

TRAINING OUTLINE

หลักสูตร เทคนิคการสื่อสารการบริหารความขัดแย้ง (Communication Technique for Conflict Management)

วิทยากร: อาจารย์สุกิจ ตริยुทวัฒนา

PRINCIPLES

ความขัดแย้ง เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในทุกๆที่ ทุกสถานการณ์ ที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลด้วยกันเองหรือเกิดจากมูลเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่สามารถขยายวงกว้างไปอย่างรวดเร็วและสามารถก่อความรุนแรงของเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้หรือเรียกได้ว่าสถานการณ์ของความรุนแรงจากระดับง่ายไปสู่สถานการณ์ที่เป็นระดับที่ยากขึ้นจนกลายเป็นปัญหารุนแรงที่เป็นความยากลำบากในการบริหารจัดการให้ความขัดแย้งเบาบางลงหรือดีขึ้นมาได้ ความขัดแย้งเกิดขึ้นในทุกระดับของพนักงานที่อยู่ในองค์กร จึงมีความสำคัญ และความจำเป็นที่พนักงานทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารก็ตามจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในเรื่องของกลยุทธ์การบริหารความขัดแย้ง ถ้าสามารถบริหารจัดการได้ก็จะทำให้เหตุการณ์หรือสถานการณ์บรรเทาและกลับคืนสภาพดีเหมือนเดิม หรืออาจจะถึงขั้นปรับเปลี่ยนสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาสความสำเร็จได้ดีกว่าเดิมอีก มีความสัมพันธ์ การประสานงาน และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

AREAS OF STUDY

1. อะไรคือที่มาทำให้เกิดความขัดแย้ง
2. ทำความเข้าใจกับความขัดแย้ง
3. ประโยชน์ของความขัดแย้งที่เกิดจากแนวคิดเชิงสร้างสรรค์
4. การวิเคราะห์และประเมินความขัดแย้งให้ถูกต้องและชัดเจน
5. สมมติฐานเบื้องต้นในการจัดการความขัดแย้งโดยภาพรวม
6. การจัดการอารมณ์ที่มีต่อผู้อื่นที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง
7. หลักการทั่วไปในการแก้ไขความขัดแย้ง
8. **Workshop: Conflict Management Analysis วิเคราะห์การแก้ไขความขัดแย้ง**
9. การเอาชนะความขัดแย้งด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

10. วิธีการลดหรือแก้ไขความขัดแย้ง - รูปแบบและกลยุทธ์
11. การจัดการความขัดแย้งระหว่างคุณกับคนอื่น
12. การจัดการความขัดแย้งของคนอื่น
13. การจัดการความขัดแย้งในที่ทำงาน
14. การบริหารความขัดแย้งแบบ Conflict Management Style
15. วิเคราะห์สถานการณ์จริงกับ Conflict Management Style
16. **Workshop: Conflict Management Style - Case**
17. สรุปคำถาม และคำตอบ

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

การติดต่อ: 02-615-4499, 0-2615-4477-8 hipotraining@hotmail.com, www.hipotraining.co.th