

# การจัดการข้อขัดแย้งเพื่อสร้างสัมพันธภาพในงาน

## Conflict Management for Work Relationship

### หลักการและเหตุผล

ภายใต้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การจัดการข้อขัดแย้งเพื่อสร้างสัมพันธภาพในงานและการสื่อสารจึงถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญนำไปใช้ในการบริหารจัดการงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ การสื่อสารที่ “ถูกต้อง ชัดเจน ตรงประเด็น สั้นกระชับ ได้ใจความ และรวดเร็ว” และการทำงานเป็นทีม ย่อมทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขัน ในขณะที่เดียวกันการละเลยการจัดการข้อขัดแย้งและการสื่อสารที่ผิดพลาดคลาดเคลื่อน และล่าช้า ก็อาจนำมาซึ่งความเสียหายต่อหน่วยงาน ทีมงานและองค์กรได้เช่นกัน

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้และเข้าใจถึงความสำคัญของการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์การสื่อสาร เพื่อเรียนรู้บทเรียนแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวของการจัดการข้อขัดแย้ง การสื่อสารและการทำงานที่ผ่านมา

นอกจากนี้ ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้เทคนิคและวิธีการจัดการความขัดแย้ง แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการสื่อสาร การทำงานเป็นทีมในรูปแบบต่างๆและนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง โดยมุ่งหวังว่าหลังเสร็จสิ้นการเรียนรู้แล้ว ผู้เข้าอบรมจะสามารถจัดการกับข้อขัดแย้งและสื่อสารได้ “ถูกต้อง ชัดเจน ตรงประเด็น สั้นกระชับ ได้ใจความ และรวดเร็ว” และใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มคน ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการข้อขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์และการสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร

### วัตถุประสงค์:

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานการจัดการข้อขัดแย้ง การสื่อสารและการทำงานเป็นทีมที่ดีและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และเข้าใจเทคนิคและวิธีการจัดการข้อขัดแย้ง การสื่อสารและการทำงานเป็นทีมอย่างถูกต้อง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำวิธีและเทคนิคการจัดการข้อขัดแย้ง การสื่อสารและการทำงานเป็นทีมไปประยุกต์ใช้งานในการปฏิบัติงานได้จริงและมีประสิทธิภาพ

## หัวข้อการสัมมนา:

### Module ที่ 1 การจัดการปัญหา ข้อขัดแย้ง เพื่อเพิ่มสัมพันธภาพในการทำงาน

- ✚ ความหมายและความสำคัญในการจัดการข้อขัดแย้งเพื่อสร้างสัมพันธภาพ
- ✚ ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหา ข้อขัดแย้งในการทำงาน
- ✚ ที่มาของปัญหาและความไม่พอใจ (Workshop)
- ✚ การเรียนรู้อิทธิพลของกรอบความคิด(Mindset)ที่มีผลต่อพฤติกรรม
- ✚ การทำงานของสมอง (Brain Working)
- ✚ การสร้างกรอบความคิดการพัฒนาตัวเอง (Growth Mindset)
- ✚ ทักษะการแก้ไขปัญหาและจัดการกับความขัดแย้ง
- ✚ แนวทางการจัดการกับอารมณ์เชิงลบและความขัดแย้งในการทำงาน (Workshop)
- ✚ แนวทางยุติปัญหาและข้อขัดแย้งแบบ WIN-WIN

### Module ที่ 2 การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพในการทำงาน

- ✚ รู้จักสไตล์การทำงานของตนเองและผู้อื่นเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ (DISC) (Workshop)
- ✚ ทักษะคิดเชิงบวกในการสื่อสาร เพื่อเพิ่มความเข้าใจและลดความผิดพลาดและสร้างสัมพันธภาพในทีมงาน
- ✚ 5 C หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- ✚ การสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานเป็นทีม
- ✚ ทักษะการฟัง (Deep Listening) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร(Workshop)
- ✚ เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- ✚ เทคนิคการบริหารจัดการอารมณ์เมื่อเกิดความเครียดในการสื่อสาร (EQ for Communication) เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี

### Module ที่ 3 การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

- ✚ เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
- ✚ เคล็ดลับในการทำงานอย่างมีความสุข
- ✚ เทคนิคการทำงาน 5 ประการของคนทำงานมืออาชีพและมีความสุขในการทำงาน
- ✚ การพัฒนาตนเองสู่ผู้ที่มีสัมพันธภาพที่ดีตามหลักไตรสิกขา - ศีล - สมาธิ - ปัญญา

## สรุป ถาม - ตอบ

## **\*\*หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ\*\***

- ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน ผู้ช่วยหัวหน้างาน เจ้าหน้าที่อาวุโส ทุกระดับในองค์กร
- ผู้สนใจทั่วไป

## **รูปแบบการสัมมนา:**

- การบรรยาย 50 %
- เกม / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 40%
- การแบ่งปันการเรียนรู้ร่วมกัน + การแข่งขันกระตุ้นผลงาน 10 %

**ระยะเวลาการอบรม:** 1 วัน ( 09.00 – 16.30 น.)

**จำนวนผู้เข้าอบรม:** ไม่เกิน 30-40 ท่านต่อรุ่นหรือตามที่ร้องขอเป็นกรณี

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เจ้าหน้าที่ประสานงาน / คุณสมศักดิ์ชัย

บริษัท วิสต่อม แม็กซ์ เซ็นเตอร์ จำกัด

Tel; 062-567-8524, 098-789-4524

Email; [info\\_training@wisdommaxcenter.com](mailto:info_training@wisdommaxcenter.com), [L\\_somsakchai@wisdommaxcenter.com](mailto:L_somsakchai@wisdommaxcenter.com)

Website; [www.wisdommaxcenter.com](http://www.wisdommaxcenter.com) Facebook; [www.facebook.com/wisdommaxcenter](http://www.facebook.com/wisdommaxcenter)