

## การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อจัดการความขัดแย้ง Effective Communication for Conflict Management

### 📌 หลักการและเหตุผล

จากประสบการณ์ทำงาน และจากการสอบถามผู้คนมากมาย เรามีความเห็นตรงกันว่า

“ปัญหาในการทำงาน 60-80% ล้วนเกิดจากการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ” คุณเห็นด้วยหรือไม่?

ถ้าคุณเห็นด้วย หลักสูตรนี้จะมีแนวทางช่วยคุณในการแก้ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร ช่วยให้เข้าใจซึ่งกันและกันดีขึ้น ช่วยให้การประสานงานภายในดีขึ้น ลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน ทำให้การทำงานราบรื่น ประสิทธิภาพสำเร็จด้วยดี และเป็นองค์กรที่เปี่ยมสุข (Happy Workplace)

หลักสูตรนี้จะมุ่งเน้นให้เข้าใจในเรื่องการสื่อสารที่เปี่ยมประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องของการฟังอย่างเข้าใจ การใส่ใจ การใช้ภาษา กาย น้ำเสียง และเคล็ดลับต่างๆ ในการสื่อสารสร้างความประทับใจ รวมทั้งความเข้าใจใน “คน” แต่ละบุคลิกภาพ (D-I-S-C) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการร่วมงานกันด้วยความเข้าใจกันและกัน ลดความขัดแย้ง และสร้างสัมพันธภาพที่ดี ซึ่งเป็นพื้นฐานแห่งการทำงานเป็นทีม

นอกจากนี้ ท่านจะเรียนรู้ว่าแท้จริงความขัดแย้งนั้นก็มีประโยชน์ และเราจะเปลี่ยนความขัดแย้ง กลายมาเป็นความสร้างสรรค์ สร้างเสริมการทำงานเป็นทีม โดยให้ทุกคนตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของทีมงาน และจะต้องพัฒนาตัวเองเพื่อให้ทีมงานก้าวหน้า และประสบความสำเร็จร่วมกัน

### 📌 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสนุกสนาน เป็นกันเอง กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- กระตุ้นให้พนักงานตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สอดแทรกบทเรียนการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม

### 📌 เนื้อหา

#### **Module 1 : ความหมาย และ ความสำคัญของการสื่อสาร**

- ความสำคัญของการสื่อสาร
- ทัศนคติที่ดี ในการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจ
- การเป็นผู้ฟังที่ดี (Active Listener)
- การค้นหาความเข้าใจ และเข้าใจ ความสำคัญ
- น้ำเสียง – ภาษา กาย อิทธิพลหลักของการสื่อสาร
- เทคนิคการสื่อสาร และสร้างความประทับใจ

#### **Module 2 : การบริหารความขัดแย้ง**

- ความหมายของความขัดแย้ง
- ระดับของความขัดแย้ง
- 5 แนวทางรับมือ บริหารจัดการความขัดแย้ง
- เคล็ดลับในการแปรเปลี่ยนความขัดแย้ง เป็นความสร้างสรรค์
- แนวทางจัดการความขัดแย้งด้วยแนวคิด Win – Win Thinking
- แนวทางการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

- แนวคิด “ธนาคารใจ”

### **Module 3 : สร้างความเข้าใจ ลดความขัดแย้ง “รู้เขา รู้เรา” ด้วยหลักการ D-I-S-C**

- ธรรมชาติของตนเองและผู้อื่น
- เรื่องของคน “คน” และความแตกต่างของคน
- ทำความเข้าใจ “รู้เขา รู้เรา” ด้วยหลักการ D-I-S-C
- Workshop : แบบประเมินบุคลิกภาพของตนเอง
- Workshop : วิเคราะห์บุคลิกภาพของเพื่อนร่วมงาน
- การปรับตัวในการทำงานร่วมกับบุคคลแต่ละประเภท
- การประยุกต์ D-I-S-C กับการทำงานร่วมกัน Ex: การจัดการความขัดแย้ง ; การทำงานเป็นทีม ; การสื่อสารประสานงาน ฯลฯ

### **รูปแบบการฝึกอบรม**

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

### **วิทยากร**

อาจารย์ไวยวิทย์ แสงอสังการ