

Course Outline 2025

WM-06: Creative Conflict Management (การบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์)

ระยะเวลา : 1 วัน

เวลา 09.00 - 16.00 น.

รุ่น 1: วันที่ 23 เมษายน 2568

รุ่น 2: วันที่ 5 สิงหาคม 2568

รุ่น 3: วันที่ 2 ธันวาคม 2568

วิทยากร : คุณบุญสืบ ปัญญา

- วิทยากรที่มีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญด้าน การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- กรรมการผู้จัดการ สถาบันที่ปรึกษาและพัฒนา ไอ-ทีม บริษัท ไอ-ทีม จำกัด

Rationale :

โดยธรรมชาติในการทำงานของแต่ละองค์กร ประกอบด้วยหน่วยงานต่างๆ ที่มีบทบาท หน้าที่ เป้าหมาย และผลประโยชน์ หลากหลาย ทั้งที่เหมือนและต่างกัน ซึ่งอาจทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ ทั้งระดับบุคคล ภายในทีม ระหว่างทีม และมีความรุนแรงในระดับต่างๆ เพื่อให้องค์กรได้ประโยชน์สูงสุด ผู้บริหารจำเป็นต้องสามารถบริหารความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยจะต้องเข้าใจ มีทักษะ และทราบเทคนิคในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ และเหมาะสมกับรูปแบบของความขัดแย้งประเภทต่างๆ เพื่อผลลัพธ์ที่ดีขององค์กรต่อไป

Objective :

- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติ และระดับของความขัดแย้งในองค์กร
- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในหลักและศิลปะของการบริหารความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์
- เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับการบริหารความขัดแย้งให้เกิดประสิทธิผล

Outcome :

- สามารถเข้าใจธรรมชาติและระดับความรุนแรงของความขัดแย้งในรูปแบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร รวมถึงสามารถระบุสัญญาณและสาเหตุของความขัดแย้งได้อย่างถูกต้อง
- มีความรู้และทักษะในการใช้เครื่องมือวิเคราะห์องค์ประกอบของความขัดแย้ง และสามารถเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสมกับสถานการณ์
- สามารถประยุกต์ใช้เทคนิคการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะการสร้างผลลัพธ์แบบ Win-Win
- มีทักษะที่จำเป็นในการจัดการความขัดแย้ง ได้แก่ ทักษะการไกล่เกลี่ย ทักษะการสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์
- สามารถนำความรู้และทักษะไปประยุกต์ใช้ในการบริหารความขัดแย้งในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

Pain Point:

- การขาดความเข้าใจในธรรมชาติของความขัดแย้งในองค์กร ทำให้ไม่สามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างถูกต้องและทันทั่วถึง
- ความขัดแย้งที่เกิดจากความแตกต่างของบทบาท หน้าที่ เป้าหมาย และผลประโยชน์ระหว่างหน่วยงาน ส่งผลให้: เกิดปัญหาของความขัดแย้งาระดับต่างๆ
- ผู้บริหารและพนักงานขาดทักษะและเทคนิคในการ: วิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้ง เลือกวิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ สื่อสารและเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขปัญหา
- การจัดการความขัดแย้งที่ไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลกระทบต่อ: ประสิทธิภาพการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและทีม ผลลัพธ์โดยรวมขององค์กร
- ขาดแนวทางการจัดการความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์แบบ Win-Win และการสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กร

กลุ่มเป้าหมาย :

- ตำแหน่ง พนักงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร
- ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง : งานด้านจัดการ บริหาร และด้านองค์กร/ลูกค้า/ชุมชนสัมพันธ์
- ความสนใจ : ต้องการนำความรู้ไปใช้ในการแก้ไขความขัดแย้ง

Course Outline :

- **ความเข้าใจเกี่ยวกับความขัดแย้ง**
 - ระดับของความขัดแย้ง
 - ปัจจัยบ่งชี้ / สัญญาณของความขัดแย้ง
 - สาเหตุของความขัดแย้ง
 - ผลดี ผลเสียของความขัดแย้ง
 - สาเหตุของความขัดแย้ง
- **กระบวนการจัดการกับความขัดแย้ง**
 - ขั้นตอนการจัดการกับความขัดแย้ง
 - การวิเคราะห์องค์ประกอบของความขัดแย้ง
 - เครื่องมือในการระบุและวิเคราะห์ความขัดแย้ง
 - Workshop: กรณีศึกษาที่ 1
- **เทคนิคการจัดการกับความขัดแย้ง**
 - 5 สไตล์ ในการจัดการกับความขัดแย้ง
 - สไตล์การจัดการความขัดแย้ง กับ WIN-WIN
 - วิเคราะห์สไตล์ของคุณด้วย Self Assessment
 - ปัจจัยพิจารณาทางเลือกสไตล์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของความขัดแย้ง
 - เทคนิคการหาข้อสรุปแบบ Consensus
 - Workshop: กรณีศึกษาที่ 2
- **ทักษะสำคัญในการจัดการความขัดแย้ง**
 - ทักษะการไกล่เกลี่ย
 - ทักษะการสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์
 - ทักษะการเจรจาต่อรอง
 - สรุป และถาม ตอบ

ค่าธรรมเนียม	
ท่านละ (ก่อน VAT 7%)	4,500
ท่านละ (รวม VAT 7%)	4,815

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

ฝ่ายพัฒนาศักยภาพ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

โทรศัพท์ 02-619-5500 ต่อ 452-456

E-mail : training@ftpi.or.th