งที่ท่านกำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน</p> <p>ส่วนที่ 1: ธรรมชาติของความขัดแย้ง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ลักษณะของความขัดแย้งที่ปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ</li> <li>• 4 บทบาทของท่านในสถานการณ์ความขัดแย้ง <ul style="list-style-type: none"> <li>o คู่ขัดแย้ง</li> <li>o ผู้ไกล่เกลี่ย</li> <li>o ผู้สนับสนุน</li> <li>o ผู้เฝ้ามอง</li> </ul> </li> <li>• การวิเคราะห์หาที่มาและสาเหตุของความขัดแย้งที่มักเกิดขึ้นอยู่เสมอ</li> </ul>
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: ที่มาของความแตกต่าง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• กระบวนการคิดที่ทำให้เราแตกต่างกัน</li> <li>• กระบวนการคิดที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง หรือ ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน</li> </ul> <p>Workshop 2 : แบบทดสอบ DISC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เข้าใจความแตกต่างของมนุษย์ด้วย DISC</li> <li>• พฤติกรรมและท่าทีที่ทำให้เกิดหรือส่งเสริมความขัดแย้ง</li> <li>• สไตล์ที่คนส่วนใหญ่ใช้ในการจัดการความขัดแย้ง และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น</li> </ul>
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 3: 5 ขั้นตอน จัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การทำความเข้าใจถึงสาเหตุและต้นตอของความขัดแย้ง</li> <li>• การสะท้อนมุมมอง ความเข้าใจ ความคาดหวังคู่กรณีด้วยความเข้าใจ</li> <li>• การรับฟังข้อเสนอ และความเห็นที่แตกต่าง</li> <li>• การเน้นย้ำเป้าหมายร่วม วัตถุประสงค์หลัก</li> <li>• การเสนอทางออกที่ 3 เพื่อประสานความร่วมมือ (บรรเทา, เยียวยา, ดีกว่าเดิม)</li> </ul>
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	Workshop 3 : Role Play
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม