

**Learning Business Department** บริษัท บีพีไอที โฮลดิ้งส์ จำกัด มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นคนเก่ง และคนดีมีศักยภาพเพื่อรองรับการทำงานเพื่อการขยายธุรกิจ โดยสนับสนุนการเรียนรู้ด้านต่างๆ และมุ่งให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างองค์ความรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กรอย่างถูกต้องและต่อเนื่อง นำเสนอ

## หลักสูตร “การบริหารความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ (Conflict Management)”

หลักสูตร 1 วัน/ 6 ชั่วโมง

### หลักการและเหตุผล

ความขัดแย้งเป็นผลร้ายต่อองค์กร และเป็นสิ่งที่ไม่ควรให้เกิดขึ้น ผู้บริหารเชื่อว่าความขัดแย้งเป็นสัญญาณบอกรับทราบว่าองค์กรมีความผิดพลาดบางอย่างเกิดขึ้นแล้ว และถ้าหากสามารถแก้ไขได้แล้ว ความขัดแย้งจะไม่เกิดขึ้น องค์กรจะดำเนินไปอย่างราบเรียบ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

แนวคิดปัจจุบันเชื่อว่าความขัดแย้งในองค์กรเป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ และเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ เพราะความขัดแย้งจะนำไปสู่การค้นหาคำตอบที่ดีกว่า ทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพดีขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ทราบผลของความแตกต่างระหว่างบุคคลในองค์กร
2. เพื่อให้เข้าใจผลดีและผลเสียของความแตกต่างระหว่างบุคคลเพื่อนำไปสู่การลดปัญหาขององค์กร
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าถึงหลักการแก้ไขการเกิดความขัดแย้ง ในการทำงานปัจจุบันและมีการพัฒนาตนเองให้สามารถแก้ไขความขัดแย้งในองค์กรของตนเองได้ดี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ค้นหาคณะปฏิบัติการจัดการความขัดแย้งในแบบของผู้เข้าอบรมได้ดี
2. ผู้เข้าอบรมทราบขั้นตอนการไกล่เกลี่ยและการเจรจาต่อรองและปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้ดี
3. ผู้เข้าอบรมได้ฝึกฝนวิธีการใช้จิตวิทยาเพื่อบริหารความขัดแย้งและรับมือกับความขัดแย้งต่างๆ

### การประเมิน

1. ประเมินจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กิจกรรมกลุ่มที่วิทยากรได้จัดขึ้น
2. ประเมินจากแบบทดสอบประเมินผลของกลุ่มวิทยากร

### หัวข้อในการสัมมนา

1. ค้นหาคณะปฏิบัติการจัดการความขัดแย้งในแบบของคุณ
2. แนวคิดและหลักของการจัดการกับความขัดแย้ง
3. ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยและการเจรจาต่อรอง

4. วิธีการใช้จิตวิทยาเพื่อบริหารความขัดแย้งและรับมือกับความขัดแย้งต่างๆ
5. ทักษะที่จำเป็นในการไกล่เกลี่ย และการเจรจาต่อรอง
6. กรณีศึกษา และฝึกปฏิบัติ ในการจัดการกับความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ
7. ถาม – ตอบ ปัญหา เพื่อนำไปประยุกต์ในทางปฏิบัติ

### วิธีการสัมมนา

การสัมมนาประกอบด้วยกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ ได้แก่

- บรรยาย เชิงปฏิบัติการ สร้างมุมมองใหม่ ๆ ให้กับชีวิตเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานสู่การประสบความสำเร็จ
- ให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีส่วนร่วมในการแสดงศักยภาพ และกระชับความสัมพันธ์บุคลากรในองค์กร ในการสร้างบทบาทสมมุติในการร่วมกันเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน

### ผู้เข้าร่วมการสัมมนา

1. เจ้าของกิจการ และผู้บริหารทุกระดับในองค์กร
2. หัวหน้างาน ผู้จัดการ ผู้อำนวยการ
3. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
4. ผู้ที่สนใจทั่วไป

วิทยากร : อาจารย์ปภาณ สุระเสียง