

หลักสูตร การบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักสูตร 1 วัน

เวลา 09.00-16.00 น.

สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล:

ความขัดแย้งมีเกิดขึ้นได้เสมอ ไม่ว่าจะเกิดความขัดแย้งระหว่าง พนักงานกับพนักงาน หน่วยงานกับหน่วยงาน องค์กรกับองค์กร พนักงานกับองค์กร พนักงานกับลูกค้า หน่วยงานกับลูกค้า เป็นต้น จึงต้องมีการบริหารความขัดแย้งที่เป็นขั้นตอน มีการไกลเกลี่ยเจรจาต่อรอง มีระบบการจัดการข้อขัดแย้งที่มีขั้นตอนและเป็นธรรม มีการอบรมพนักงานให้มีความรู้เรื่องของการบริหารความขัดแย้ง เพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดให้เบาบางลง และสามารถที่จะทำให้ความขัดแย้งของทั้งสองฝ่ายลงเอยมีผลประโยชน์ร่วมกันในแบบชนะชนะ .. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในแต่ละรูปแบบ สามารถช่วยพัฒนาให้ผู้เข้ารับการอบรมก้าวไปสู่การเป็นนักบริหารที่เข้าใจทั้งในเรื่องของ ตัวเอง ผู้อื่น ทีมงาน หน่วยงาน องค์กร ลูกค้า สถานการณ์โดยรอบต่างๆ รวมถึงขั้นตอนที่จะใช้ในการลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ล่วงหน้า สร้างวิสัยทัศน์ที่ยาวไกล ลดผลกระทบที่มาจากหลายปัจจัย และมุมมองของการบริหารที่เอื้อผลดีต่อทุกฝ่ายอย่างมีสัมพันธ .. ผู้เข้ารับการอบรมจะได้เรียนรู้ทักษะและเทคนิคต่างๆในการบริหารความขัดแย้ง พร้อมช่วยวิเคราะห์และพัฒนาความสามารถในด้านการไกลเกลี่ยเจรจาต่อรองข้อขัดแย้งของทั้งสองฝ่าย ลักษณะข้อขัดแย้งในรูปแบบต่างๆ ขั้นตอนวิธีการบริหารความขัดแย้งเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด รวมไปถึงผลประโยชน์ที่แต่ละฝ่ายจะได้รับเป็นที่น่าพึงพอใจและเป็นธรรม ..“เรียนรู้เรื่องของความน่าเชื่อถือ จะช่วยให้การลดข้อขัดแย้งเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างแนวความคิดในการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ผู้อื่น ทีมงาน และองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมองเห็นสาเหตุของความขัดแย้ง และเทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิดได้ด้วยตัวเอง
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งและให้คำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรมทั่วไปในการบริหารความขัดแย้งได้ด้วยตัวเอง

หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา:

1. เรียนรู้และเข้าใจถึงความขัดแย้งขั้นรุนแรง
 - คีย์สำคัญที่เกิดความขัดแย้ง
 - วิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้ง
 - ลักษณะของความขัดแย้ง
 - ธรรมชาติของความขัดแย้ง
 - แนวความคิดเชิงลบเมื่อเกิดความขัดแย้ง
2. เรียนรู้และเข้าใจถึงภาวะผู้นำต่อการบริหารความขัดแย้งขั้นรุนแรง
3. ข้อดีและข้อเสียของความขัดแย้ง
4. ระดับของความขัดแย้งขั้นรุนแรง
5. ปัจจัยและผลของความขัดแย้ง
6. วิธีคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งขั้นรุนแรง
7. วิเคราะห์สถานการณ์ความขัดแย้งขั้นรุนแรง

8. วิธีมองปัญหาความขัดแย้งและค้นหาข้อสรุป
9. กระบวนการบริหารความขัดแย้ง
 - หลุมพรางทางความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง
 - หลักการบริหารความขัดแย้ง
 - เทคนิควิธีการเอาชนะหลุมพราง
 - กระบวนการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์
10. แก้ปัญหาความขัดแย้งในแบบชนะ-ชนะ
11. ทักษะที่สำคัญของผู้บริหารความขัดแย้ง
 - ทักษะการสื่อสาร
 - ทักษะการวิเคราะห์
 - ทักษะการบริหารความขัดแย้ง
 - ทักษะการไกล่เกลี่ย
 - ทักษะการเจรจา
 - ทักษะการมนุษยสัมพันธ์
12. ทักษะสำคัญในการลดความขัดแย้งกับผู้อื่น
 - สร้างทัศนคติเชิงบวกกับผู้อื่น
 - การยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่าง
 - การสื่อสารสัมพันธ์ที่ดี
 - การให้ความสำคัญกับเป้าหมายมากกว่าปัญหา
 - การตั้งใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิด
 - วิเคราะห์ "ความคิด-อารมณ์-ความรู้สึก" ของตนเอง
13. ปรับการบริหารความขัดแย้งให้เข้ากับลักษณะของคุณ
14. การประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ
 - การหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งล่วงหน้า
 - การให้คำปรึกษาแนวทางบริหารความขัดแย้ง
 - การสร้างกลยุทธ์บริหารจัดการความขัดแย้งของหน่วยงาน
 - การพัฒนาแนวความคิดเรื่องการบริหารความขัดแย้งให้ทีมงาน
15. กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร
16. Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
 - ให้โจทย์การบริหารความขัดแย้ง
 - วิเคราะห์อย่างละเอียดถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
 - นำเสนอถึงปัญหาของความขัดแย้งและวิธีการบริหารความขัดแย้งในแบบบูรณาการ
 - ผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากร ร่วมกันวิเคราะห์ความสำเร็จของแต่ละกลุ่มที่นำเสนอ
 - วิทยากรให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้
17. สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์จากผู้เข้ารับการอบรม

**** ข้อคิดฝากให้กับผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำกลับไปฝึกปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น ****

วิทยากร อาจารย์ไพรัช วันสมบัติไพศาล

วิธีการฝึกอบรม บรรยายสลับกับการฝึกปฏิบัติ สรุปเทคนิควิธีการที่ใช้ได้จริง

ระยะเวลาฝึกอบรม 1 วัน

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

www.ptstraining.in.th

อีเมล info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ **200%** ของค่าใช้จ่ายจริง
(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)