

# จิตวิทยาการบริหารความขัดแย้ง สำหรับคนทำงาน

Psychology of conflict management for worker in organization



ผลการสำรวจผู้คนที่ทำงานในองค์กรโดยสถาบัน Fortune Top 500 พบว่า “ปัญหาของความขัดแย้งในที่ทำงาน” เป็นประเด็นสำคัญที่ทำให้การทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานนั้นล้มเหลว เพราะคนทำงานขาด “ทักษะและจิตวิทยาการจัดการความขัดแย้ง” อันส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดำมืด อึมครึม แม้ว่าคนทำงานเหล่านั้นมีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านดีเพียงใดก็ตาม หากขาดความสามารถในการจัดการกับความแตกต่างที่หลากหลายของคนที่มีพื้นฐาน ความคิด ค่านิยม ความเชื่อที่มีทัศนคติแตกต่างกัน ไม่สามารถเชื่อมโยงแสวงหาจุดร่วม สงวนจุดต่างในการทำงานประสานงานกันแล้ว ก็ยากที่ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ บรรยากาศในที่ทำงานก็จะมีแต่ความเครียด ขัดแย้งขัดขากัน เอาชนะคะคานกัน ดังนั้น การเรียนรู้ “จิตวิทยาการบริหารความขัดแย้ง” จึงนับเป็นเรื่องที่มีความสำคัญไม่น้อย เพราะนอกจากจะช่วยทำให้ชีวิตประสบความสำเร็จ และความดีแล้ว ยังช่วยรังสรรค์บรรยากาศการทำงานและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จร่วมกันด้วยสถานการณ์แบบ “เราแตกต่างกันได้ด้วยชัยชนะร่วมกัน”

**วัตถุประสงค์:** เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- เรียนรู้ธรรมชาติแห่งความขัดแย้งในการทำงานว่า สามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพได้ต้องทำอะไร
- ใช้ “กระบวนการทางจิตวิทยา” เผชิญหน้ากับคนที่มีอารมณ์รุนแรง หรือกับสถานการณ์ หรือกับปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีความสามารถทางอารมณ์และสร้างสรรค์
- ใช้ “วิธีการสื่อสาร – หรือ มิใช่ หาเรื่อง” ที่ทำให้ปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ ไม่ลุกลามเลวร้ายลงไปอีก

**หัวข้อการบรรยาย:**

- เรียนรู้ 5 ประเภทของความขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน
  - ด้านข้อมูล
  - ด้านผลประโยชน์
  - ด้านค่านิยม ความเชื่อ ชื่นชอบ
  - ด้านโครงสร้าง
  - ด้านสัมพันธภาพ
- เปิดหน้าต่าง 4 บานของความขัดแย้งระหว่างบุคคล
  - บานเปิดเผย
  - บานแฝงเร้น
  - บานจุกบอด
  - บานมีดดำ

- 5 ขั้นตอนการจัดการความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์
  - การเผชิญกับความขัดแย้ง
  - การแสวงหาความเข้าใจสภาวะการณ์ของแต่ละฝ่าย
  - การช่วยกันระบุปัญหาที่มาของความขัดแย้ง
  - การแสวงหาทางออกและประเมินทางเลือกที่ยอมรับร่วมกันได้
  - การนำไปสู่ปฏิบัติและยุติปัญหาความขัดแย้ง
- 4 เครื่องมือสื่อสารกับการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคล
  - Paraphrasing
  - Questioning
  - Reflecting
  - Summarizing
- จิตวิทยาความสามารถทางอารมณ์กับการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคล
  - จัดการกับสถานการณ์
  - ควบคุมกับผู้เกี่ยวข้อง
  - การมองที่เจตนา
  - การยอมรับในมุมมองที่แตกต่าง
  - การให้อภัย
  - การเปิดโอกาส
  - การควบคุมอารมณ์และความรู้สึก
- 5 ต้นแบบการจัดการความขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน
  - แบบเอื้ออำนวย
  - แบบร่วมมือร่วมใจ
  - แบบใช้อำนาจบังคับ
  - แบบหลีกเลี่ยง
  - แบบประนีประนอม

### วิธีการฝึกอบรม:

- ใช้กิจกรรมเป็นหลักในการเรียนรู้ ประกอบด้วย การฝึกปฏิบัติ การวิพากษ์ VDO Clip และการสรุปประเด็นร่วมกัน

### เหมาะสำหรับ:

- พนักงานทุกระดับ

### วิทยากร

อาจารย์พรเทพ จันทนาวิ ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล, ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด, ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปิตอล กรุ๊ป, ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือ โอสดสกา, ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมกลุ่มบริษัทเครือ UCOM ฯลฯ

กำหนดการ	วันอังคารที่ 25 มีนาคม 2557	ค่าลงทะเบียน : บุคคลทั่วไป	$3,000 + 210 = 3,210$
เวลา	09.00-16.00 น.	ค่าลงทะเบียน : สมาชิก	$2,900 + 203 = 3,103$
สถานที่	เดอะ คอนเน็คชั่น MRT ลาดพร้าว	โอนเงินก่อน 18 มีนาคม 2557	$2,800 + 196 = 2,996$

- หมายเหตุ** – ค่าลงทะเบียน รวมค่าเอกสาร, อาหาร เครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟสด  
– ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสัมมนาสามารถหักลดหย่อนภาษีได้ 200%

**ใบลงทะเบียนเข้าร่วมอบรมสัมมนา**

**หลักสูตร** จิตวิทยาการบริหารความขัดแย้งสำหรับคนทำงาน  
**กำหนดการ** วันอังคารที่ 25 มีนาคม 2557 เวลา 09.00-16.00 น.  
**ณ** เดอะ คอนเน็คชั่น (สถานีรถไฟฟ้าลาดพร้าว) กรุงเทพฯ

รายการค่าลงทะเบียน: 1 ท่าน	ราคา + vat 7 %	ราคาหลังหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<input type="checkbox"/> 3,000 + 210 = 3,210	<input type="checkbox"/> 3,210 - 90 = 3,120
สมาชิกสัมมนา	<input type="checkbox"/> 2,900 + 203 = 3,103	<input type="checkbox"/> 3,103 - 87 = 3,016
บุคคลทั่วไปโอนเงินวันที่ 18 มี.ค. 2557	<input type="checkbox"/> 2,800 + 196 = 2,996	<input type="checkbox"/> 2,996 - 84 = 2,912

รายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา

1. .... ตำแหน่ง.....
2. .... ตำแหน่ง.....
3. .... ตำแหน่ง.....
4. .... ตำแหน่ง.....

• **ที่อยู่เพื่อออกใบเสร็จ :** (กรุณากรอกรายละเอียดให้ชัดเจนเพื่อความถูกต้องในการออกใบเสร็จ)

(บจก./บมจ./หจก./ส่วนบุคคล) ชื่อ.....เลขที่..... หมู่.....  
 อาคาร/หมู่บ้าน.....ชั้น.....ต.รอก/ซอย.....  
 ถนน.....แขวง/ตำบล.....อำเภอ/เขต.....  
 จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....  
 โทรสาร.....ผู้ประสานงาน.....E-mail : .....

• ประเภทธุรกิจ.....

• **ต้องการหักภาษี ณ ที่จ่ายหรือไม่**       ต้องการ       ไม่ต้องการ

**กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย 3%**    ในนาม บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด เลขที่ 34/289 หมู่บ้านไทยสมบูรณ 2  
 หมู่ที่ 2 ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : 013555600220  
**ปัญหาที่ท่านต้องการทราบในเรื่องที่สมัคร**

**โอนเงินเข้าบัญชี :** บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด ประเภทบัญชี ออมทรัพย์  
 ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซียร์รังสิต เลขที่บัญชี 364-236239-5  
 กรุณาฝากขีใบลงทะเบียนหรือหลักฐานการโอนเงินมาที่ fax. เบอร์ 02-992-5278

บริษัท **เคเอ็นซี เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์** จำกัด 801/74 ม.8 ถ.พหลโยธิน ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12130

โทร. 02-992-5277, 089-925-4790, 081-8476341, 083-1345160 โทรสาร 02-992-5278

e-mail : knctrainingcenter@hotmail.com, www.knctrainingcenter.com