

การบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

Conflict Management

หลักการและเหตุผล

องค์กรประกอบขึ้น ด้วยผู้คนที่มีความหลากหลายในความเชื่อ เป้าหมาย บุคลิกภาพ ประสบการณ์และพื้นฐานความคิด จึงเป็นเรื่องปกติที่ความแตกต่างเหล่านี้ ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ง่าย อย่างไรก็ตาม คนส่วนใหญ่มักมองความขัดแย้งเป็นเรื่องน่ากลัว เป็นอันตราย ไม่รู้ว่าจะเข้าไปจัดการกับความขัดแย้งอย่างไรดี จึงมักไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวหรือหลีกเลี่ยงไป ซึ่งกว่าจะรู้ตัว ความขัดแย้งนั้นก็อาจลุกลามขยายวง เพิ่มระดับความรุนแรง เตือนตัวเองและผู้เกี่ยวข้อง นำไปสู่ความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม และไม่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ในความเป็นจริงความขัดแย้งไม่เป็นโทษเสมอไป ถ้าได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม ควบคุมให้อยู่ในระดับที่ไม่ก่อตัวเป็นปัญหา ความขัดแย้งที่เหมาะสมสร้างการเปลี่ยนแปลง สร้างสรรค์แนวคิดใหม่ จนกระทั่งนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีกว่าเดิมได้ สร้างผลลัพธ์ขององค์กรที่สูงขึ้น หลักสูตรนี้ได้ถูกออกแบบมาเพื่อที่จะเสริมสร้างความเข้าใจในความต่างของคนซึ่งนำไปสู่วิธีคิด วิธีการปฏิบัติ ปฏิบัติการโต้ตอบสถานการณ์ที่แตกต่าง อันอาจจะนำไปสู่ปมของความขัดแย้งช่วยให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ เข้าใจธรรมชาติ ผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบของความขัดแย้ง การป้องกันความขัดแย้งอันไม่พึงประสงค์

วัตถุประสงค์

1. เรียนรู้ธรรมชาติและสัญญาณของความขัดแย้ง
2. เข้าใจถึงผลกระทบทางบวกและทางลบ และประเภทของความขัดแย้งในองค์กร
3. เข้าใจถึงผลของความแตกต่างที่มีต่อความขัดแย้ง
4. เรียนรู้วิธีการป้องกันการเกิดความขัดแย้งอันไม่พึงประสงค์
5. เรียนรู้วิธีการรับมือกับความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์

เนื้อหา

- ▶ การเข้าใจความขัดแย้ง
 - นิยามของความขัดแย้ง
 - สาเหตุของความขัดแย้ง
 - ข้อเสียและข้อดีของความขัดแย้ง
 - ประเภทของความขัดแย้ง
 - สัญญาณเตือนของความขัดแย้ง
- ▶ การป้องกันความขัดแย้ง
 - องค์ประกอบของการสื่อสาร
 - ความจริงเรื่องการสื่อสาร
 - สุนทรีสนทนา (Dialogue)
 - รหัสลับของสุนทรีสนทนา
 - การฟังให้ลึก (Deep Listening)
 - การพูดด้วยใจ (Assertiveness Speaking)
 - ความแตกต่างของคน (People Diversity)
 - DISC
 - Generations

- ▶ กระบวนการจัดการกับความขัดแย้ง
 - การวิเคราะห์องค์ประกอบของความขัดแย้ง
 - เครื่องมือในการระบุและวิเคราะห์ความขัดแย้ง
 - ขั้นตอนการจัดการกับความขัดแย้ง
- ▶ การรับมือกับความขัดแย้ง
 - ขั้นตอนการรับมือความขัดแย้ง
 - รูปแบบการรับมือกับความขัดแย้งที่เหมาะสม
- ▶ สไตล์การจัดการความขัดแย้ง กับ WIN-WIN Solution
- ▶ วิเคราะห์สไตล์ของคุณด้วย Self Assessment
- ▶ ปัจจัยพิจารณาทางเลือกสไตล์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของความขัดแย้ง
- ▶ คุณลักษณะของนักไกลเกลี่ยที่ดี
- ▶ ทักษะสำคัญในการจัดการความขัดแย้ง
- ▶ การให้ความสำคัญกับเป้าหมายมากกว่าปัญหา
- ▶ การให้คำปรึกษา และให้แนวทางการบริหารความขัดแย้ง

รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

เหมาะสำหรับ

พนักงานระดับบริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ระยะเวลา

1 วัน