

## Course outline

### หลักสูตร : การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดการในภาวะวิกฤติ (Communication and Crisis Management)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

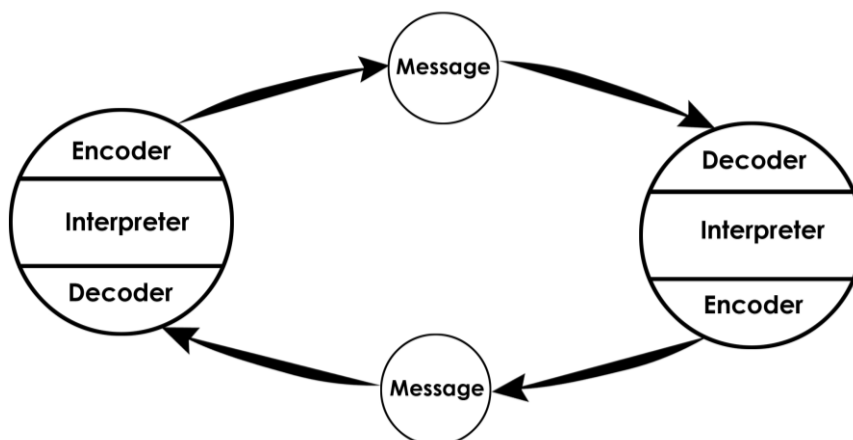
วิทยากรและที่ปรึกษาประจำสถาบัน KCT Academy

#### หลักการและความสำคัญ :

หลักสูตรนี้จะแบ่งเป็นสองส่วนสำคัญ โดยส่วนแรกเป็นเรื่องการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นช่วยให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน ทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ผู้คนในองค์กรจะรู้สึกมั่นใจและมีความสุขในการทำงาน ส่งผลให้มีผลงานที่ดีขึ้น ช่วยสร้างความร่วมมือและความสามัคคี สมาชิกในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดข้อขัดแย้งและข้อขัดแย้ง และช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาและความขัดแย้งได้อย่างรวดเร็วและอย่างมีประสิทธิภาพ

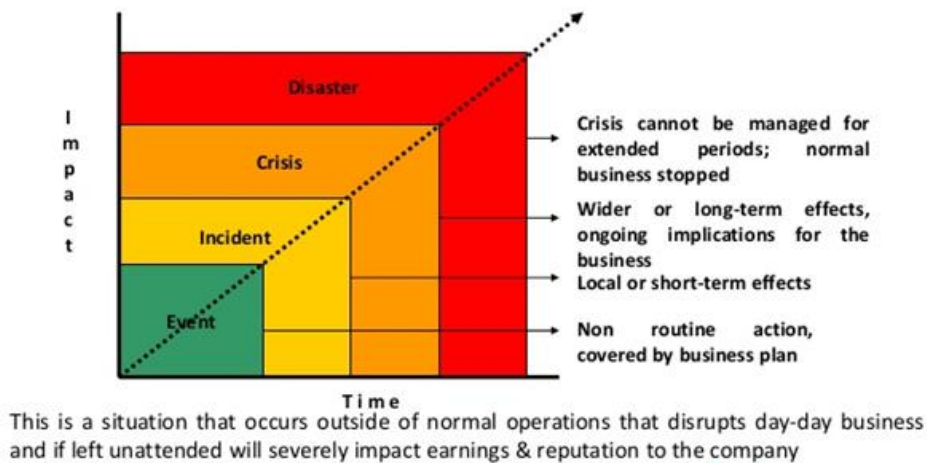
การสื่อสารที่ดีทำให้องค์กรมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความสำเร็จในการบริหารจัดการและการทำงานองค์กร

เนื้อหาส่วนนี้จะให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะสำหรับการสื่อสารภายในองค์กร โดยจะเน้นถึงหลักในการสื่อสาร และแนวทางการประยุกต์ใช้การสื่อสารสำหรับการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ



ส่วนที่สองของหลักสูตรนี้จะเกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤติ ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าองค์กรใดก็ตามที่เตรียมรับมือกับวิกฤตจะเสียหายน้อยกว่าและฟื้นตัวเร็วกว่าองค์กรที่เพิกเฉยแม้ว่าหายนะบางอย่างเราหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่เราป้องกัน บรรเทาได้เมื่อเราพร้อมเผชิญหน้าและสร้างระบบที่ถูกต้องแม่นยำสำหรับคาดการณ์ พยากรณ์และตอบสนองวิกฤตที่กำลังเกิดขึ้น หรือ มีเค้กลางว่าอาจจะเกิดขึ้นในอนาคต บุคคลากรจึงควรเข้าใจแนวความคิดเกี่ยวกับการการบริหารจัดการวิกฤตและตระหนักถึง ความสำคัญของการบริหารจัดการวิกฤต และมีทักษะ ความรู้ ที่นำไปใช้จัดการวิกฤตได้จริง

## What is a crisis?



เนื้อหาส่วนนี้จะให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะของภาวะวิกฤติ แนวทางการจัดการภาวะวิกฤติ รวมทั้งการจัดทำแผนการจัดการวิกฤตและแผนฉุกเฉินในระดับพื้นฐานสำหรับแต่ละหน่วยงานย่อย และการสื่อสารในภาวะวิกฤติ

### ประโยชน์และผลที่คาดหวัง :

1. ผู้เข้าอบรมสามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะสำหรับการสื่อสารภายในองค์กร
2. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันเป็นทีม และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร
3. ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการวิกฤตและตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการวิกฤต
4. ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจและสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้จริงในการสร้างมาตรการป้องกันและรับมือวิกฤตที่เกิดขึ้น

**หัวข้อและสาระการเรียนรู้ :**

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
1	9:00-10:30 น.	<p><b>หลักในการสื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร</li> <li>• ประโยชน์ของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>• ความสำคัญของการสื่อสารกับทีม ต่อองค์กร</li> <li>• องค์ประกอบและรูปแบบในการสื่อสาร</li> <li>• อุปสรรคในการสื่อสาร</li> </ul>
2	10:30-12:00 น.	<p><b>การสร้างประสิทธิภาพการสื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การฟังเชิงรุก (Active Listening)</li> <li>• การสื่อสารกับคนต่าง Gen</li> <li>• การแนะนำติชมอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Feedback)</li> <li>• การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul> <p><b>Workshop 1: การแนะนำติชมอย่างมีประสิทธิภาพ</b></p>
3	13:00 – 14:00	<p><b>การจัดการภาวะวิกฤติคืออะไร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การระบุลักษณะของวิกฤติ</li> <li>• ความแตกต่างระหว่างการจัดการกับวิกฤติ(Crisis)และการจัดการเหตุการณ์ (Incident)</li> <li>• แนวความคิดและทฤษฎีพื้นฐานการจัดการภาวะวิกฤติ กระบวนการ และการบริหาร</li> </ul>

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
4	14:00 – 15:00	<p><b>แนวทางการจัดการภาวะวิกฤต</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● บทบาทของผู้จัดการวิกฤต</li> <li>● แผนการจัดการวิกฤต และแผนฉุกเฉิน</li> <li>● ขั้นตอนการนำแผนการจัดการวิกฤตไปสู่การปฏิบัติ</li> <li>● การควบคุมและบังคับบัญชา</li> </ul> <p>Workshop 2: แผนการจัดการวิกฤต และแผนฉุกเฉิน</p>
5	15:00 – 16:00	<p><b>การสื่อสารในภาวะวิกฤต</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● แนวทางการสื่อสารในภาวะวิกฤต</li> <li>● บทบาทของการสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต</li> <li>● ภาพลักษณ์ของแบรนด์และการป้องกันชื่อเสียง</li> <li>● การจัดการกับโซเชียลมีเดีย</li> <li>● การจัดการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul> <p>Workshop 3: แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต</p>
6	16:00 – 16:30	<b>สรุปเนื้อหา และ ถามตอบ</b>

### ผู้เข้ารับการอบรม :

บุคลากรในระดับบริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน

### ระยะเวลาอบรม :

การอบรมใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นจำนวน 1 วัน (09.00 น. - 16.00 น.) โดยการอบรมจะประกอบด้วย การบรรยายทฤษฎีและหลักการ กิจกรรมปฏิบัติการกลุ่มและการฝึกประยุกต์ความรู้จากการฝึกอบรม ความท้าทายหรือวาระที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผลการดำเนินงาน (ตามความเหมาะสม)

## แนวทางการเรียนรู้(วิธีการฝึกอบรม)

ทฤษฎี 50% : ปฏิบัติ 50%

- ★ บรรยาย : ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม
- ★ กิจกรรมกลุ่มระดมความคิด : ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”
- ★ ตัวอย่าง/กรณีศึกษาประกอบ : เพื่อเห็น “ภาพที่ชัดเจน” ยิ่งขึ้น
- ★ การเสวนาตีความ : ฝึกวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อการประยุกต์ใช้
  - ⊕ การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่และการฝึกประสบการณ์ (Adult Learning & Experiential Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
  - ⊕ เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้มุมมองหลักคิดผ่านกิจกรรมกลุ่ม และเดี่ยว การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง