



การจัดการความขัดแย้งอย่างได้ผล (Effective Conflict Management)

ในสภาพการณ์ทำงานที่เร่งรัดและความคาดหวังให้บุคลากรส่งมอบผลงานตามเป้าหมายนั้น การปฏิบัติงานภายในองค์กรมักจะมีประสบปัญหาความขัดแย้งไม่เข้าใจกันในการทำงานด้วยกันอยู่บ่อยครั้ง หากบุคลากรที่เป็นผู้บังคับบัญชาไม่สามารถจัดการหรือรับมือกับความขัดแย้งนั้นอย่างได้ผล นอกจากจะส่งผลกระทบต่อผลงานที่ยากที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ด้วย และยังสามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพในการทำงานร่วมกันอีกทางหนึ่งด้วย อันนับเป็นสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ให้เกิดกับองค์กรใดใด หนทางที่จะควบคุมมิให้เกิดความขัดแย้งได้เลย องค์กรจึงอาจจะปล่อยให้เกิดความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์กันบ้าง เนื่องจากความคิดเห็นที่ต่างกัมนั้นอาจช่วยกระตุ้นความคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ช่วยขับเคลื่อนให้ทีมงานไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่หรือเกิดสภาพทำงานเฉื่อยชาเป็นต้น อันควรที่จะได้เรียนรู้ตามหลักสูตรนี้

วัตถุประสงค์ : หลักสูตรนี้มุ่งหมายให้ผู้เข้ารับการเรียนรู้...

- + รู้ เข้าใจความสำคัญในหลักการ แนวทางของการจัดการความขัดแย้งตามรูปแบบต่าง ๆ
- + ฝึกปฏิบัติการจัดการความขัดแย้งทั้งภายในองค์กรและระหว่างหน่วยงาน
- + สามารถนำเอาความรู้และทักษะที่ได้จากการเรียนรู้ไปใช้เพื่อการบริหารความขัดแย้งในชีวิตการทำงานอย่างได้ผล

หัวข้อเรียนรู้ :

- + ทำไ้หัวข้อหน้าต้องเข้าใจการจัดการความขัดแย้ง
- + ทบทวนพื้นฐานเรื่องความขัดแย้ง
 - > รูปแบบของความขัดแย้งในที่มักพบในองค์กร
 - ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม
 - ความขัดแย้งภายในกลุ่ม
 - > สัญญาณบ่งชี้ความขัดแย้ง
 - > ผลกระทบของความขัดแย้ง
 - ผลทางบวก
 - ผลทางลบ
- + กระบวนการของการจัดการความขัดแย้ง
 - > วิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้ง
 - > วิเคราะห์ผลกระทบของความขัดแย้ง
 - > การค้นหาแนวทางจัดการปัญหาความขัดแย้ง
- + ทักษะและสไตล์ของผู้นำกับการจัดการความขัดแย้ง
 - > การสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์ตามกระบวนการ TA เพื่อหลีกเลี่ยงและลดโอกาสเกิดความขัดแย้ง
 - > การสร้างความไว้วางใจและบรรยากาศการทำงานร่วมกัน
 - > การเจรจาต่อรองและไกล่เกลี่ยปัญหาความขัดแย้ง
- + มุมมองพื้นฐานของควรสอนให้พนักงานรู้เกี่ยวกับความขัดแย้ง
- + ทางเลือกของการจัดการกับความขัดแย้ง
 - > การแข่งขัน (Competing)
 - > การยอมตาม (Accommodating)
 - > การหลีกเลี่ยง (Avoiding)
 - > การร่วมมือ (Collaborating)
 - > การประนีประนอม (Compromising)
- + วิเคราะห์สไตล์การจัดการความขัดแย้งของตนเอง
- + เงื่อนไขที่ควรพิจารณาในการเลือกแนวทางจัดการความขัดแย้ง
- + ฝึกปฏิบัติ : วิเคราะห์สภาพความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร และนำเสนอแนวทางจัดการความขัดแย้งนั้น พร้อมคำแนะนำจากวิทยากร
- + สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้

รูปแบบการเรียนรู้ :

- + บรรยายแบบกระชับ (Mini-lecture)
- + เกมกิจกรรมเพื่อกระตุ้นการเรียนรู้
- + ฝึกปฏิบัติและตอบข้อซักถาม
- + กรณีศึกษา พร้อมระดมสมองพร้อมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

กลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการเรียนรู้ :

- + ผู้จัดการและหัวหน้างานจากทุกสายงาน

ระยะเวลา : 1 วัน ตามที่องค์กรกำหนด

หมายเหตุ : เนื้อหา Tailor-made ได้ตามความต้องการของลูกค้า โดยสามารถปรึกษาโดยตรงกับวิทยากร ที่ไอดีไลน์ C_crowong