

Smart Communications for Smart Collaboration

ทักษะการสื่อสารเพื่อการขับเคลื่อนผลงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ระยะเวลา 1 วัน

รายละเอียดหลักสูตร

“ผู้คนจะ ใ่ว่างใจ และยินดีให้ความร่วมมือกันอย่างแท้จริง ก็ต่อเมื่อพวกเขาต่างสามารถรับรู้และเชื่อมั่นได้ว่าความต้องการและคุณค่า ของพวกเขาแต่ละฝ่ายได้รับการใส่ใจด้วยความเคารพ”

ในการทำงานของทุกองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ต้องรับผิดชอบในงานที่ต้องมีการสื่อสารและการประสานงาน คงไม่สามารถหลีกเลี่ยงกับบุคคลที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน หรือการมีเป้าหมายที่แตกต่างกันได้ หากมีทักษะการสื่อสาร เทคนิคการบริหารความแตกต่าง เทคนิคการโน้มน้าวใจ และการนำเสนอที่เหมาะสม จะสามารถทำให้ผู้ที่ต้องประสานงานด้วย หรือฝ่ายอื่นๆนั้นเกิดการคล้อยตามทางความคิด เชื่อถือ ยอมรับและยินดีดำเนินงานร่วมกันอย่างมีความสุขและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

หลักสูตร **Smart Communications for Smart Collaboration: ทักษะการสื่อสารเพื่อการขับเคลื่อนผลงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ** ออกแบบเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจและเพิ่มทักษะในการสื่อสาร การบริหารความแตกต่างระหว่างคนในทีม การประสานงาน และการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวและจูงใจ พร้อมทั้งการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการทำงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รักษาและสร้างโอกาสทางธุรกิจในเชิงรุกแก่องค์กรมากยิ่งขึ้น

ซึ่งเนื้อหาหลักสูตรจะดำเนินการถ่ายทอดให้ผู้เรียนได้รับทั้ง **Mindset** : กรอบความคิด **Knowledge** : ความรู้ **Skill** : ทักษะ **Tools** : เครื่องมือการสื่อสาร และ **Attribute** : คุณลักษณะหรือรูปแบบการแสดงออกในการสื่อสาร ผ่านกระบวนการ **4C** ดังต่อไปนี้

Confidence: สร้างความมั่นใจในความรู้และทัศนคติในการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจ พร้อมทั้งสร้างความมั่นคงภายในจิตใจ ให้ผู้เรียนสามารถจัดการอารมณ์และบริหารสถานการณ์ในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Competence: พัฒนาและฝึกทักษะที่สำคัญสำหรับการสื่อสาร เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้ทักษะได้อย่างเป็นธรรมชาติตามสไตล์ของตนเอง

Connect to Implement: ฝึกประยุกต์ใช้ทักษะและเทคนิค กับสถานการณ์จริงของผู้เข้าอบรมเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้กับสถานการณ์ที่ต้องกลับไปเผชิญได้มากยิ่งขึ้น

Continuous Development: วางแผนการพัฒนาความรู้ ทักษะที่เรียนไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงในการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสร้างแนวทางใหม่ๆในการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและสร้างผลลัพธ์ในการทำงานด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

- เข้าใจแนวคิดและความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการบริหารทีมและการประสานงานช่วยเหลือ สนับสนุน และสร้างความไว้วางใจในการบริหารทีม
- สามารถสร้างกลยุทธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และสร้างความไว้วางใจในการสื่อสารเพื่อการบริหารผลงาน การจูงใจทีมงาน ประสานงานและการทำงานร่วมกันให้มีความเข้าใจกันมากขึ้น

- เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน / ทีมงาน / คนในองค์กรหรือลูกค้าที่มีมุมมอง / ทักษะ / ทัศนคติ / วิถีปฏิบัติ / สไตล์การทำงาน / วิธีการพูด / รูปแบบการแสดงออกของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ให้สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันโดยมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายละเอียดหลักสูตร

หัวข้อที่ 1: กรอบแนวคิด ความสำคัญ และกระบวนการ สื่อสาร สร้างสัมพันธ์ และเปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง

วัตถุประสงค์

- เข้าใจแนวคิด ความสำคัญและกระบวนการของการสร้างความไว้วางใจและเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งสำหรับการบริหารทีม การประสานงาน ช่วยเหลือสนับสนุน และการทำงานร่วมกัน
- มีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารและพร้อมปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารของตนเองให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี และสร้างผลลัพธ์ในการทำงานมากยิ่งขึ้น

เนื้อหา

- แนวคิดและความสำคัญในการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและเปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง
- หลักการและกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความไว้วางใจและผลลัพธ์ในการทำงาน
- องค์ประกอบและกระบวนการสื่อสารเพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะที่ดีเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจ จัดการความขัดแย้ง และสร้างผลลัพธ์ในการทำงานร่วมกัน
- หลุมพรางและพฤติกรรมสื่อสารที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานและการสื่อสารล้มเหลว (โรค 6 B: เบิ้ล-ไบ-บี-โบาย-บล็อก-เบลม)

หัวข้อที่ 2: การบริหารสถานการณ์ความขัดแย้งและจัดการอารมณ์เชิงลบที่อาจเกิดจากการสื่อสารหรือทำงานร่วมกัน

วัตถุประสงค์

- ผู้เข้าอบรมสามารถบริหารอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมของตนเอง ให้สามารถจัดการและควบคุมสถานการณ์ในการทำงานให้ได้ตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพโดยปราศจากความขัดแย้ง
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถสร้างแนวทางการสื่อสารและการทำงานที่สอดคล้องกันสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน (ผสานจุดแข็ง และค่านิยมร่วม)
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้วิธีการสื่อสารและสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข พร้อมทั้งส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

เนื้อหา

- สร้างทัศนคติที่ดีใหม่ด้วยตนเองเพื่อก้าวข้ามหลุมพรางในการสื่อสารที่พบเจอและสร้างแนวทางการสื่อสารเพื่อการขับเคลื่อนผลงานอย่างเข้าใจกัน
- **5 FEARS:** ความกลัวและความต้องการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสื่อสารและรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกัน อันส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง
- วิเคราะห์พฤติกรรมเอาตัวรอดที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งและสกัดกั้นประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน
- เทคนิคการบริหารสถานการณ์ผ่านกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพโดยปราศจากอารมณ์เชิงลบ (E+R=O)

- **Workshop:** เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิดและบริหารสถานการณ์ในการสื่อสารและการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยปราศจากอารมณ์เชิงลบ พร้อมทั้งสร้างความไว้วางใจในตนเอง ระหว่างบุคคล และสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อที่ 3: ทักษะการสื่อสารเพื่อการขับเคลื่อนผลงานร่วมกันและสื่อสารสร้างสัมพันธ์เพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งด้วยหลักการของ NVC (Nonviolent Communication)

วัตถุประสงค์

- ผู้เข้าอบรมสามารถเรียบเรียงข้อมูลในการสื่อสารให้ผู้ที่ต้องการสื่อสารด้วยเข้าใจได้ง่ายและง่ายต่อการจดจำได้มากขึ้น
- ผู้เข้าอบรมสามารถนำเสนอไอเดียหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการทำงานผ่านการวิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อดี-ข้อเสียของแนวทางในการแก้ไขปัญหาในแต่ละวิธีการ ส่งผลให้ได้รับความน่าเชื่อถือจากผู้ร่วมงานจากหน่วยงานอื่นๆ นอกจากนี้ยังส่งผลให้ได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชามากยิ่งขึ้น
- ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำเสนอแนวข้อมูลการทำงานเพื่อการขับเคลื่อนผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งนำเสนอแนวทางในการขับเคลื่อนเป้าหมายสู่การบรรลุผล
- ฝึกทักษะการอ่านและเข้าใจคน เพื่อให้สามารถมองเห็นคุณค่าและจุดแข็ง คุณลักษณะ และสไตล์การทำงานที่แตกต่างเฉพาะบุคคล ทั้งภายในตนเองและผู้อื่น
- สามารถสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาและโน้มน้าวใจผู้อื่นด้วยข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ปราศจากการตีความ การประเมิน และตัดสินจากทัศนคติของตนเอง เพื่อจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันได้อย่างนุ่มนวลโดยสันติวิธี
- เชื่อมรอยร้าว ผสานรอยต่อ และลดระยะห่างของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน / ทีมงาน / คนในองค์กร หรือลูกค้า ที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งภายในใจ อันเนื่องมาจากมุมมอง ทัศนคติ หรือวิถีปฏิบัติ (สไตล์การทำงาน / วิธีการพูด / รูปแบบการแสดงออกของแต่ละคน) ที่แตกต่างกัน
- สามารถสลายอึดอัด และอคติทั้งภายในตนเองผู้ร่วมงาน ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข อันนำไปสู่การขับเคลื่อน Performance ของตนเอง ทีมงาน และองค์กรต่อไป

เนื้อหา

- ทักษะการอ่านและเข้าใจคน-กำหนดรูปแบบการสื่อสาร เพื่อการบริหารความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์
- ทักษะการฟัง-การถาม-การพูด เพื่อการให้(รับ/ส่ง)ข้อมูลตามความเป็นจริง ข้อสังเกต vs การตีความ
- ทักษะการฟัง-การถาม-การพูด เพื่อการเข้าใจและสื่อสาร : ความรู้สึก vs ความคิด
- ทักษะการฟัง-การถาม-การพูด เพื่อการเข้าใจและสื่อสาร : ความต้องการ vs วิธีการ
- ทักษะการฟัง-การถาม-การพูด เพื่อการเข้าใจและสื่อสาร : การร้องขอ vs การเรียกร้อง(สั่งการ)
- **Workshop:**
 - เทคนิคการสร้างสัมพันธ์ เพื่อสร้างผลลัพธ์ในการทำงานด้วย **3V Model**
 - เทคนิคการสื่อสารเพื่อสร้างความกระฉ่างชัดและทำงานร่วมกันอย่างมีลำดับขั้น **Think & Speak**
 - เทคนิคการสื่อสารเพื่อการจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิดด้วยตรรกะด้วย **BEPs Model**
 - 7 ขั้นตอน การสื่อสารเพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งและโน้มน้าวใจผ่านหลักการ **NVC:** การประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์และขับเคลื่อนผลงานด้วยการร้องขอผ่านสถานการณ์ที่อาจจะก่อให้เกิดความ

เทคนิคและวิธีการฝึกอบรม

Training and Group Coaching ใช้กระบวนการผสมผสานระหว่างการ Teaching, Training และ Coaching ในระหว่างการอบรม เพื่อให้ผู้เรียนได้รับทั้งความรู้ ความเข้าใจ ฝึกฝนทักษะ และทัศนคติที่ดี

- **Teaching for Knowledge** เพื่อให้ข้อมูลหรือทำความเข้าใจเนื้อหาตามหัวข้อบรรยาย
- **Training for Skill** เพื่อฝึกทักษะผ่านการทดลองคิด วางแผนและปฏิบัติ ผ่านแบบทดสอบ กิจกรรม และกรณีศึกษา
- **Coaching for Explore** เพื่อสำรวจสิ่งที่เป็นหลุมพราง ความเชื่ออันจำกัด ซึ่งเป็นตัวจุดรั้งความสำเร็จ และหันมาค้นหาศักยภาพ จุดแข็ง หรือคุณค่าที่ดีที่สามารถนำมาใช้สร้างแนวทางสู่ความสำเร็จของตนเอง
- **Coaching for Change** ใช้กระบวนการ Coaching เพื่อสร้างเป้าหมาย ทางเลือกใหม่ๆ และแรงจูงใจที่จะนำไปสู่การลงมือปฏิบัติให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

Brain & Mind Based Training ทำความเข้าใจธรรมชาติการทำงานของสมองและจิตใจ ในการเรียนรู้ สร้างสภาวะที่สนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน ทำให้สมองของผู้เรียนมีความสุข ไม่ทำให้เกิดความกลัวหรือความกังวล เน้นการพัฒนาจากจุดแข็ง และใช้สมองส่วนคิดให้มากขึ้นเพื่อสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ แทนการตกอยู่ใต้อิทธิพลของสมองส่วนอารมณ์ที่เป็นลบ แล้วใช้วงจรพฤติกรรมเดิมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

Positive Psychology สร้างสภาวะที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ด้วยการสร้างสมดุลของการสนับสนุนและความท้าทาย บนหน้าที่และเป้าหมายที่ตั้งไว้ กระตุ้นให้ผู้เรียนค้นหาคุณค่าของตนเอง และมองเห็นประโยชน์และผลตอบแทนที่มากกว่าปัจจัยภายนอก แต่เป็นการพัฒนาตนเองและการได้ใช้คุณค่าของตนเองในการทำงาน เห็นความสำคัญของการได้ช่วยเหลือผู้อื่นและองค์กรด้วยสิ่งที่มี

Motivation Speaker Style เป็นคุณสมบัติส่วนตัวและจุดเด่นของวิทยากร ซึ่งการบรรยายในรูปแบบดังกล่าว จะช่วยกระตุ้นและปลุกพลังให้ผู้เข้าอบรมตื่นตัวและอยากเรียนรู้ตลอดเวลา

ผู้ที่เหมาะสมจะเข้ารับการอบรม

พนักงาน หัวหน้างาน และผู้บริหารทุกระดับ