

Course Outline

หลักสูตร : ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีด้วยเทคนิค NLP (Relationship Skill with NLP)

(1 วัน / 6 ชม.)

โดย

วิทยากรประจำสถาบัน KCT Academy

การออกแบบโปรแกรม

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีด้วยเทคนิค NLP มีความสำคัญต่อพนักงานบริษัทในยุคปัจจุบัน เพราะการทำงานร่วมกันไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะทางวิชาชีพ แต่ยังพึ่งพาทักษะการสื่อสารและความเข้าใจผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง เทคนิค NLP ช่วยให้พนักงานตระหนักรู้ถึงรูปแบบการสื่อสารของตนเองและผู้อื่น สามารถปรับวิธีการพูด ฟัง และตอบสนองได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้การทำงานร่วมกันราบรื่น ลดความขัดแย้ง และสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นบวก

ในยุคที่องค์กรเผชิญการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันสูง ความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ทีมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานที่เข้าใจและใช้เทคนิค NLP จะสามารถสร้างความไว้วางใจ (Trust) สร้างความร่วมมือ (Collaboration) และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผู้อื่นได้ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นหัวใจในการทำให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. พัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
ผู้เข้าอบรมเรียนรู้การฟังเชิงลึก การใช้ภาษาที่เหมาะสม และการปรับสไตล์การสื่อสารให้ตรงกับบุคลิกภาพของผู้อื่น ทำให้เข้าใจและเข้าถึงกันได้ง่ายขึ้น
2. เสริมสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือในทีม
การเข้าใจรูปแบบการสื่อสารและมุมมองที่แตกต่าง ช่วยลดความขัดแย้ง และสร้างบรรยากาศการทำงานที่เต็มไปด้วยความเชื่อใจและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน
3. เพิ่มอิทธิพลเชิงบวกและภาวะผู้นำตนเอง
ผู้เข้าอบรมสามารถใช้เทคนิค NLP ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ไม่เพียงช่วยให้งานสำเร็จ แต่ยังเพิ่มอิทธิพลเชิงบวกต่อผู้อื่น และพัฒนาความเป็นผู้นำตนเองในทุกสถานการณ์

เนื้อหาหลักสูตร (Course outline)

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
1	9:00-12:00	<p>NLP Model of Communication / แม่แบบการสื่อสาร <i>“สื่อสารอย่างเข้าใจ เชื่อมใจให้ถึงกัน”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจกลไก การทำงาน ของความคิด และ อารมณ์ ที่มีการลบทิ้ง (การลืม) การบิดเบือน (มองต่างมุม) และ การเหมารวม ช่วยให้ผู้เข้าอบรมยอมรับความแตกต่างของผู้อื่น มองด้วยความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ
		<p>Outcome Based Self Leadership / E+R=O สิ่งเรา + การตอบสนอง = ผลลัพธ์ <i>“เปลี่ยนการตอบสนอง สร้างผลลัพธ์ใหม่ในความสัมพันธ์”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> เอาชนะสิ่งเราภายนอก หลักการที่กล่าวถึงว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ใดๆ นั้นเกิดจากการตอบสนองของเราต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การแก้ไขปัญหา การเรียนรู้ หรือการสร้างความสำเร็จ ซึ่งผลลัพธ์ที่ตามมาจะขึ้นอยู่กับว่าเราตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้นอย่างไร ช่วยให้เราเอาชนะสิ่งเราภายนอก และเลือกการตอบสนองอย่างมีสติ ทำให้ความสัมพันธ์ ไม่ถูกทำลายด้วยอารมณ์ แต่ถูกสร้างขึ้นด้วยการสื่อสารที่เข้าใจและเกื้อกูล
		<p>เรียนรู้สิ่งที่เป็นลบในตัว หลักการ เมฆ 4 ก้อน / 4 Clouds <i>“ขจัดเมฆในใจ เปิดทางให้ความสัมพันธ์สดใส”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ตระหนักรู้ถึง ความคิดลบ ความเชื่อที่มีข้อจำกัด อารมณ์ทางด้านลบ และความขัดแย้งในตนเอง และ ตัดสินใจสื่อสารกับตนเองในการขจัดสิ่งที่เป็นลบเหล่านั้นออกไปทุก ๆ ครั้งก่อนการทำงานกับทีม <p>Workshop: ประเมิน การลบทิ้ง บิดเบือน เหมารวม และ เมฆ 4 ก้อน ที่ตนเองมี และ ตัดสินใจที่จะนำหลักการ 2 หลักการนี้ไปใช้ในการสร้าง Awareness กับตนเองมากยิ่งขึ้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
2	13:00-14:30	<p>ประสาทสัมผัสทั้ง 5 บ่งบอกถึง ลักษณะบุคลิกภาพพื้นฐาน/ Modality “พูดในภาษาที่อีกฝ่ายรับรู้ ความสัมพันธ์ก็เชื่อมต่อได้ลึกซึ้ง”</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เพื่อทำความเข้าใจระบบประสาทสัมผัสหรือช่องทางการรับรู้ (การมองเห็น, การได้ยิน, ความรู้สึก และ การมีเหตุผล) ที่ผู้คนใช้ในการรับรู้และสื่อสารกับผู้อื่น ● การระบุและปรับให้ตรงกับรูปแบบการรับรู้หลักของบุคคลที่คุณสื่อสารด้วยจะช่วยสร้างความเข้าใจและเชื่อมโยงที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น <p>Workshop: การค้นหาวิธีการรับรู้ที่คุณชื่นชอบและเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการปรับตนเองให้สอดคล้องกับการรับรู้ที่ทีมของคุณชื่นชอบ</p>
		<p>การใช้คำถาม อย่างมีประสิทธิภาพ และการฟัง อย่างตั้งใจ และ ลึกซึ้ง “เมื่อเราถามด้วยความใส่ใจ และฟังด้วยความเข้าใจ ความสัมพันธ์จะเติบโตโดยไม่ต้องพยายาม”</p> <ul style="list-style-type: none"> ● คำถามที่ดีทำให้คุณสนทนารู้สึกว่าถูกใส่ใจและได้รับการยอมรับ ซึ่งสร้างความไว้วางใจและความผูกพันที่แข็งแกร่งขึ้น ● คำถามที่มีประสิทธิภาพช่วยให้การสนทนาเกิดความเข้าใจร่วมกัน ลดความเข้าใจผิด และทำให้ความสัมพันธ์ก้าวหน้าในเชิงบวก ● การฟังอย่างตั้งใจทำให้คุณสนทนารู้สึกว่าความคิดและความรู้สึกของตนเองมีคุณค่า และได้รับการยอมรับ ● การฟังที่มีประสิทธิภาพช่วยลดความเข้าใจผิด เปิดทางให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น และสร้างสายสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น <p>Workshop: ฝึกฝนการถามคำถามอย่างมีประสิทธิภาพและฟังอย่างตั้งใจและลึกซึ้ง</p>
		<p>Rapport การสร้างความไว้วางใจ สไตล์ Chris Voss “เข้าใจความรู้สึก สะท้อนความคิด เชื่อมใจถึงใจกัน”</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mirroring / การสะท้อนคำพูดคือการตั้งใจพูดซ้ำคำพูดของคุณสนทนาอย่างตั้งใจคือเทคนิคที่เรียบง่ายแต่ทรงพลัง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณกำลังตั้งใจฟังและพยายามเข้าใจอีกฝ่ายอย่างแท้จริง สิ่งนี้ช่วยสร้างความไว้วางใจ และทำให้คุณจับจังหวะที่เหมาะสมในการขึ้นำหรือมีอิทธิพลต่อบทสนทนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
		<ul style="list-style-type: none"> ● Labeling / การสะท้อนและระบุความรู้สึก หรือ ความคิดเห็น ของอีกฝ่ายคือเทคนิคการสื่อสารที่ช่วยสะท้อนและตั้งชื่อให้กับความรู้สึกหรือมุมมองของคู่สนทนา เช่น “ดูเหมือนคุณจะกังวลเรื่องนี้” การทำเช่นนี้ช่วยให้อีกฝ่ายรู้สึกที่ได้รับการเข้าใจ สร้างความไว้วางใจ และลดความตึงเครียดในการสื่อสาร
3	14:45-16.00	<p>การให้คำ Feedback อย่างสร้างสรรค์</p> <p>“สื่อสาร Feedback ด้วยใจ เข้าใจมากกว่าตำหนิ”</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ใช้เทคนิค I Message เพื่อหลีกเลี่ยงความรู้สึกถูกจู่โจม ● ใช้เทคนิค Radical Candor Feedback เพื่อเป็นการให้ข้อมูลเชิงบ่อนกลับที่ไม่เป็นการตอกย้ำความผิดพลาด <p>Workshop: ฝึกฝนการให้ Feedback เชิงสร้างสรรค์</p>
		<p>ภาษารักษามิตรภาพ ความซื่อสัตย์ (Agreement Frame)</p> <p>“เห็นต่างได้ และ ยังเห็นใจเสมอ”</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การขัดแย้ง โดย ไม่ขัดใจ (Yes...And) ● ป้องกัน และ ยุติปัญหาข้อขัดแย้ง ● รักษาความไว้วางใจ และ นับถือ เพื่อ การหว่านล้อมชักจูงในชั้นสูง ● ทำให้ทีมงานรับฟัง Feedback อย่างเต็มใจ ● การเน้นที่จุดร่วมและความเห็นที่เป็นบวกช่วยลดความขัดแย้งที่ไม่เป็นประโยชน์ <p>Workshop: ฝึกฝน Agreement Frame</p>

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. เข้าใจและปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. สร้างความไว้วางใจและความร่วมมือภายในทีมได้อย่างราบรื่น
3. ลดความขัดแย้งและสร้างบรรยากาศการทำงานเชิงบวกในองค์กร

วิธีการดำเนินหลักสูตร

1. เพื่อให้การถ่ายทอดองค์ความรู้สามารถนำไปสู่ประโยชน์ต่อองค์กรและสอดคล้องกับบริบททางธุรกิจของแต่ละองค์กร เนื้อหาหลักสูตรจะได้รับการออกแบบให้เหมาะสมและตามความต้องการเฉพาะของแต่ละองค์กร (Customized) โดยดำเนินการจัดอบรมภายในองค์กร (In House Training) ในวันและเวลาที่องค์กรสะดวกและบุคลากรมีความพร้อมในการเข้าอบรมอย่างพร้อมเพรียง
2. เน้นรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการควบคู่กับทฤษฎี และกรณีตัวอย่าง เพื่ออธิบายประมวลสรุปให้บุคลากรผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเข้าใจและมีทักษะเบื้องต้นเพียงพอในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ต่อไป

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 เกิดเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง