

การบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

Conflict Management

หลักการและเหตุผล

ความสำคัญของความขัดแย้งในองค์กร

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในองค์กร โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ต้องพึ่งพาการทำงานร่วมกันของหลายฝ่าย ความขัดแย้งอาจเกิดจากความแตกต่างทางความคิด ค่านิยม หรือวิธีการทำงาน หากไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม อาจนำไปสู่ผลกระทบเชิงลบ เช่น ความสัมพันธ์ที่ตึงเครียด การสื่อสารที่ล้มเหลว และประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง

อย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งไม่ใช่สิ่งเลวร้ายเสมอไป หากจัดการได้อย่างสร้างสรรค์ ความขัดแย้งสามารถเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก นวัตกรรมใหม่ๆ และการพัฒนาทีมงานได้

บทบาทของหัวหน้างานในการจัดการความขัดแย้ง

หัวหน้างานเป็นบุคคลสำคัญที่มีบทบาทในการสร้างสมดุลและแก้ไขความขัดแย้งในทีมงาน การที่หัวหน้างานมีทักษะและความรู้ในการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์จะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี และส่งเสริมการทำงานร่วมกันในทีม

ความจำเป็นในการฝึกทักษะการจัดการความขัดแย้ง

ทักษะการจัดการความขัดแย้งไม่ใช่ทักษะที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ แต่ต้องได้รับการฝึกฝนและพัฒนา การอบรมเชิงปฏิบัติการจะช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ทั้งทฤษฎีและฝึกปฏิบัติจริงผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น Role Play, กรณีศึกษา และการระดมความคิด ทำให้สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เหตุผลในการใช้รูปแบบการอบรมแบบผสมผสาน

หลักสูตรนี้ใช้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ (Workshop) เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างรอบด้าน

ภาคทฤษฎี: ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจแนวคิดและเครื่องมือที่จำเป็น

ภาคปฏิบัติ: ช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนและทดลองใช้ทักษะในสถานการณ์จำลอง ซึ่งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจและความพร้อมในการนำไปใช้จริง

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจธรรมชาติและสาเหตุของความขัดแย้งในองค์กร
2. เรียนรู้เทคนิคและกลยุทธ์ในการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์
3. เพื่อพัฒนาทักษะการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์
4. ฝึกทักษะการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้ง
5. สามารถนำความขัดแย้งมาสร้างโอกาสในการพัฒนาองค์กร
6. เพื่อฝึกปฏิบัติการแก้ไขความขัดแย้งผ่านกรณีศึกษาและกิจกรรมเชิงปฏิบัติ

หัวข้อการสัมมนา:

ช่วงที่ 1: ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับความขัดแย้ง

- ธรรมชาติและประเภทของความขัดแย้งในองค์กร
- ความหมายและประเภทของความขัดแย้ง
- สาเหตุของความขัดแย้งในองค์กร
- ผลกระทบของความขัดแย้ง (ทั้งด้านบวกและลบ)
- **Workshop:** แลกเปลี่ยนประสบการณ์ความขัดแย้งในการทำงาน

ช่วงที่ 2: การวิเคราะห์ความขัดแย้ง

- เครื่องมือวิเคราะห์ความขัดแย้ง
- แผนผังความขัดแย้ง (Conflict Mapping)
- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Analysis)
- **Workshop:** วิเคราะห์กรณีศึกษาความขัดแย้งในองค์กร

ช่วงที่ 3: กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้ง

- ทฤษฎี Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI)
- โมเดลการจัดการความขัดแย้ง 5 รูปแบบ
 - ✓ การเอาชนะ (Competing)
 - ✓ การร่วมมือ (Collaborating)
 - ✓ การประนีประนอม (Compromising)
 - ✓ การหลีกเลี่ยง (Avoiding)
 - ✓ การยอมตาม (Accommodating)

- เครื่องมือการสื่อสารเพื่อแก้ไขความขัดแย้ง เช่น Active Listening, I-Message
- **Workshop:** บทบาทสมมติการจัดการความขัดแย้ง

ช่วงที่ 4: ทักษะการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้ง

- เทคนิคการสื่อสารเชิงบวก
 - การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)
 - การใช้ภาษากาย
 - การสะท้อนความรู้สึก
- **Workshop:** ฝึกทักษะการสื่อสารผ่านสถานการณ์จำลอง

ช่วงที่ 5: การสร้างโอกาสจากความขัดแย้ง

- กลุ่มร่วมกันเสนอแนวทางแก้ไขความขัดแย้งจากกรณีศึกษา
- นำเสนอผลงานและรับฟังข้อเสนอแนะจากวิทยากร
- สรุปและแลกเปลี่ยนแนวทางการประยุกต์ใช้

สรุป ถาม - ตอบ

****หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ****

- ระดับหัวหน้างานขึ้นไป

รูปแบบการสัมมนา:

- | | |
|--|------|
| ➤ การบรรยาย | 50 % |
| ➤ เกม / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และ การนำเสนอผลงานกลุ่ม | 40% |
| ➤ การแบ่งปันการเรียนรู้ร่วมกัน + การแข่งขันกระตุ้นผลงาน | 10 % |

ระยะเวลาการอบรม: 1 วัน (09.00 – 16.30 น.)

จำนวนผู้เข้าอบรม: ไม่เกิน 30-35 ท่านต่อรุ่นหรือตามที่ร้องขอเป็นกรณี

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เจ้าหน้าที่ประสานงาน / คุณสมศักดิ์ชัย

บริษัท วิสด้อม แม็กซ์ เซ็นเตอร์ จำกัด

Tel; 062-567-8524, 098-789-4524

Email; info_training@wisdommaxcenter.com, L_somsakchai@wisdommaxcenter.com

Website; www.wisdommaxcenter.com Facebook; www.facebook.com/wisdommaxcenter