

## Psychology for Negotiation and Conflict Management

(จิตวิทยาเพื่อการเจรจาต่อรองและบริหารจัดการความขัดแย้ง)

ระยะเวลาอบรม จำนวน 1 วัน (รวม 6 ชั่วโมง) อบรมเวลา 09.00 - 16.00 น.

### หลักการและเหตุผล

ในการดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็นทางด้านการบริหารหรือการประสานงานขององค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการใช้ทักษะการเจรจาต่อรองเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่สำคัญการเจรจาต่อรองเป็นสิ่งที่ต้องการความคิดเชิงเป็นระบบ มีการเตรียมตัวล่วงหน้า และมีเทคนิคที่ดีบนหลักของจิตวิทยาการสื่อสารและจิตวิทยาทางสังคมที่เน้น 3P คือ Prepare, Probe, Propose อันหมายถึง การเตรียมการ การหยั่งท่าที และการยื่นข้อเสนอ การเจรจาต่อรองที่ดียังต้องคำนึงถึงการมีจริยธรรมด้วย โดยท้ายที่สุดแล้วการเจรจาต่อรองจะนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว บนฐานของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการเจรจาเชิงบูรณาการ

หลักสูตรนี้ผู้เข้าอบรมจะได้รับความรู้ความเข้าใจในทักษะทางด้าน การเจรจาต่อรอง ได้ทราบถึงขั้นตอนการเตรียมการเพื่อการเจรจาต่อรอง การวางแผนการเจรจาต่อรอง การใช้รูปแบบการเจรจาต่อรองให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนการใช้กลวิธีในการเจรจาต่อรองให้สัมฤทธิ์ผล อีกทั้งจะได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการบริหารจัดการความขัดแย้ง ได้ทราบถึงทักษะที่สำคัญสำหรับการบริหารจัดการความขัดแย้ง และข้อพึงระวังในการเจรจาต่อรองเมื่อเกิดความขัดแย้ง

### วัตถุประสงค์หลักสูตร

1. ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ได้เข้าใจถึงหลักการ เทคนิคการเจรจาต่อรอง และการขจัดข้อขัดแย้งในการเจรจาต่อรอง เพื่อบรรลุผลประโยชน์ร่วมกัน
3. เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้วิธีการเจรจาต่อรองในสถานการณ์และคู่เจรจาประเภทต่าง ๆ ได้



## หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

1. ผู้บริหารและพนักงานทุกฝ่าย (ฝ่ายขาย การตลาด ฝ่ายบริการ จัดซื้อ ติดตามหนี้ กฎหมาย)
2. พนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองกับลูกค้า ทั้งในระดับบุคคลหรือองค์กร
3. ผู้สนใจทั่วไป

## รูปแบบการอบรมสัมมนา

บรรยาย, ระดมสมอง, ฝึกปฏิบัติ, จำลองสถานการณ์, กรณีศึกษา

## หัวข้ออบรมสัมมนา

1. แนวความคิดพื้นฐานของการเจรจาต่อรอง
  - ความหมายและความสำคัญของการเจรจาต่อรอง
  - โครงสร้างของการเจรจาต่อรอง
  - องค์ประกอบของการเจรจาต่อรอง
  - ประเภทของการเจรจาต่อรอง
  - ขั้นตอนกระบวนการเจรจาต่อรอง
  - คุณสมบัติของนักเจรจาต่อรองที่ดี
2. แนวทางในการเจรจาต่อรอง
  - แนวทางจิตวิทยา (Psychological Approach)
    - : นิสัย (Nature)
    - : อารมณ์ (Emotional) และเหตุผล (Rational Side)
    - : สถานภาพ (Status) และบทบาท (Roles)
  - แนวทางทฤษฎีเกม (Game Theory Approach)
    - : เกมศูนย์ (Zero Sum Game)
    - : เกมลบ (Negative Sum Game)
    - : เกมบวก (Positive Sum Game)
  - แนวทางทฤษฎี H.M.L. (High, Medium, Low)
  - แนวทางแบบผสมผสาน (Multi-Dimensional Approach)



### 3. เทคนิคการเจรจาต่อรอง (Negotiation Techniques)

- เรียนรู้ข้อกำหนดเชิงกลยุทธ์ของการเจรจาต่อรอง
- เรียนรู้กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการเจรจาต่อรอง
- การวางกลยุทธ์ กำหนดเป้าหมาย และประเด็นการเจรจาต่อรอง
- การประเมินสถานการณ์และคู่เจรจาระหว่างดำเนินการเจรจาต่อรอง
- การเจรจาต่อรองในสถานการณ์ต่าง ๆ
- การวิเคราะห์การเจรจาต่อรองอย่างเป็นระบบ
- เทคนิคการเจรจาต่อรองแบบเรียบง่ายไปจนถึงแบบซับซ้อน
- เทคนิคการใช้ตารางกลยุทธ์ของการเจรจาต่อรอง
- เทคนิคการนำหลักการเจรจาต่อรองไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริง
- เทคนิคการเจรจาต่อรองผ่านระบบออนไลน์ (Online), ผ่านทางโทรศัพท์ (Telephone) และผ่านล่าม (Interpreter)

### 4. การบริหารจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)

- เรียนรู้เครื่องมือ TKI (The Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument) เพื่อการบริหารความขัดแย้ง
  - : การปรองดอง (Accommodating)
  - : การหลีกเลี่ยง (Avoiding)
  - : การประนีประนอม (Compromising)
  - : การแข่งขัน (Competing)
  - : การให้ความร่วมมือ (Collaborating)
- ทักษะสำคัญสำหรับการบริหารจัดการความขัดแย้ง
  - : การฟังโดยไม่ตัดสิน (Deep Listening)
  - : เทคนิคการใช้วัจนภาษา (Body Language)
  - : ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence)
  - : ทักษะการแก้ปัญหา (Problem Solving)
- ข้อพึงระวังในการเจรจาต่อรองเมื่อเกิดความขัดแย้ง

