



Effective Communication for Conflict Management

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อจัดการความขัดแย้ง

หลักการและเหตุผล

จากประสบการณ์ทำงานของผมเอง และจากการสอบถามผู้คนมากมาย เรามีความเห็นตรงกันว่า “ปัญหาในการทำงาน 60 -80% ล้วนเกิดจากการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ” คุณเห็นด้วยหรือไม่?

ถ้าคุณเห็นด้วย หลักสูตรนี้จะมีแนวทางช่วยคุณในการแก้ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร ช่วยให้คุณเข้าใจซึ่งกันและกันดีขึ้น ช่วยให้การประสานงานภายในดีขึ้น **ลดปัญหาความขัดแย้ง**ในการทำงาน ทำให้การทำงานราบรื่น ประสบผลสำเร็จด้วยดี และเป็นองค์กรที่เปี่ยมสุข (Happy Workplace)

หลักสูตรนี้จะมุ่งเน้นให้เข้าใจในเรื่องการสื่อสารที่เปี่ยมประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องของการฟังอย่างเข้าใจ เข้าใจใจ เรื่องการใช้ภาษา กาย น้ำเสียง และเคล็ดลับต่างๆ ในการสื่อสารสร้างความประทับใจ รวมทั้งความเข้าใจใน “คน” แต่ละบุคคลิกภาพ (D-I-S-C) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการ ทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจกันและกัน ลดความขัดแย้ง และ สร้างสัมพันธภาพที่ดี ซึ่งเป็นพื้นฐานแห่งการทำงานเป็นทีม

นอกจากนี้ ท่านจะเรียนรู้ว่าแท้จริงความขัดแย้งนั้นก็มีประโยชน์ และเราจะเปลี่ยนความขัดแย้ง กลายมาเป็นความสร้างสรรค์ สร้างเสริมการทำงานเป็นทีม โดยให้ทุกคนตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ สำคัญของทีมงาน และจะต้องพัฒนาตัวเองเพื่อให้ทีมงานก้าวหน้า และประสบความสำเร็จร่วมกัน

"ขอให้ทุกท่านประสบความสำเร็จ ความสุขใจ และ ความโชคดีเทอญ"



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •
Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041
E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com



หัวข้ออบรม

Module 1 : ความหมาย และ ความสำคัญของการสื่อสาร

- ความสำคัญของการสื่อสาร
- ทักษะที่ดี ในการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจ
- การเป็นผู้ฟังที่ดี (Active Listener)
- การค้นหาความเข้าใจ และจำใจ ความสำคัญ
- น้ำเสียง – ภาษากาย 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

*** หมายเหตุ : หัวข้อฝึกอบรมอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม และข้อจำกัดทางด้านเวลา





แนวทางการสัมมนา

ผมได้เน้นการสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผมจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มีองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม โต้ตอบกันอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญที่สุด คือการให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจ ให้เกิดความรู้สึกอยากเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการฝึกอบรม

ผลที่ได้ คือ..



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





เกี่ยวกับวิทยากร..

อ.ไววิทย์ แสงอลังการ หรืออีกชื่อหนึ่งของผู้เข้าอบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า **อ.ไวท์** เป็นหนึ่งในผู้มีพรสวรรค์ในการสรรค์สร้างการฝึกอบรม สัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเปี่ยมด้วยความสุข กำลังใจ แรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาตลอดชีวิต

อ.ไวท์ ได้หันมาเป็นวิทยากรอิสระ มีอาชีพ เมื่อ 4 ปีที่ผ่านมา และเป็นวิทยากรที่ทาสถิติ โดยได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศมาแล้วมากกว่า 400 บริษัทในรอบ 4 ปีที่ผ่านมา สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.MrWaiwit.com



- วิทยากรรับเชิญหลายสถาบัน
- MD บ. Service Professional
- อดีตผู้บริหาร บ. Federal Express (FedEx)
- อดีตผู้บริหาร บ. AIS
- อดีตผู้บริหาร บ. Chevalier
- อดีตวิศวกรควบคุมการสื่อสารดาวเทียม บมจ. ดาวเทียมไทยคม





คะแนนประเมินหลักสูตร



สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

รายงานสรุปแบบสอบถาม ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม

ชุดสำหรับวิทยากร

เรื่อง การบริหารความขัดแย้งและการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์

รหัสคอร์ส A07KB266I

ชื่อหน่วยงาน กระจกพีเอ็มเค - เซ็นทรัล

วิทยากร : คุณไววิทย์ แสงอลังการ

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	
การถ่ายทอดความรู้	3.74	0.44	93.50 %
การจัดลำดับเนื้อหา	3.61	0.50	90.25 %
การสร้างและรักษาบรรยากาศ	3.90	0.30	97.50 %
การบริหารเวลา	3.97	0.18	99.25 %



สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

รายงานสรุปแบบสอบถาม ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม

ชุดสำหรับวิทยากร

เรื่อง การบริหารความขัดแย้งและการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์

รหัสคอร์ส A07KB154I

ชื่อหน่วยงาน ไทยซินเตอร์โปรดักส์

วิทยากร : คุณไววิทย์ แสงอลังการ

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	
การถ่ายทอดความรู้	3.82	0.40	95.50 %
การจัดลำดับเนื้อหา	3.64	0.50	91.00 %
การสร้างและรักษาบรรยากาศ	3.82	0.40	95.50 %
การบริหารเวลา	3.82	0.40	95.50 %



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com



สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

รายงานสรุปแบบสอบถาม ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม

ชุดสำหรับวิทยากร

เรื่อง การบริหารความขัดแย้งและการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

รหัสคอร์ส A09KB038I

ชื่อหน่วยงาน ไทยยานยนต์

วิทยากร: คุณไวยวิทย์ แสงอั้งการ

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	
การถ่ายทอดความรู้	3.88	0.33	97.00 %
การจัดลำดับเนื้อหา	3.69	0.47	92.25 %
การสร้างและรักษามิตรภาพ	3.92	0.27	98.00 %
การบริหารเวลา	3.62	0.50	90.50 %



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com