



หลักสูตร การสร้างทีมงานและบริหารความขัดแย้ง

หลักการและเหตุผล :

ปัญหาสำคัญประการหนึ่งขององค์กรภาคธุรกิจ คือบุคลากรในองค์กรไม่สามารถระดับประคองความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ให้ประสานงานร่วมมือกันในการทำงานให้บรรลุตามแผนงานและเป้าหมายซึ่งสาเหตุหลักนั้นเกิดขึ้นจากการขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คนเราทะเลาะเบาะแว้งกัน ขัดแย้งกันจากปัญหาเรื่องการสื่อสารทั้งสิ้น บางคนรู้ตัวว่าบกพร่องแต่ไม่สามารถแก้ไขได้ ขณะที่บางคนไม่รู้ตัวว่าตัวเองนั้นขาดทักษะและเทคนิคในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ความขัดแย้ง ถือเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น และ อยู่คู่กับทุกองค์การ ซึ่งความขัดแย้งมีสาเหตุเกิดขึ้นได้มากมาย และความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้น ก็มีทั้งประโยชน์ และโทษ ดังนั้น เราจึงต้องเรียนรู้ที่จะบริหารความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์การ

หลักสูตรนี้มุ่งเน้นการเรียนรู้ถึงความสำคัญของแนวคิดการบริหารและจัดการความขัดแย้งในการทำงานร่วมกันระหว่างตัวบุคคล หน่วยงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารทีมงาน บริหารลูกน้องรวมถึงการรู้เท่าทันพฤติกรรมมนุษย์ที่มักเกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างกันเพื่อรับมือกับความแตกต่างที่หลากหลายได้ รวมถึงการพัฒนาตนเองเพื่อการเติบโตในการทำงานร่วมกันอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์
2. เพื่อให้เรียนรู้หลักการสื่อสารแบบต่างๆ และการเลือกใช้หลักการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม
3. เพื่อให้เสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ลดความขัดแย้งในการทำงาน
4. เพื่อเสริมแนวคิดการบริหารคนสี่บทบาทตำแหน่งงาน

หัวข้อการอบรม :

1. เรียนรู้แนวคิดการบริหารความขัดแย้งและพัฒนาการความเป็นทีมตามหลัก โมเดล Tuckman's Stage of Group Development
2. เรียนรู้ความสำคัญของรูปแบบความขัดแย้งประเภทต่าง ๆ และแนวทางการบริหารความขัดแย้ง
3. เรียนรู้ทักษะการสื่อสารประสานงานด้วยทัศนคติเชิงบวกเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน
4. เรียนรู้เทคนิคการบริหารจัดการความขัดแย้งด้วยทักษะต่าง ๆ ในการพัฒนาตนเอง เช่น การฟัง ภาษากาย การจัดการอารมณ์ เป็นต้น



5. เรียนรู้พฤติกรรมของคนในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในบุคลิกภาพการสื่อสารลดความขัดแย้งภายในองค์กร
6. ถามตอบ และสร้าง Commitment ในการพัฒนาตนเอง

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้จัดการฝ่าย

รูปแบบการสัมมนา

1. การบรรยาย 40 %
2. เกมส์บริหารพฤติกรรม / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 50%
3. กรณีศึกษา และดูภาพยนตร์ 10%

ประโยชน์ที่องค์กร และ ผู้เข้าอบรมจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมได้แนวคิดและความรู้เกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์
2. ผู้เข้าอบรมมีแนวปฏิบัติการจัดความขัดแย้ง มิให้เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างสร้างสรรค์
3. ผู้เข้าอบรมมีหลักการสื่อสารแบบต่างๆ และการเลือกใช้แนวทางการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม
4. ผู้เข้าอบรมสามารถเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ลดความขัดแย้งในการทำงานและมุ่งหน้าสู่การทำงานในเป้าหมายเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กำหนดการ

เวลา 09.00-16.00 น.

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
09.00 -10.00 น.	กิจกรรมละลายพฤติกรรม	กิจกรรมกระตุ้นต่อมเต็มใจ ปลุกยักษ์ แบ่งกลุ่มจำนวน 4 กลุ่ม แต่งตั้งหัวหน้ากลุ่ม / ตั้งชื่อกลุ่ม / แจกกติกา	ทำกิจกรรม สนุกสนาน
10.00 - 10.30 น.	แนวคิดการบริหารความขัดแย้งในทีม	1.เรียนรู้แนวคิดการบริหารความขัดแย้งและพัฒนาการความเป็นทีมตามหลัก โมเดล Tuckman's Stage of Group Development คำถามชวนคิด เราอยากเห็นองค์กรมีบรรยากาศแบบไหนในการสื่อสารแนวคิดการพัฒนาทีม "บรูซ ทักแมน" นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้ทำการศึกษาเรื่องพัฒนาการของความเป็นทีม และสรุปผลการวิจัยออกมาเป็น Tuckman's Stage of Group Development โดยอธิบายว่าเมื่อคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปรวมตัวกัน พฤติกรรมของทีม หรือกลุ่มคนนั้นจะมีวิวัฒนาการไปตามขั้นตอนต่าง ๆ 4 รวมระดับด้วยกัน ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 : Forming ขั้นตอนที่ 2 : Storming ขั้นตอนที่ 3 : Norming ขั้นตอนที่ 4 : Performing	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้
10.30 - 10.45 น.	พักเบรก		
10.45 - 12.00 น.	ความขัดแย้งในรูปแบบต่าง ๆ	2.เรียนรู้ความสำคัญของรูปแบบความขัดแย้งประเภทต่าง ๆ และแนวทางการบริหารความขัดแย้ง - แนวคิดรูปแบบความขัดแย้งประเภทต่าง ๆ - แนวคิดรูปแบบการบริหารความขัดแย้งประเภทต่าง ๆ Work Shop ค้นหาข้อดี และ ข้อเสีย การบริหารความขัดแย้งในรูปแบบต่าง ๆ - ผู้เข้าอบรมนำเสนอ - วิทยากรสรุป 7 ขั้นตอนการบริหารความขัดแย้งภายในองค์กร	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop นำเสนอ -
12.00 -13.00 น.	พักเที่ยง		



เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
13.00 - 13.30 น.	แนวทางการสื่อสารประสานงาน (จับถูก)	3.เรียนรู้ทักษะการสื่อสารประสานงานด้วยทัศนคติเชิงบวกเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน - แนวคิดการจับถูก ก่อน จับผิด - หากจับถูกองค์กรจะพัฒนาอย่างไร ? - หากจับผิดจะมีผลกระทบอย่างไร ? Work Shop การปรับทัศนคติในการทำงานเพื่อสร้างผลกำไรให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน - ผู้เข้าอบรมนำเสนอ- - วิทยากรสรุป	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop นำเสนอ
13.30 - 14.00 น.	เรียนรู้การประสานงาน	4.เรียนรู้เทคนิคการบริหารจัดการความขัดแย้งด้วยทักษะต่าง ๆ ในการพัฒนาตนเอง เช่น การฟัง ภาษากาย การจัดการอารมณ์ เป็นต้น แนวทางทักษะที่สามารถฝึกฝนเพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นดังนี้ - Deep Listening = การฟังเชิงลึก - Communication = สื่อสารชัดเจน - Empathy = เห็นอกเห็นใจ - Body Language = ภาษากาย - Emotional intelligence = การจัดการอารมณ์	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้
14.00 - 14.30 น.	พฤติกรรมคนในองค์กร	5.เรียนรู้พฤติกรรมของคนในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในบุคลิกภาพการสื่อสารลดความขัดแย้งภายในองค์กร - ภาพรวมของพฤติกรรมคนซึ่งแบบเป็น 4 รูปแบบ คือ ทำงานเร็ว VS ทำงานช้า และ ไฟก่สงาน VS ไฟก่สคน - ทำแบบประเมินพฤติกรรม DISC	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบบทดสอบ 24 ข้อ
14.30 - 14.45 น.	พักเบรก		
14.45 - 15.45 น.	พฤติกรรมคนในองค์กร (ต่อ)	5.เรียนรู้พฤติกรรมของคนในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในบุคลิกภาพการสื่อสารลดความขัดแย้งภายในองค์กร (ต่อ) - แนวคิดพฤติกรรมตามโมเดล DISC เพื่อการปรับตัวลดความขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน - บทสรุปแนวทางพัฒนาจุดแข็ง กำจัดจุดอ่อน	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้
15.45 - 16.00 น.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้	- สร้าง Commitment สิ่งที่จะนำไปใช้ในการเรียนรู้ - ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - แจกของรางวัล / ถ่ายรูปเป็นที่ระลึก	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้

หมายเหตุ : หลักสูตรอบรมสามารถปรับเปลี่ยน เนื้อหา เวลา ตามความเหมาะสมของผู้เข้าอบรม