



การบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ

วิทยากร: อาจารย์ ไพรัช วนัสบดีไพศาล

ปริญญาโทการตลาด ม.รามคำแหง, ปริญญาตรี โทเศรษฐศาสตร์ ม.เทคโนโลยีมหานคร
เป็นอาจารย์พิเศษให้กับภาครัฐ อาทิ กระทรวงมหาดไทย, กระทรวงการคลัง, ศูนย์ฝึกอบรมกรุงเทพฯ,
TOT, CAT Telecom และเป็นที่ปรึกษาให้กับทั้งภาครัฐและเอกชนด้านบุคคล งานขายการตลาด บริการ
อาทิ บจก. เมืองไทยเมเนจเม้นท์, บจก. สมมาตร คอร์ปอเรท แอนส์ เซอร์วิส, บจก. นานมไทย,
บจก. เอ็นเค ปริ้นติ้ง เทคโนโลยี, บจก. บั้งวันหลี่ มีความชำนาญมากด้วยประสบการณ์ตรง

25 มิถุนายน 2562
09.00 – 16.00 น.

**** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

*สถานที่จัดสัมมนาอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ความขัดแย้งมีเกิดขึ้นได้เสมอ ไม่ว่าจะเป็นเกิดความขัดแย้งระหว่าง พนักงานกับพนักงาน หน่วยงานกับหน่วยงาน องค์กรกับองค์กร พนักงานกับองค์กร พนักงานกับลูกค้า หน่วยงานกับลูกค้า เป็นต้น จึงต้องมีการบริหารความขัดแย้งที่เป็นขั้นตอน มีการไกล่เกลี่ยเจรจาต่อรอง มีระบบการจัดการข้อขัดแย้งที่มีขั้นตอนและเป็นธรรม มีการอบรมพนักงานให้มีความรู้เรื่องของการบริหารความขัดแย้ง เพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้เบาบางลง และสามารถที่จะทำให้ความขัดแย้งของทั้งสองฝ่ายลงเอยมีผลประโยชน์ร่วมกันในแบบชนะชนะ

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในแต่ละรูปแบบ สามารถช่วยพัฒนาให้ผู้เข้ารับการอบรมก้าวไปสู่การเป็นนักบริหารที่เข้าใจทั้งในเรื่องของ ตัวเอง ผู้อื่น ทีมงาน หน่วยงาน องค์กร ลูกค้า สถานการณ์โดยรอบต่างๆ รวมถึงขั้นตอนที่จะใช้ในการลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ล่วงหน้า สร้างวิสัยทัศน์ที่ยาวไกล ลดผลกระทบที่มาจากหลายปัจจัย และมุมมองของการบริหารที่เอื้อผลดีต่อทุกฝ่ายอย่างมีสัมพันธ

ผู้เข้ารับการอบรมจะได้เรียนรู้ทักษะและเทคนิคต่างๆในการบริหารความขัดแย้ง พร้อมช่วยวิเคราะห์และพัฒนาความสามารถในการไกล่เกลี่ยเจรจาต่อรองข้อขัดแย้งของทั้งสองฝ่าย ลักษณะข้อขัดแย้งในรูปแบบต่างๆ ขั้นตอนวิธีการบริหารความขัดแย้งเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด รวมไปถึงผลประโยชน์ที่แต่ละฝ่ายจะได้รับเป็นที่น่าสนใจและเป็นธรรม

“เรียนรู้เรื่องของความน่าเชื่อถือ จะช่วยให้การลดข้อขัดแย้งเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อสร้างแนวความคิดในการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ผู้อื่น ทีมงาน และองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมองเห็นสาเหตุของความขัดแย้ง และเทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิดได้ด้วยตัวเอง
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งและให้คำปรึกษากับผู้เข้ารับการอบรมทั่วไปในการบริหารความขัดแย้งได้ด้วยตัวเอง

หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา:

1. เรียนรู้และเข้าใจถึงความขัดแย้งขั้นรุนแรง
 - คีย์สำคัญที่เกิดความขัดแย้ง
 - วิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้ง
 - ลักษณะของความขัดแย้ง
 - ธรรมชาติของความขัดแย้ง
 - แนวความคิดเชิงลบเมื่อเกิดความขัดแย้ง
2. เรียนรู้และเข้าใจถึงภาวะผู้นำต่อการบริหารความขัดแย้งขั้นรุนแรง
3. ข้อดีและข้อเสียของความขัดแย้ง
4. ระดับของความขัดแย้งขั้นรุนแรง
5. ปัจจัยและผลของความขัดแย้ง
6. วิธีคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้งขั้นรุนแรง
7. วิเคราะห์สถานการณ์ความขัดแย้งขั้นรุนแรง
8. วิธีมองปัญหาความขัดแย้งและค้นหาข้อสรุป
9. กระบวนการบริหารความขัดแย้ง
 - หลุมพรางทางความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง
 - หลักการบริหารความขัดแย้ง
 - เทคนิควิธีการเอาชนะหลุมพราง
 - กระบวนการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์
10. แก้ปัญหาความขัดแย้งในแบบชนะ-ชนะ
11. ทักษะที่สำคัญของผู้บริหารความขัดแย้ง
 - ทักษะการสื่อสาร
 - ทักษะการวิเคราะห์
 - ทักษะการบริหารความขัดแย้ง
 - ทักษะการไกล่เกลี่ย
 - ทักษะการเจรจา
 - ทักษะการมนุษยสัมพันธ์
12. ทักษะสำคัญในการลดความขัดแย้งกับผู้อื่น
 - สร้างทัศนคติเชิงบวกกับผู้อื่น
 - การยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่าง
 - การสื่อสารสัมพันธ์ที่ดี
 - การให้ความสำคัญกับเป้าหมายมากกว่าปัญหา
 - การจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิด
 - วิเคราะห์ "ความคิด-อารมณ์-ความรู้สึก" ของตนเอง
13. ปรับการบริหารความขัดแย้งให้เข้ากับลักษณะของคุณ
14. การประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่างๆ
 - การหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งล่วงหน้า
 - การให้คำปรึกษาแนวทางบริหารความขัดแย้ง
 - การสร้างกลยุทธ์บริหารจัดการความขัดแย้งของหน่วยงาน
 - การพัฒนาแนวความคิดเรื่องการบริหารความขัดแย้งให้ทีมงาน



15. กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร

16. Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ

- ให้โจทย์การบริหารความขัดแย้ง
- วิเคราะห์อย่างละเอียดถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
- นำเสนอถึงปัญหาของความขัดแย้งและวิธีการบริหารความขัดแย้งในแบบบูรณาการ
- ผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากร ร่วมกันวิเคราะห์ความสำเร็จของแต่ละกลุ่มที่นำเสนอ
- วิทยากรให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้

17. สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์จากผู้เข้ารับการอบรม

**** ข้อคิดฝากให้กับผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำกลับไปฝึกปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น ****

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร(ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 25 มิถุนายน 2562					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,900.00	273.00	117.00	4,056.00	4,173.00
สมาชิก HIPO	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
พิเศษ! ชำระภายใน 7 มิถุนายน 2562 (โอนเงิน หรือ แพลตฟอร์มหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
สมาชิก HIPO	3,400.00	238.00	102.00	3,536.00	3,638.00

วิธีการชำระเงิน:

- โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8

ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร
- ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
- หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทสาวิณิจัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

HIPO Training and Consultancy Co., Ltd.
Telephone: 02-615-4499, 02-615-4477-8
Fax: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2
Website: www.hipotraining.co.th
E-mail: hipotraining@gmail.com
ID Line: hipotraining
Facebook: www.facebook.com/HIPOTraining

อบรม, สัมมนา, บริหาร, ความขัดแย้ง, Conflict Management, ประสิทธิภาพ, ประสิทธิภาพ