

Course outline

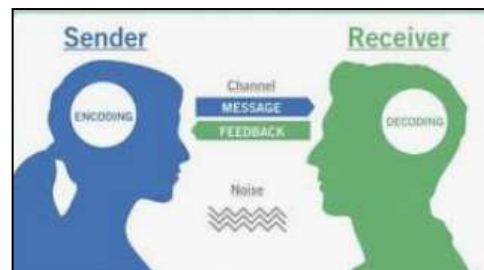
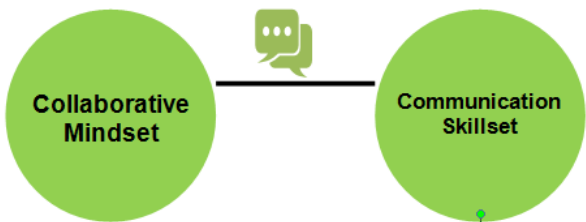
หลักสูตร : หลักคิดเพื่อการสื่อสารและประสานงาน (Collaborative Mindset & Communication)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

วิทยากร,ที่ปรึกษาประจำสถาบันKCT Academy

ที่มาและความสำคัญของการฝึกอบรม



ปัญหาที่สำคัญที่สุดของบุคลากร ก็คือ การพูดคุยและประสานงานหน้าที่หลัก อาทิเช่น ประสานงานกับลูกค้าหลากหลาย การรับข้อมูลจากลูกค้าเพื่อมาถ่ายทอดให้ทีมพัฒนา การนำเสนอ Proposal ให้ผ่านนำเสนองาน การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน กับทีมงานและ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมดนี้ควรจะเริ่มจากหลักคิดหรือ Mindset ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

- Empathy Mindset หลักคิดเกี่ยวกับความเข้าใจผู้ที่ติดต่อสื่อสารด้วย พร้อมทั้งจะทำความเข้าใจแบบเจาะลึก เพื่อพัฒนาระบบให้ดีที่สุด
- Growth Mindset หลักคิดเพื่อความเติบโตและก้าวหน้า การมุ่งมั่นพัฒนาตนเองเปลี่ยนแปลงตนเองในทางที่ดีขึ้น
- Resilience ความอดทนและการฟื้นฟู ไม่ย่อท้อ เมื่อเกิดการติดขัดในการทำงาน Professional จะมีความอดทนแล้วก้าวผ่าน หาทางออกที่ดี
- People Differences ความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล

หลังจากเข้าใจ Mindset ทั้ง 4 ทีมวิทยากรเฉพาะทางของ KCT จะนำเข้าสู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารแบบมืออาชีพที่ถูกออกแบบมาเฉพาะเพื่อพัฒนาสำหรับ บุคลากรในองค์กรของท่านเท่านั้น

Communication for Empathy การติดต่อสื่อสาร

- Empathy listening เทคนิคการฟังอย่างเจาะลึกเพื่อความเข้าใจลูกค้า ไม่ใช่เพียงจากคำพูด
- Empathy Questioning การตั้งคำถามอย่างถูกต้องเพื่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ การมีวิธีตั้งคำถามที่ดีและเข้าใจผู้พูดจะทำให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็น และนำไปใช้พัฒนาระบบได้ตรงตามความต้องการ

Communication for Expression

- Speaking การพูดและการสนทนา สร้างบรรยากาศที่ดีทั้งกับลูกค้าและทีมงาน
- Presentation/Pitching การนำเสนองาน ให้ตรงตามเวลาและโดนใจผู้ฟัง
- Character Improvement บุคลิกภาพที่ดีจะทำให้การสื่อสารราบรื่นและดีขึ้นตามไปด้วย

เนื้อหาหลักสูตร (Course outline)

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
1	9:00-10:30 น.	<p>Collaborative Mindset หลักคิดและวิธีการเพื่อการทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจ”</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ความแตกต่างของแต่ละคน และปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรม(People Differentiation) ● แนวความคิดในการทำงานร่วมกันคืออะไร? ● ความสำคัญของ "การสร้างทีมให้เก่ง" ● Growth Mindset : วิธีปลูกฝังนิสัยรักการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องสำหรับทีม ● อิทธิพลของคลื่นสมอง (Brain Wave) กับการพัฒนาทักษะการเรียนรู้สิ่งต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ
2	10:45-12:00 น.	<p>Collaborative Mindset</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Resilience Resilience : วิธีการฟื้นตัวหลังจากความล้มเหลวที่เกิดขึ้น ในการทำงาน IT Professional ● Empathy Mindset : วิธีการพัฒนาทักษะในการเข้าถึงความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ในใจของอีกฝ่าย

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
3	13:00-14.30 น.	Collaborative Mindset <ul style="list-style-type: none"> ● Empathic & Powerful Questioning: การตั้งคำถามเพื่อให้สามารถเข้าถึงความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ในใจของอีกฝ่าย ● Workshop: ฝึกการตั้งคำถามเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4	14:45-16:00 น.	Collaborative Mindset <ul style="list-style-type: none"> ● Empathic Listening : เทคนิคการเปิดใจและรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกในทีมหรือผู้เชี่ยวชาญคนอื่น ๆ ● Feed Forward: เทคนิคการตอบกลับอย่างมีประสิทธิภาพ ● Workshop : ฝึกการตั้งคำถาม, ฟัง และการให้คำแนะนำ

วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย กรณีศึกษา อภิปรายแลกเปลี่ยน และ Work shop

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- ✓ ผู้บริหารระดับกลาง
- ✓ ผู้บริหารระดับต้น
- ✓ ผู้ที่สนใจพัฒนาตนเอง (จำนวน 30 คน)

ระยะเวลาการฝึกอบรม

ระยะเวลาการฝึกอบรม 1 วัน

แนวทางที่ใช้ในการอบรม

แนวทางการสัมมนาและรูปแบบการเรียนรู้ : ทฤษฎี 40 : ปฏิบัติ 60

บรรยาย ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม

กิจกรรมกลุ่มระดมความคิด ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”

ตัวอย่าง/กรณีศึกษาประกอบ เพื่อเห็น “ภาพที่ชัดเจน” มากยิ่งขึ้น
 การเสวนาตีความ วิเคราะห์เพื่อเข้าใจให้เชิงลึกเพื่อการประยุกต์ใช้



- ✦ การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
- ✦ เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ พร้อม VDO ประกอบการบรรยาย, กิจกรรมกลุ่มการระดมความคิด (Brainstorming) , การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดความสนุกสนาน และสามารถเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง
- ✦ วิทยากรทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ผ่านกระบวนการสอนแบบกลุ่มหรือ Group Coaching ด้วยวิธีการถามตอบและค้นหาคำตอบร่วมกันระหว่างวิทยากรและผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการตั้งคำถามและหาคำตอบและรู้จักด้วยตนเองสามารถพัฒนาประยุกต์เทคนิคและเครื่องมือไปใช้ได้เหมาะสมกับบริบทของตนเอง และนำไปสู่การใช้ปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ