

กลยุทธ์การบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ Effective Strategic Conflict Management

📌 หลักการและเหตุผล

การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมย่อมหลีกเลี่ยง “ความขัดแย้ง” ไปไม่ได้ แต่เราสามารถปรับเปลี่ยนความขัดแย้งให้กลายเป็นความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างสร้างสรรค์ได้ เพราะความคิดที่หลากหลาย ย่อมนำไปสู่วิธีการที่เหมาะสมในการพิชิตเป้าหมายมากกว่าการใช้เพียงวิธีใดวิธีหนึ่งเพียงอย่างเดียว หากเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้งและสาเหตุที่เกิดความขัดแย้งแล้ว เราย่อมมีวิธีการจัดการให้เกิดประโยชน์ขึ้นได้

หลักการบริหารความขัดแย้งคือ การปรับแนวความคิดที่แตกต่างให้มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน แล้วเลือกวิธีการที่ดีที่สุดในการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน เมื่อคู่กรณีมีแนวความคิดที่ยึดหลักการเดียวกันแล้วยอมทำให้วิธีการต่างๆ ที่อาจไม่เหมือนกัน แต่สามารถบรรลุเป้าหมายร่วมกันได้เป็นที่ยอมรับกันมากขึ้น โดยผ่านการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ การมีทัศนคติเชิงบวกต่อผู้อื่น และมองเป้าหมายแทนปัญหา ความขัดแย้งก็จะลดน้อยหรือหมดไปในที่สุด

องค์กรที่ให้ความสำคัญที่แนวความคิดที่แตกต่างเป็นการพัฒนาวิธีการใหม่ๆ โดยการให้คำปรึกษาและวางกลยุทธ์ในการบริหารความขัดแย้ง (ความขัดแย้ง) ให้กับทีมงานอย่างทั่วถึงแล้ว ก็จะเป็นทีมเวิร์กที่มีความคิดหลากหลาย และเป็นทีมที่เข้มแข็งเพราะคนที่มีความสามารถที่หลากหลายสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

📌 วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างแนวความคิดในการบริหารจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ผู้อื่น ทีมงาน และองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อทำให้ผู้เข้าอบรมมองเห็นสาเหตุของความขัดแย้ง และเทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิดได้ด้วยตัวเอง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถสร้างกลยุทธ์และให้คำปรึกษากับพนักงานทั่วไปในการบริหารความขัดแย้งได้ด้วยตัวเอง

📌 เนื้อหา

1. เรียนรู้และเข้าใจสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
 - ประเด็นสำคัญที่เกิดความขัดแย้ง
 - วิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้ง
 - ธรรมชาติของความขัดแย้ง
 - แนวความคิดเชิงลบเมื่อเกิดความขัดแย้ง
 - Workshop: ค้นหาสาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
2. การบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ
 - หลุมพรางทางความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง
 - หลักการบริหารความขัดแย้ง
 - เทคนิควิธีการเอาชนะหลุมพราง
 - กระบวนการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์
 - Workshop: หลักการบริหารความขัดแย้งของตัวเอง
3. ทักษะสำคัญในการลดความขัดแย้งกับผู้อื่น
 - สร้างทัศนคติเชิงบวกกับผู้อื่น (จับถูก)
 - การยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่าง (ค่านิยม)
 - การสื่อสารสัมพันธ์ที่ดี (มนุษยสัมพันธ์)

- การให้ความสำคัญกับเป้าหมายมากกว่าปัญหา (คิดเชิงกลยุทธ์)
 - การจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิด (ภาวะผู้นำ)
 - Workshop: ทักษะที่คุณจะนำไปพัฒนาเพิ่มเติม
4. กรณีศึกษา: ค้นหาสาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
- การประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่างๆ
 - การหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งล่วงหน้า
 - การให้คำปรึกษาแนวทางบริหารความขัดแย้ง
 - การสร้างกลยุทธ์บริหารจัดการความขัดแย้งของหน่วยงาน
 - การพัฒนาแนวความคิดเรื่องการบริหารความขัดแย้งให้ทีมงาน

รูปแบบการฝึกอบรม

(ทฤษฎี 30% เชิงปฏิบัติ 70%)

- การบรรยาย-สาธิต
- ระดมสมอง – เกมประกอบหลักสูตร - กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- การแสดงบทบาทสมมติ

วิธีการประเมินผล

1. จากแบบสอบถามและการสังเกต
2. จากการสุ่มตัวอย่างทดสอบและทบทวนกลับ

เหมาะสำหรับ

หัวหน้างาน และพนักงานที่เกี่ยวข้อง

วิทยากร

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ