



# HR กับการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยด้านแรงงานสัมพันธ์

## Negotiation & Mediation on Labor Relations For HR



“เรียนรู้ด้านแรงงานสัมพันธ์ เพื่อผลประโยชน์ และผลลัพธ์ แบบ Win-Win”

วันที่จัด วันพุธที่ 27 มีนาคม 2562

เวลา 09:00 – 16:30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) รับประทานอาหาร 20 ท่าน

สถานที่ ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

สมาชิก : 3,000 + VAT 7% 210 = 3,210 บาท

(สมาชิก ส.ส.ท., นักศึกษาปริญญาตรี, หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ)

บุคคลทั่วไป : 3,500 + VAT 7% 245 = 3,745 บาท

การทำงานด้านแรงงานสัมพันธ์ของ HR นั้น ทักษะหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ก็คือ “ทักษะการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย” เพราะว่า “ทุกคนมีเป้าหมาย” “ทุกองค์กรมีข้อจำกัด” และ “ทุกฝ่ายต้องการผลประโยชน์” แต่หากพนักงานด้านแรงงานสัมพันธ์ “ขาดความรู้” “ขาดทักษะ” “ขาดยุทธวิธี” และ “ขาดชำนาญ” ในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยปัญหาแรงงานสัมพันธ์ จึงทำให้ต้อง “ตกเป็นเหยื่อ” หรือ “เหยื่อกลาง” ในทุกคราวที่มีการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยกับลูกจ้าง แต่ถ้าหากเราได้ “เรียนรู้” และ “ฝึกฝน” ก็ย่อมเชื่อมั่นได้ว่า “การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยด้านแรงงานสัมพันธ์” ถือเป็น “เครื่องมือ” ที่ทำให้ผลลัพธ์ของการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยครั้งใหม่ยุติลงแบบ “Win-Win”



### สิ่งที่คุณจะได้รับ

- มีหลักการและเทคนิคในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยกับลูกจ้างอย่างมีประสิทธิภาพ
- ฝึกปฏิบัติทักษะและเทคนิคในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยกับลูกจ้างด้านปัญหาแรงงานสัมพันธ์

### คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

- พนักงานแรงงานสัมพันธ์ พนักงานบุคคล

### วิธีการฝึกอบรม:

- บรรยายนำ กิจกรรม บทบาทสมมติ ถกอภิปราย และ ฝึกปฏิบัติ

### วิทยากร

คุณพรเทพ ฉันทนาวิ

ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล

การขาย การตลาดและบริการ

ประสบการณ์ทำงาน

ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล

กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป

### หัวข้อการอบรมและสัมมนา

★ 5 องค์ประกอบ: ความขัดแย้งของ "นายจ้างกับลูกจ้าง" ด้านปัญหาแรงงานสัมพันธ์

1. ด้านโครงสร้าง
2. ด้านผลประโยชน์
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร
4. ด้านจริยธรรม
5. ด้านความสัมพันธ์

★ 4 ระดับของข้อร้องเรียนด้านแรงงานสัมพันธ์

1. ระดับข้อเสนอแนะ: ควรรับมืออย่างไร
2. ระดับตำหนิ: ควรรับมืออย่างไร
3. ระดับข้อร้องเรียน: ควรรับมืออย่างไร
4. ระดับฟ้องร้อง: ควรรับมืออย่างไร

★ 4 ช่องทาง: การจัดการกับแรงงานสัมพันธ์ทำอย่างไรจึงได้ประสิทธิผล (ฝึกปฏิบัติ)

1. Fact to Fact (เผชิญหน้า): เจรจอย่างไร ลูกจ้างจึงพึงพอใจ
2. Ear to Ear (ทางโทรศัพท์): เจรจอย่างไร ลูกจ้างจึงประทับใจ
3. Letter (ทางจดหมาย): เขียนอย่างไร ลูกจ้างยุติ
4. Social Medias (ทางสื่ออินเทอร์เน็ต): ตอบโต้/แถลงข่าวอย่างไร ลูกจ้างยอมรับและสังคมชื่นชม

★ 7 ทักษะ: การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย

1. การฟัง
2. การจับประเด็น
3. การถาม
4. การสะท้อนความรู้สึก/ความเข้าใจ
5. การภาษากาย
6. การโน้มน้าว
7. การสรุปประเด็น

★ 10 ยุทธวิธีการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย

1. ยุทธวิธีรอคอย
2. ยุทธวิธีแยกกับแยกว่า
3. ยุทธวิธีเปลี่ยนตัว
4. ยุทธวิธีข้อจำกัด
5. ยุทธวิธีแยกประเด็น
6. ยุทธวิธีรวบรวมประเด็น
7. ยุทธวิธีให้และขอกลับ
8. ยุทธวิธีหัวหรือหาง
9. ยุทธวิธีมุ่งอนาคต
10. ยุทธวิธีดีกับร้าย

★ การรับมือกับลูกจ้างในลักษณะต่างๆ (ฝึกปฏิบัติ)

1. ใจร้อน
2. เอะอะ โวยวาย
3. เรื่องมาก จุกจิกจู้จี้
4. หาเรื่อง
5. ฉันทุณสมอบ
6. ชี้อ้าง
7. อภิสัทธี
8. รอนาน มาตามเรื่อง
9. ฯลฯ

★ 4R.: หลักในการสนองตอบลูกค้าที่เกิดจากการร้องเรียน

1. Result = ผลลัพธ์
2. Recovery = สิ่งชดเชย
3. Reason = ให้เหตุผล
4. Relationship = รักษาความสัมพันธ์

