

# How to Deal with Difficult People at Work

## เทคนิคการรับมือกับมนุษย์เจ้าปัญหาในที่ทำงาน

ระยะเวลาอบรม 1 วัน

### หลักการและเหตุผล

ในโลกการทำงานในปัจจุบัน เราต้องทำงานกับผู้คนที่หลากหลาย การเรียนรู้ที่จะสื่อสารและโน้มน้าวเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ หลายครั้งเราไม่สามารถเลือกคนที่เราทำงานด้วยได้ แต่เราสามารถเรียนรู้ทักษะที่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

หลักสูตรนี้ออกแบบมาเพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจตนเอง เข้าใจการทำงานของสมองรวมถึงเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง เพื่อสามารถจัดการอารมณ์และความรู้สึกนั้น ในเวลาที่ทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน และฝึกทักษะเพื่อนำไปประยุกต์ใช้เพื่อลดข้อขัดแย้งและสร้างความสุขในการทำงานร่วมกัน

### วัตถุประสงค์

- เข้าใจการทำงานของสมองที่ก่อให้เกิดอารมณ์และความรู้สึก ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของเรา
- เข้าใจความแตกต่างของมนุษย์และปรับเปลี่ยนแบบการสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข
- ประเมินอารมณ์และความรู้สึกของตนเองเมื่อรับมือกับมนุษย์เจ้าปัญหา
- เข้าใจรูปแบบและวิธีการรับมือมนุษย์เจ้าปัญหาแต่ละประเภท
- สามารถนำเครื่องมือไปประยุกต์ใช้ในการสื่อสารเมื่อรับมือกับมนุษย์เจ้าปัญหา

### รายละเอียดหลักสูตร

09.00 - 09.30	แนะนำตัว กิจกรรมเตรียมความพร้อม และความคาดหวัง
09.30 - 09.45	การทำงานของสมอง vs อารมณ์และความรู้สึก
09.45 - 10.10	พฤติกรรมที่มักพบในมนุษย์เจ้าปัญหา
10.10 - 10.30	ประเมินความรู้สึกของตนเองเมื่ออยู่ใกล้มนุษย์เจ้าปัญหา
10.30 - 10.45	Coffee Break
10.45 - 11.00	7 มนุษย์เจ้าปัญหาในที่ทำงานและวิธีการรับมือ
11.00 - 12.00	เข้าใจคน 4 ประเภทด้วย BEST Profile
12.00 - 13.00	Lunch Break
13.00 - 14.00	เข้าใจพฤติกรรมของตนเองเพื่อรับมือมนุษย์เจ้าปัญหา <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Think-Feel-Act</li> <li>▪ Reframing: Think-Feel-Act</li> <li>▪ Label your emotion</li> </ul>
14.00 - 14.30	วิธีรับมือมนุษย์เจ้าปัญหาด้วย 3F-Focus, Forget, Future
14.30 - 14.45	Coffee break
14.45 - 16.45	เครื่องมือรับมือกับมนุษย์เจ้าปัญหา <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ตั้งสติก่อนเริ่มบทสนทนา: SMART conversation</li> <li>▪ การฟัง: Fact-Feeling-Intention</li> <li>▪ เทคนิคการพูดแบบ BEER: Behavioural-Express your feeling-Effect-Recap</li> <li>▪ ฝึกใช้ 'I' statement</li> </ul>
16.45 - 17.00	Check out & Evaluation

### สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับ

- เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกและพฤติกรรมของตนเองเมื่อต้องเจอกับมนุษย์เจ้าปัญหา
- ใช้เครื่องมือในการรับมือมนุษย์เจ้าปัญหา เพื่อให้เกิดการทำงานได้ตามเป้าหมาย
- สื่อสารเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

พนักงานทุกระดับที่ทำงานร่วมกับผู้อื่นและอยากมีความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน CDO (Chief Data Officer)

### รูปแบบของการอบรม

หลักสูตรนี้ เน้นการลงมือปฏิบัติ โดยผู้เรียนทำแบบฝึกหัด ตอบคำถาม อภิปราย และมีการทำสถานการณ์ จำลอง รวมถึงการให้และรับ feedback ด้วย