

การบริหาร : การบริหารความขัดแย้ง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามาศ แก้วพิจิตร
วันพฤหัสบดีที่ 1 ตุลาคม 2552 เวลา 13.00 -16.00 น.

สรุปสาระสำคัญ

ศึกษาแนวคิดและกระบวนการการบริหารความขัดแย้งจากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ฝึกการทำ Dialogue การสนทนาในเชิงบวก สร้างสรรค์ และการไม่ใช้อารมณ์ รวมทั้งการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในองค์กร

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ตระหนักตัวเองมากขึ้น
- เข้าใจคนอื่นมากขึ้น
- พูดและฟัง ได้มีประสิทธิภาพ
- แก้ปัญหาความขัดแย้งในตัวเองและคนอื่น ได้เร็วขึ้น
- ลดความตึงเครียดในความสัมพันธ์
- เพิ่มทักษะในการต่อรอง
- ทักษะในการรับมือกับการสนทนาที่ยากๆ
- ค้นหาตัวเองว่ามีอิทธิพลต่อคนอื่นอย่างไร
- เปลี่ยนการต่อต้านให้กลายเป็นพวกเดียวกัน
- เพิ่มอำนาจและการมีอิทธิพลส่วนบุคคล
- สร้างความมั่นใจตนเองสามารถสื่อสารคนอื่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารในชีวิตประจำวัน

การสื่อสารมีหลายรูปแบบในปัจจุบันและทุกคนต้องมีการติดต่อสื่อสารจึงมีโอกาที่จะเกิดความขัดแย้ง หากการสื่อสารนั้นผิดพลาดหรือเกิดความต้องการที่ไม่ตรงกัน

การแสดงออกของพฤติกรรมเมื่อต้องเผชิญกับความขัดแย้งขึ้นอยู่กับ Mindsets (ใจสั่ง) และ Perspectives (มุมมอง)

รูปแบบการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

1. Communication Style I

- Small Talk การสนทนาในกลุ่มย่อย
- Shop Talk
- Conventional Listening

2. Communication Style II

- Control Talk ใช้อำนาจสั่ง

- Fight Talk ก้าวร้าว ทำให้ทะเลาะกันง่าย
- Spite Talk ขอบบั่น เจตนาร้าย
- Reactive Listening ฟังแล้ว ตีตนไปก่อนไข้

3. Communication Style III

- Search Talk สนทนาปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วหาทางแก้ไข
- Explorative Listening ชอบใช้คำถาม

4. Communication Style IV

- Straight Talk ใจใหญ่ คุยที่ปัญหา ส่วนใหญ่ผู้ชายเป็นมากกว่า
- Attentive Listening ใส่ใจ ตั้งใจฟัง พูดไปเรื่อยๆ

Conversation Styles

- การต่อสู้กับสารที่ส่งออกไป
- คุยกันแบบใช้ความรู้สึก แบบไม่มีข้อมูล
- การสนทนาแบบใช้ความรู้สึกจะทำให้เกิดความขัดแย้งมากขึ้น
- ฝึกปฏิบัติการสนทนาแบบใช้ความรู้สึกและไม่ใช้ความรู้สึก โดยให้ผู้เข้ารับการอบรมแต่ละคนได้ฝึกการสนทนา แบบไม่ใช้ความรู้สึก และใช้ความรู้สึก

นอกจากนี้วิทยากรได้นำหลักแนวคิดและหลักวิชาการมาอธิบาย การสื่อสารที่เปรียบเทียบกับกับบุคลิกของสัตว์ประเภทต่างๆ เช่น

- Cooperative Problem Solving (ปลาโลมา) เป็นการสื่อสารช่วยแก้ปัญหา
- Competing (สิงโต) แบบการแข่งขัน
- Compromising (ม้าลาย) ประนีประนอม
- Avoiding (เต่า) หลบหลีก
- Accommodating (จิ้งจก) พลิกแพลงให้เข้ากัน

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้นำไปประยุกต์ใช้แก้ไข ป้องกันปัญหาความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในองค์กรต่อไป

ผู้บันทึก

1. นางสุนิตย์ เทพไพฑูรย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
2. นายมนัส สุดเจริญ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
3. นายสมพร มีแสงแก้ว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ วิทยาเขตชุมพร
4. นายคงศักดิ์ นาคทิม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์