

BE ACADEMY

COURSE OUTLINE

Conflict Management

🕒 ระยะเวลาในการอบรม 6 ชั่วโมง (1 วัน)

โทร 099 617 1180

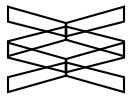
อีเมล enroll@be-academy.co

สมัครเรียน

be-academy.co/enroll

การชำระเงิน

be-academy.co/payment



BE ACADEMY

หัวข้อ การฝึกอบรม

► เนื้อหา

กล่าวนำและอธิบายหลักสูตร

เข้าใจความขัดแย้ง

เข้าใจตัวเอง เข้าใจสไตล์เพื่อรับมือกับความขัดแย้ง

การสื่อสารเพื่อความเข้าใจ

การใช้เทคนิค Perceptual Positions เพื่อจัดการความขัดแย้ง

Brainstorming และจำลองสถานการณ์จริง

สรุปและทบทวน

0 กล่าวนำและอธิบายหลักสูตร (Introduction & The Value of Conflict)

- กิจกรรมแบ่งปันประสบการณ์ความขัดแย้งที่เคยเจอในที่ทำงาน
- แลกเปลี่ยนมุมมอง: “ความขัดแย้งมีคุณค่าอย่างไร”

1 เข้าใจความขัดแย้ง (Understanding Conflict)

- ผลกระทบจากความขัดแย้ง
- ประเภทของความขัดแย้ง (บุคคล, งาน, กระบวนการ)
- สาเหตุหลักของความขัดแย้ง เช่น การสื่อสาร ความเชื่อ ประสบการณ์
- ความขัดแย้งเชิงจิตใต้สำนึก (Unconscious Conflict)

Workshop: วิเคราะห์กรณีตัวอย่างด้วย Root Cause Analysis of Conflicts**Role Play:** จำลองสถานการณ์ความขัดแย้งในที่ทำงาน

2 เข้าใจตัวเอง เข้าใจสไตล์เพื่อรับมือกับความขัดแย้ง (Know Yourself, Know Your Conflict Styles)

- แบบประเมิน TKI (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument)
เพื่อค้นหาสไตล์ในการรับมือกับความขัดแย้ง:
Competing, Collaborating, Compromising, Avoiding, Accommodating
- การวิเคราะห์บุคลิกของแต่ละสไตล์
- เทคนิคการสื่อสารด้วย Rapport เพื่อเชื่อมโยงความเข้าใจ

Workshop: ฝึกสื่อสารกับบุคคลที่มีสไตล์ต่างกันเพื่อลดความขัดแย้งสแกนเพื่อดูรายละเอียด
คอร์สเรียนในเว็บไซต์

3 การสื่อสารเพื่อความเข้าใจ (Empathic Communication)

- เข้าใจจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology)
- สื่อสารด้วยความเข้าใจ (Empathy)
- เทคนิค Dialogue เพื่อลดอคติและสมมติฐาน

Role Play: สถานการณ์ “พนักงานทำงานผิดพลาด กระทบผู้อื่น”

ผู้เข้าอบรมสวมบทบาทหัวหน้างานและผู้สังเกตการณ์ เพื่อฝึกการสื่อสารอย่างเข้าใจ

4 การใช้เทคนิค Perceptual Positions เพื่อจัดการความขัดแย้ง (Conflict Resolution by Perceptual Positions)

- สำรวจความขัดแย้งเชิงจิตใต้สำนึก (Unconscious Conflicts)
- สังเกตอารมณ์จากสถานการณ์ความขัดแย้ง (Emotional Awareness)
- ฝึกใช้ Visualization เพื่อเปลี่ยนมุมมองและเข้าใจอีกฝ่าย

Workshop: ฝึกเทคนิคการมองจากหลายมุมมองเพื่อปรับสมดุลทางอารมณ์

5 Brainstorming และจำลองสถานการณ์จริง

- แบ่งกลุ่มระดมสมองหาทางออกของความขัดแย้ง

Role Play: จำลองสถานการณ์จริงภายในองค์กร พร้อม Feedback จากวิทยากร

6 สรุปและทบทวน

- สรุปความรู้และเทคนิคที่ได้เรียนรู้
- Q&A
- Action Plan: ฝึกฝนเทคนิคที่ได้เรียนในสถานการณ์จริง



สแกนเพื่อดูรายละเอียด
คอร์สเรียนในเว็บไซต์