

## Course Outline

# หลักสูตร เทคนิคการสื่อสารเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและ ความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน (Communication Technique for Efficiency working)

(1 Day)

โดย

วิทยากรประจำสถาบัน KCT Academy

### ที่มาและความสำคัญ

“การสื่อสาร” กล่าวได้ว่าเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญที่สุด เพราะการสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องนำมาใช้ให้สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์กรทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร ทัศนคติ และค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมของบุคลากรในองค์กรจึงจะทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จได้

“กลยุทธ์การสื่อสาร” จึงเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร โดยเฉพาะสื่อสารด้วยหัวใจ และรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น มีส่วนสำคัญอย่างมากไม่เพียงเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในทีมและองค์กร แต่ยังในการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันสำหรับองค์กรธุรกิจสมัยใหม่

หลักสูตรจึงนี้ถูกออกแบบเพื่อ มุ่งไปที่การช่วยทำให้ผู้เข้าอบรมของแต่ละคนได้ฝึกปฏิบัติเพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้นำไปใช้ได้จริง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีเทคนิคและทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจและตระหนักถึงการสื่อสารที่ไม่ดี ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นทั้งในทางกฎหมายและทางสังคม
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะการสื่อสารด้วยการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่นอย่างใส่ใจเพื่อให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพและเป็นมิตร
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมฝึกปฏิบัติการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

## เนื้อหาการฝึกอบรม

	เวลา	รายละเอียด
1	09:00-10:30	<p><b>เมื่อต้องสื่อสารเราควรเริ่มอย่างไร?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● วิเคราะห์บุคลิกภาพแตกต่างกันตามหลักการ Mayer-Brigg เพื่อการสื่อสาร</li> </ul> <p><b>Mini workshop : ประเมินบุคลิกภาพตนเองและเพื่อนร่วมงาน ตามแนวทาง Mayer-Brigg เพื่อการสื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เทคนิคการสื่อสารที่สอดคล้องกับความถนัดแบบ VAK</li> </ul> <p><b>สไตล์การสื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Passive communicators</li> <li>● Aggressive communication</li> <li>● Passive-aggressive communication</li> <li>● Assertive communication</li> </ul>
1	10:30-12:00	<p><b>รูปแบบการสื่อสารที่เป็นพิษที่ควรหลีกเลี่ยงในองค์กร (Toxic Communication)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ภาษาที่เป็นพิษและการสื่อสารด้วยอวัจนภาษาที่รุนแรง</li> </ul> <p><b>กรณีศึกษา:</b> การสื่อสารที่เป็นพิษที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานหรือระหว่างทำงานจากที่บ้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Workshop:</b> ระบุปัญหาการสื่อสารในองค์กร</li> </ul>
3	13:00-14:30	<p><b>เทคนิคการสื่อ “สาร” เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อการทำงานบนความสัมพันธ์อันดี</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เทคนิคการสื่อสารโดยตรงกับความรู้สึก (Empathy Communication Technique)</li> <li>● Empathy Questioning การตั้งคำถามอย่างถูกต้องเพื่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ</li> <li>● เทคนิคการสื่อ “สาร” เพื่อการทำงานที่นำเสนอที่เหมาะสมกับแต่ละช่องทางสื่อสาร</li> <li>● เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารออนไลน์ สำหรับการทำงาน</li> </ul>

	เวลา	รายละเอียด
		<b>Roleplay workshop</b> : ฝึกการสื่อ “สาร” เพื่อการทำงานที่นำเสนอที่เหมาะสมกับแต่ละช่องทางการสื่อสาร
3	14:00-16:00	<p><b>เทคนิคการตั้งคำถามและการฟังเชิงลึก</b></p> <p><b>Mini workshop</b> : ฝึก Empathy Questioning การตั้งคำถาม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การฟังด้วยหัวใจ Empathy listening เพื่อความเข้าใจสิ่งที่ซ่อนอยู่เบื้องหลังคำพูด</li> </ul> <p><b>Mini workshop</b> : ฝึกการฟังด้วยหัวใจ Empathy listening</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Empathy Feed Forward เทคนิคการแนะนำโต้ตอบที่มีประสิทธิภาพ</li> </ul> <p><b>Mini workshop</b> : ฝึกการฟังด้วยหัวใจ Empathy listening</p> <p>เทคนิคการสื่อสารเพื่อแสดงการเอาใจใส่ผ่านสื่อออนไลน์ social media และ online Platform</p>

### วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย กรณีศึกษา อภิปรายแลกเปลี่ยน

### ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1. ผู้จัดการหรือ หัวหน้างาน
2. พนักงานทุกคนที่สนใจพัฒนาตนเอง

### ระยะเวลาดำเนินการฝึกอบรมตามหลักสูตร

การอบรมใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นจำนวน 1 วัน (09.00 น. - 16.00 น.) โดยการอบรมจะประกอบด้วย การบรรยายทฤษฎี หลักการ และกิจกรรมปฏิบัติการกลุ่มและการฝึกประยุกต์ความรู้จากการฝึกอบรม ความท้าทายหรือวาระที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผลการดำเนินงาน (ตามความเหมาะสม)

### วิธีการดำเนินหลักสูตร

1. เพื่อให้การถ่ายทอดองค์ความรู้สามารถนำไปสู่ประโยชน์ต่อองค์กรและสอดคล้องกับบริบททางธุรกิจของแต่ละองค์กร เนื้อหาหลักสูตรจะได้รับการออกแบบให้เหมาะสมและตามความต้องการเฉพาะของแต่ละองค์กร (Customized) โดยดำเนินการจัดอบรมภายในองค์กร (In House

Training) ในวันและเวลาที่องค์กรสะดวกและบุคลากรมีความพร้อมในการเข้าอบรมอย่างพร้อมเพรียง

2. เน้นรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการควบคู่กับทฤษฎี และกรณีตัวอย่าง เพื่ออธิบายประมวลสรุปให้บุคลากรผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเข้าใจและมีทักษะเบื้องต้นเพียงพอในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ต่อไป

## แนวทางที่ใช้ในการอบรม

### แนวทางการสัมมนาและรูปแบบการเรียนรู้ : ทฤษฎี 50 : ปฏิบัติ 50

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 เกิดเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง