

## หลักสูตรการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ เพื่อลดความขัดแย้งและเสริมประสิทธิภาพการประสานงาน

### The Art of Collaborative Communication : From Conflict to Cooperation

#### หลักการและเหตุผล

ในการดำเนินชีวิตในยุคที่อยู่บนโลกของการแข่งขันที่เข้มข้น และการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วอย่างทุกวันนี้ ไม่สามารถปฏิเสธได้ว่า การทำงานร่วมกันในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นทักษะที่สำคัญอย่างยิ่งที่บุคลากรในองค์กรต้องมีเพื่อที่จะประสบความสำเร็จในที่ทำงานและในความสัมพันธ์

หลายคนเชื่อว่าการมีความคิด และความเชื่อที่เหมือนกัน จะช่วยให้การตัดสินใจ และการทำงานร่วมกันเป็นไปได้ดีด้วยดี หลายองค์กรจึงให้ความสำคัญกับการโอบน้อม และหาเครื่องมือต่างๆ เพื่อที่จะทำให้บุคลากรในทีม มีความคิดเห็นที่เหมือนกัน แต่ในความเป็นจริงแล้ว ทักษะในการทำงานร่วมกับทีมเป็นทักษะส่วนบุคคลที่ลึกซึ้งกว่านั้นมาก กล่าวคือ เป็นทักษะที่เรียนรู้ถึงความเป็นตัวเอง และเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันกับคนที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างได้ โดยที่ยังสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนา ทักษะการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ช่วยลดความขัดแย้งนั้น นอกจากจะสามารถเพิ่มความสุขให้กับบุคลากร และหน่วยงานแล้ว การเข้าอกเข้าใจยังสามารถนำไปใช้กับลูกค้า อันเป็นต้นทางของ customer centric และพันธมิตรทางธุรกิจ จึงถือว่า ทักษะการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ลดข้อขัดแย้ง สามารถส่งผลเชิงบวกต่อองค์กรในทุกมิติ

ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีต่อสุขภาพใจ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำงานร่วมกันได้ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรทั้งในด้านบรรยากาศการทำงานร่วมกัน, เพิ่มขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร, เพิ่มผลผลิต, ลดข้อผิดพลาด ฯลฯ

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ ที่มาของความขัดแย้งและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง
2. เพื่อให้ผู้เรียน ได้เรียนรู้และมีทักษะการสื่อสาร ด้วยวิธีการสื่อสารอย่างสันติ
3. เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะในการแสวงหาข้อตกลงร่วม เมื่อเกิดความเห็นที่แตกต่างหลากหลาย

#### กลุ่มเป้าหมาย

- กลุ่มบุคลากรในองค์กรทั่วไป
- กลุ่มบุคลากรที่ประสบปัญหาการสื่อสาร
- ระดับและส่วนงานที่เหมาะสม : ทุกระดับ ทุกส่วนงาน

#### ระยะเวลาการอบรม

1 วัน / 6 ชั่วโมง 9.00 น. – 16.00 น.

## หัวข้อการอบรม\*

### ครึ่งวันเช้า

1. โมดูล 1: บทนำความเข้าใจความขัดแย้ง
2. โมดูล 2: ปัจจัยแห่งความขัดแย้ง
3. โมดูล 3: การสื่อสารอย่างสันติ

### ครึ่งวันบ่าย

4. โมดูล 4: การแสวงหาข้อตกลงร่วม
5. โมดูล 5: การประยุกต์ใช้

\*อาจมีการปรับให้สอดคล้องกับเวลาและสถานการณ์ มีแทรกจังหวะผ่อนคลายสนุกสนานให้ไม่น่าเบื่อ พักเบรกตามเหมาะสม (ปกติ 10.30, 14.30 น.)

### \*ดาวน์โหลดกำหนดการสำหรับยื่นพิจารณาได้ที่\*

## รูปแบบการอบรมสัมมนา

- อบรมภายใน In-house Training
- สถานที่ห้องประชุมมีเครื่องฉายสไลด์/Projector, ไมโครโฟน, เครื่องขยายเสียง
- จัดโต๊ะแบบเก้าอี้วางตัวรูปตัวยู (U-Shape)
- การบรรยาย 30 %
- เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 50%
- การอภิปราย 20%

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- เกิดความเข้าใจต้นเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง
- ได้ฝึกทักษะการสื่อสารที่ลดการก่อให้เกิดความขัดแย้ง
- มีทักษะในการเผชิญความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์
- พัฒนาการสื่อสารในการทำงานร่วมกันได้ดีมากยิ่งขึ้น

## วิทยากร

[อ.อิสรา วัชชัยคำมายุ์](#) (อ.ประวัติ)