

Conflict Management

เทคนิคการบริหารความขัดแย้ง

ระยะเวลา 2 วัน

หลักการและเหตุผล

การนำเสนอมุมมองจากความคิดที่แตกต่างเป็นสิ่งที่ช่วยให้ข้อมูลครบถ้วนรอบด้าน ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการจัดการปัญหาและการตัดสินใจในการดำเนินงานของทีมและองค์กร แต่อย่างไรก็ตาม “ความคิดต่างและบุคลิกภาพที่แตกต่าง” ก็อาจกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน หากผู้ที่เกี่ยวข้องขาดความเข้าใจและทักษะในการสื่อสารที่ดี รวมถึงขาดแนวทางในการบริหารจัดการที่ถูกวิธีในองค์กร

หลักสูตร Conflict Management ออกแบบขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจลักษณะและที่มาของความขัดแย้งรูปแบบต่างๆ เข้าใจในความคิดและความรู้สึกของคนต่างบุคลิกภาพ, เรียนรู้ทักษะการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้ง โดยสามารถนำเสนอความคิดต่างและเรียนรู้เทคนิคการโน้มน้าวใจพร้อมลงมือฝึกปฏิบัติจริง เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาทักษะให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจใน “ความขัดแย้ง” ที่เกิดขึ้นในองค์กรอย่างถูกต้อง เพื่อเตรียมความพร้อมในการหาแนวทางจัดการความขัดแย้งในทุกรูปแบบอย่างสร้างสรรค์ และต่อยอดแนวทางความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับการบริหารความขัดแย้งในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์

- เข้าใจต้นเหตุของความขัดแย้งทุกรูปแบบ
- สามารถทำงานร่วมกับคนต่างบุคลิกภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพิ่มทักษะการสื่อสารแสดงความคิดเห็นต่าง
- เพิ่มทักษะการโน้มน้าวใจให้ประสบความสำเร็จ
- สามารถรับมือกับความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

รายละเอียดหลักสูตร

หัวข้ออบรม	ผลลัพธ์
ธรรมชาติของความขัดแย้งและต้นเหตุ	เข้าใจพื้นฐานและสำรวจสาเหตุของความขัดแย้ง
บุคลิกภาพที่แตกต่าง	รู้จักตนเองและผู้อื่นมากขึ้นด้วยความเข้าใจลักษณะอุปนิสัยและบุคลิกภาพที่แตกต่าง 4 กลุ่มหลัก Dominance, Influence, Steadiness, Conscientious เพื่อปรับรูปแบบการสื่อสารอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และสไตล์ของคุณสนทนา
Effective Listening (การฟังเชิงลึก)	เรียนรู้ทักษะการฟังอย่างเป็นมิตรเพื่อเข้าใจ เข้าถึง คุณสนทนาและรับมือความขัดแย้ง
บริหารจัดการตนด้วยสมการ E+R = O (แนวคิดจาก Jack Canfield ผู้แต่งหนังสือ The Chicken Soup)	เข้าใจสมการ Event + Response = Outcome และสามารถเลือกวิธีควบคุมสถานการณ์ได้อย่างมีสติ
รับมือความขัดแย้งด้วยเทคนิค 3 ช. (ชม - ชู - ช่วย)	เรียนรู้เทคนิคและฝึกทักษะการแสดงความคิดเห็นในสถานการณ์ขัดแย้งเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเป็นมิตร (Crucial Conversation)
โน้มน้าวใจ ด้วยเทคนิค 4A	เพิ่มความมั่นใจในการโน้มน้าวใจตามสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยรูปแบบที่ใช้ได้จริง ได้แก่ Assertive, Attractive, Acceptance และ Avoid เพื่อบรรลุเป้าหมายแบบ win-win

รูปแบบการอบรม

บรรยาย, ชมวีดิทัศน์, สาธิต, ฝึกปฏิบัติ และการแสดงบทบาทสมมติ

ผู้ที่เหมาะสมจะเข้ารับการอบรม

ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการทั่วไป