

# การบริหารความขัดแย้ง และการสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน

## Conflict Management & Positive Attitude at work



### หลักการและเหตุผล

“ความขัดแย้ง” ถือเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับทุกองค์การ ซึ่งความขัดแย้งมีสาเหตุเกิดขึ้นได้มากมาย ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นย่อมมีทั้งประโยชน์และโทษ ดังนั้น จึงต้องเรียนรู้ที่จะบริหารความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์การ ทั้งนี้ จำเป็นต้องบริหารความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยจะต้องมีความเข้าใจทักษะ รวมถึง การนำเทคนิคในการแก้ไขความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ และเหมาะสมกับความขัดแย้ง เพื่อผลลัพธ์ที่ดีขององค์กร ซึ่งการพัฒนาบุษยให้สมบูรณ์แบบ ต้องพัฒนาบุษยแบบองค์รวมทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม สติปัญญา และ นูมมอง ทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้ของคนเรา ก็คือ IQ ความชาญฉลาด แต่ความฉลาดก็ยังไม่ใช่อะไรที่เป็นที่สุดของความเป็นคน คนเราจะต้องมีองค์ประกอบของ 7Q อย่างประสมประสาน ซึ่งจะทำให้คนเราได้อย่าง “มนุษย์ที่สมบูรณ์” ลองตรวจสอบ กับ 7Q ดูซิว่า Q ตัวใดเราสูงเราต่ำ แล้วปรับปรุงอย่างประสมประสาน จะทำให้เราดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข ในยุคโลกาภิวัตน์ รวมถึงมีทักษะการปรับตัวกิจกรรม ทัศนคติความคิดเชิงบวก ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ



### วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคลและองค์กร  
และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์



### คอร์สนี้เหมาะกับใคร

ผู้บริหาร / วิศวกร / หัวหน้างาน /  
เจ้าของกิจการ / พนักงาน / หรือผู้ที่สนใจ



### รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับ  
ใบประกาศนียบัตรรับรองจากสถาบัน  
Toppro



## วัตถุประสงค์

1.

เพื่อให้ผู้อบรม มีทักษะเกี่ยวกับการบริหาร ความขัดแย้งและเข้าใจ "ความขัดแย้ง" ได้ปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดีและสร้างความสุข ในการทำงาน

3.

เพื่อให้ผู้อบรม มีทักษะการแก้ปัญหา หรือ ลดความขัดแย้ง และสามารถนำความรู้ที่ ได้ไปประยุกต์ใช้กับการบริหารความขัดแย้ง ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

2.

เพื่อให้ผู้อบรม มีทักษะการสื่อสารและการแก้ ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรได้ อย่างถูกต้องและเตรียมความพร้อมในการ หาแนวทางจัดการกับความขัดแย้ง

4.

เพื่อให้ผู้อบรม มีทักษะการปรับพฤติกรรม ความคิดในการปฏิบัติงานให้ประสพ ความสำเร็จ

5.

เพื่อให้ผู้อบรม ได้พัฒนาความคิด สร้างสรรค์สัมพันธ์ที่ดีกันภายในทีมงาน ในการทำงาน



## รูปแบบการฝึกอบรม

1.



เน้นการเรียนรู้แบบ Participation เพื่อให้ เกิดการรับรู้แบบทุกคน มีส่วนร่วม

2.



เน้นการเรียนรู้แบบ Pragmatist Activist เพื่อให้เกิดการรับรู้ ประสบการณ์ใหม่

3.



เน้นการบรรยายและ เรียนรู้แบบมีส่วนร่วม Participatory Techniques

4.



Work shop สร้างสถานการณ์... กระตุ้นให้เกิดการ แลกเปลี่ยนและเกิด ทักษะการรับรู้





## หัวข้อการบรรยาย

**อบรม 1 วัน**

เวลา 08:30-09:00 น. ลงทะเบียนอบรม , แบบทดสอบก่อนอบรม (Pre - Test) กล่าวเปิดการอบรม

กำหนดการอบรม (ช่วงเช้า) 09:00 น. – 12:00 น.

### Module 01

ความเข้าใจเกี่ยวกับ  
ความขัดแย้ง

- 1.1) ความขัดแย้ง คืออะไร?
- 1.2) ประเภท สาเหตุความขัดแย้ง <ระหว่างบุคคล/ทีม /ระหว่างทีม>
- 1.3) ปัจจัยบ่งชี้ความขัดแย้ง และ ผลของความขัดแย้ง
- 1.4) แนวคิดและหลักการวิเคราะห์ตนเองตามหลักการ 7Q
- 1.5) ความสัมพันธ์และผลสัมฤทธิ์ของการทำงานด้วย 7Q
- 1.6) การใช้ 7Q ส่งผลสำเร็จในการทำงานอย่างไรบ้าง?

### Module 02

กระบวนการจัดการกับ  
ความขัดแย้ง

- 2.1) การวิเคราะห์องค์ประกอบของความขัดแย้ง
- 2.2) เครื่องมือในการระบุและวิเคราะห์ความขัดแย้ง
- 2.3) ขั้นตอนการจัดการกับความขัดแย้ง

พักรับประทานอาหารกลางวัน 12:00 น. – 13:00 น.

กำหนดการอบรม (ช่วงบ่าย) 13:00 น. – 16:00 น.

### Module 03

เทคนิคการบริหาร  
ความขัดแย้ง

- 3.1) ปัจจัยพิจารณาทางเลือกสไตล์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของความขัดแย้ง
- 3.2) การจัดการความขัดแย้ง กับ WIN-WIN Solution
- 3.3) การแก้ไขปัญหาด้วยการใช้อำนาจ (Power Contest)
- 3.4) การแก้ไขปัญหาด้วยการใช้สิทธิ (Rights Contest)
- 3.5) การแก้ไขปัญหาด้วยการประสานประโยชน์

### Module 04

ทักษะการบริหาร  
ความขัดแย้ง

- 4.1) ทักษะการสื่อสาร
- 4.2) ทักษะการไกล่เกลี่ย
- 4.3) ทักษะการเจรจาต่อรอง



#### Workshop

เสริมสร้างคุณภาพชีวิตด้วย E.Q. สร้างจิตสำนึกแรงจูงใจตนเองในทางสร้างสรรค์ การบริหารอารมณ์ตนเองและผู้อื่น



ประเมิน/ทำแบบทดสอบหลัง  
อบรม POST TEST กล่าว  
ปิดงานอบรม

หมายเหตุ - พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม ช่วงเช้า เวลา 10.30 – 10.45 น.- ช่วงบ่าย เวลา 14.30 – 14.45 น.

## บริษัทที่ไว้วางใจใช้บริการของเรา



- 1. สมัครอบรมผ่าน [www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)
- 2. กรุณาสำรองที่นั่งล่วงหน้า 7 - 10 วัน
- \*\* กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม "บริษัท ทีโอพี โปรดักชั่นแอนด์ แอนด์ ดีเวลลอปเม้นต์ จำกัด"
- เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)
- \*\* ที่อยู่ 7/77 หมู่ 5 ต. ห้วยกะปิ อ. เมืองชลบุรี จ. ชลบุรี ป.ณ. 20130

ลงทะเบียนอบรมได้ที่ [www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)

