Course Outline

เคซีที

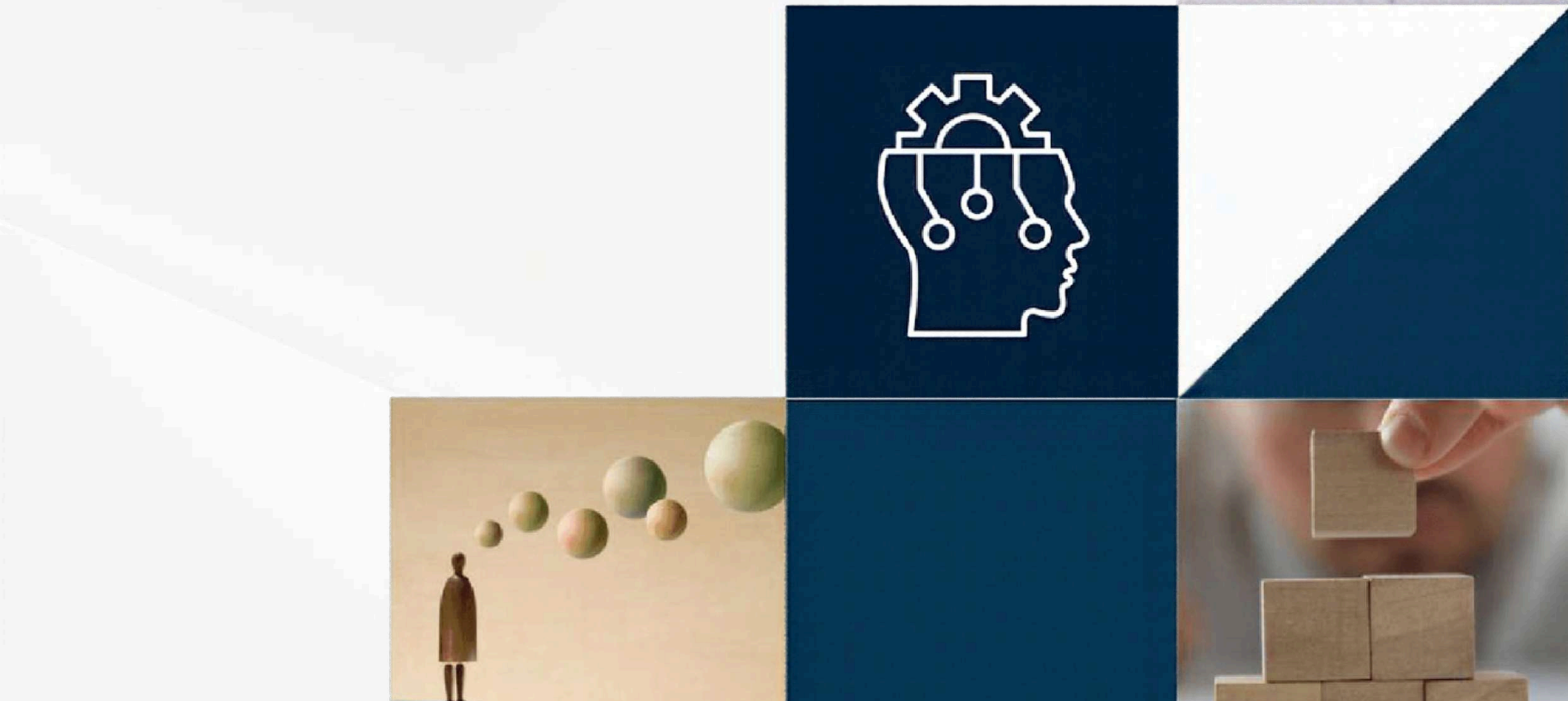
KCT ACADEMY

ศูนย์อบรม และ พัฒนาศักยภาพบุคลากร เคซีที

Psychology of Communication & People Management Technique

1 Day



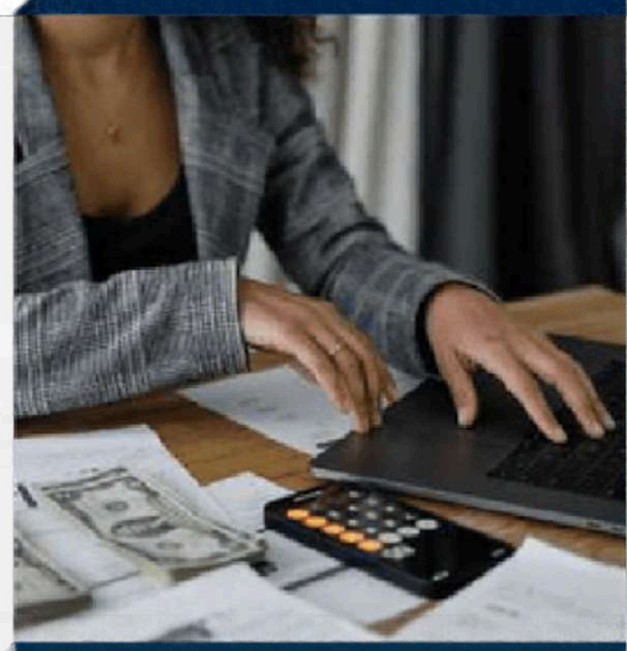


Background and Significance of the Training

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารคน คำพูด น้ำเสียง กิริยาท่าทาง และการแสดงออกของหัวหน้างานมีผลต่อความเข้าใจ ความไว้วางใจ และความร่วมมือของทีม แม้ผู้พูดมีเจตนาที่ดี แต่หากสื่อสารไม่เหมาะสมกับบุคคลหรือสถานการณ์ อาจทำให้เกิดความรู้สึกต่อต้าน ความเข้าใจคลาดเคลื่อน และความขัดแย้งในการทำงาน

ในยุคที่การประสานงานเกิดขึ้นทั้งต่อหน้า ผ่านข้อความ และผ่านเครื่องมือดิจิทัล รวมถึงการใช้ AI ช่วยจัดทำเนื้อหา หัวหน้ายิ่งต้องสามารถเลือกช่องทางและตรวจสอบสารก่อนนำไปใช้ โดยไม่ละเลยอารมณ์ บริบท และความสัมพันธ์ของผู้เกี่ยวข้อง การเข้าใจคนจึงไม่ใช่การคาดเดาความคิดหรือแบ่งประเภทบุคคลอย่างตายตัว แต่เป็นการรับฟัง สังเกตพฤติกรรม และตรวจสอบความเข้าใจก่อนตอบสนอง

หลักสูตรนี้มุ่งพัฒนาทักษะที่นำไปใช้ได้ทันที ผ่านการฝึกบทสนทนาที่หัวหน้าพบเป็นประจำ ได้แก่ การมอบหมายและติดตามงาน การให้คำแนะนำและ Feedback การตักเตือน และการประสานงานเมื่อมีความคิดเห็นแตกต่าง โดยสอดแทรกการใช้ AI เป็นผู้ช่วยเตรียมการสื่อสาร ภายใต้การใช้วิจารณญาณและความรับผิดชอบของหัวหน้า





Learning Objectives

01 รับฟังและแยกข้อเท็จจริงออกจากการตีความ เพื่อทำความเข้าใจบุคคลและสถานการณ์ก่อนตอบสนอง

02 เลือกคำพูด น้ำเสียง ภาษากาย และช่องทางการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม

03 มอบหมายและติดตามงานโดยกำหนดผลลัพธ์ มาตรฐาน และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

04 ให้คำแนะนำ Feedback และตักเตือนโดยรักษาทั้งความสัมพันธ์และมาตรฐานการทำงาน

05 จัดการความเห็นต่างและใช้ AI ช่วยเตรียมบทสนทนาอย่างมีวิจารณญาณ

Agenda

Day 1		
Session	**Time**	**Content**
01	9:00 - 10:30	**เข้าใจคนและรับฟังอย่างมีจิตวิทยา** • ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ การตีความ อารมณ์ และพฤติกรรมการตอบสนอง • ความแตกต่างระหว่างเจตนาของผู้พูดกับผลกระทบที่ผู้ฟังได้รับ • การสังเกตความพร้อม ประสบการณ์ และข้อจำกัดของบุคคล โดยไม่ด่วนตัดสิน • เทคนิคการจัดการอารมณ์ของตนเองก่อนเริ่มบทสนทนาสำคัญ • เทคนิคการตั้งคำถาม รับฟัง และทวนความเข้าใจเพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริง • เทคนิคการรับฟังข้อกังวลต่อวิธีทำงานและเทคโนโลยีใหม่ โดยไม่ตีความว่าเป็นการต่อต้านทันที **Workshop: ฟังให้เข้าใจก่อนให้คำตอบ** ฝึกสนทนาจากกรณีพนักงานทำงานล่าช้าหรือไม่ให้ความร่วมมือ โดยสลับบทบาทหัวหน้า พนักงาน และผู้สังเกต เพื่อฝึกค้นหาข้อมูลก่อนสรุปสาเหตุ
02	10:40 - 12:30	**สื่อสารให้ชัดและมอบหมายงานให้เกิดความรับผิดชอบ** • เทคนิคการสื่อสารอย่างหนักแน่นและให้เกียรติ โดยไม่ก้าวร้าวหรือคลุมเครือ • เทคนิคการเลือกคำพูด น้ำเสียง ภาษากาย และจังหวะเวลาให้เหมาะกับสถานการณ์ • เทคนิคการปรับวิธีอธิบายให้เหมาะกับพนักงานที่มีความพร้อมแตกต่างกัน • เทคนิคการมอบหมายงานโดยระบุผลลัพธ์ มาตรฐาน กำหนดส่ง และขอบเขตการตัดสินใจ • เทคนิคการตรวจสอบความเข้าใจด้วยการให้ผู้รับงานสรุปแนวทางดำเนินการ • เทคนิคการติดตามงานโดยไม่กล่าวโทษหรือควบคุมรายละเอียดเกินความจำเป็น **Workshop: มอบหมายให้ชัด ติดตามให้เป็น** ปรับคำสั่งงานที่คลุมเครือให้เป็นบทสนทนาที่นำไปปฏิบัติได้ พร้อมฝึกติดตามงานเมื่อผลงานยังไม่เป็นไปตามข้อตกลง

Agenda

Day 1		
Session	**Time**	**Content**
02	13:00 – 14:30	**ให้คำแนะนำ Feedback และตักเตือนอย่างมืออาชีพ** • เทคนิคการเลือกใช้การแนะนำ การให้ Feedback หรือการตักเตือนให้เหมาะกับปัญหา • เทคนิคการกล่าวถึงพฤติกรรมที่สังเกตได้ แทนการตัดสินนิสัยหรือคุณค่าของบุคคล • เทคนิคการชื่นชมอย่างเฉพาะเจาะจงเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสม • เทคนิคการอธิบายผลกระทบและเปิดโอกาสให้ผู้รับชี้แจง • เทคนิคการใช้คำถามสั้น ๆ เพื่อให้พนักงานเสนอแนวทางปรับปรุงด้วยตนเอง • เทคนิคการรับมือเมื่อผู้รับ Feedback ปฏิเสธ เงียบ หรือแสดงอารมณ์ **Workshop: Feedback Practice Lab** ฝึกบทสนทนาจากกรณีส่งงานไม่ตรงเวลา ทำงานผิดซ้ำ หรือใช้ข้อมูล โดยไม่ตรวจสอบ ผู้เรียนรับข้อเสนอแนะและทดลองปรับวิธีพูดทันที
04	14:45 – 16:00	**จัดการความเห็นต่างและสร้างความร่วมมือข้ามหน่วยงาน** • การแยกประเด็นงานออกจากความรู้สึกและความขัดแย้งส่วนบุคคล • การรับรู้มุมมองของอีกฝ่ายโดยไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยทุกประเด็น • เทคนิคการเปลี่ยนคำกล่าวโทษเป็นข้อเท็จจริง ผลกระทบ และคำขอที่ชัดเจน • เทคนิคการค้นหาเป้าหมายร่วมและเจรจาภายใต้ข้อจำกัดที่แตกต่างกัน • เทคนิคการปฏิเสธหรือเสนอทางเลือกโดยรักษาความสัมพันธ์ **Workshop: Difficult Conversation Simulation** ฝึกสถานการณ์ประสานงานที่ยาก เช่น หน่วยงานไม่ส่งข้อมูลตามกำหนด หรือมีคำขอเร่งด่วนกระทบงานเดิม โดยมุ่งสร้างข้อตกลงที่ชัดเจนและดำเนินการได้จริง

Training Methodology



ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- หัวหน้างานและผู้จัดการทุกแผนก

Training Duration

การอบรมใช้ระยะ 1 วัน (6 ชั่วโมง 09.00 น. - 16.00 น.) โดยการอบรมจะประกอบด้วยการบรรยายทฤษฎีและหลักการ กิจกรรมปฏิบัติการกลุ่ม และการฝึกประยุกต์ความรู้จากการฝึกอบรม (ตามความเหมาะสม)

Training Approach

Seminar and Learning Methodology: Theory 30% : Practice 70%

- Lecture: Provide participants with essential managerial knowledge and frameworks.
- Group Brainstorming Activities: Encourage active participation and collaborative problem-solving.
- Examples / Case Studies: Offer clear illustrations and real-world applications.
- Interpretive Dialogue: Facilitate deeper analysis and understanding for practical application.

The training adopts an Adult Learning approach, integrating lectures with hands-on practice. The design emphasizes learner-centered activities, including problem-based questions, experience sharing, peer discussions, and participant presentations. This approach ensures not only a conceptual understanding but also immediate applicability in the workplace.

The program content incorporates a variety of methods: knowledge-sharing lectures with supporting videos, group brainstorming activities, hands-on workshops, real-world case studies and simulations, and participant presentations. This mix of methods enables learners to achieve genuine understanding through experiential learning.



เคซีที

KCT ACADEMY

KNOWLEDGE CASTLE TRAINING CO.,LTD

02 - 0032125 , 085 - 9391593

https://kctthailand.com