

Empathic Communication for Building Trust

การสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจในการขับเคลื่อนผลงาน

ระยะเวลา 2 วัน

รายละเอียดหลักสูตร

“ผู้คนจะ ไว้วางใจ และยินดีให้ความร่วมมือกันอย่างแท้จริง ก็ต่อเมื่อพวกเขาต่างสามารถรับรู้และเชื่อมั่น
ได้ว่าความต้องการและคุณค่า ของพวกเขาแต่ละฝ่ายได้รับการใส่ใจด้วยความเคารพ”

Empathy คือ ‘ความเข้าใจ’ หรือการที่เราสัมผัสได้ถึงความรู้สึกของคนอื่น เรารับรู้ว่าเขากำลังรู้สึก หรือคิด อย่างไร
หรือคาดหวัง และกำลังต้องการอะไรที่แท้จริง

Empathy ไม่ได้แปลว่าสงสาร แต่เป็นความสามารถที่จะทำให้เรา ‘รับรู้’ ว่าอีกฝ่ายเขารู้สึกอย่างไร เขาคิดอะไร
เพื่อที่เราจะตอบสนองและปฏิบัติต่อกันอย่างตรงจุด

Empathy ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์และความเข้าใจก่อนการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งให้คุณค่ากับการ
ตอบสนองความต้องการทั้งสองฝ่ายอย่างสมดุล

Empathy ทุกพฤติกรรมของมนุษย์ทุกคนเป็นไปเพื่อการตอบสนองความต้องการบางอย่าง ดังนั้น การที่เราจะโน้มน้าวใจใครได้
จำเป็นมากที่เรจะต้องเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของเขา

Empathy คือสิ่งที่พัฒนาและเรียนรู้ได้ โดยผ่านสิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศที่เอื้อให้รู้จักชื่อตรงและเคารพ
ความรู้สึกตัวเองและผู้อื่น

คำว่า **Empathy** ถูกใช้ในบริบทที่หลากหลาย แต่ในมุมมองของนักจิตวิทยาอธิบายว่าคำที่มีความหมาย
ใกล้เคียงที่สุดคือ ‘ความเข้าใจ’ หรือการที่เราสัมผัสได้ถึงความรู้สึกของคนอื่น ซึ่งเป็นเรื่องพื้นฐานของมนุษย์
ความหมายของคำว่า **empathy** นอกจากการรับรู้หรือการสัมผัสได้ถึงสิ่งที่อีกฝ่ายกำลังรู้สึกแล้วนั้น ในอีกแง่หนึ่ง
คือการทดลองมองเห็นโลกผ่านสายตาของผู้อื่น ทำให้รู้ว่าคนอื่นคิดแบบไหน รู้สึกแบบไหน และอะไรที่ทำให้เขา
ตัดสินใจแบบนี้ โดยที่เราไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย

ในการทำงานของทุกองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ต้องรับผิดชอบในงานที่ต้องมีการสื่อสารและการ
ประสานงาน คงไม่สามารถหลีกเลี่ยงกับบุคคลที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน หรือการมีเป้าหมายที่แตกต่างกันได้
หากมีทักษะการสื่อสาร เทคนิคการบริหารความแตกต่าง เทคนิคการโน้มน้าวใจ และการนำเสนอที่เหมาะสม จะ
สามารถทำให้ผู้ที่ต้องประสานงานด้วย หรือฝ่ายอื่นนั้นเกิดการคล้อยตามทางความคิด เชื่อถือ ยอมรับและยินดี
ดำเนินงานร่วมกันอย่างมีความสุขและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ในการอยู่ร่วมกันของคนหมู่มากที่มีความแตกต่างและมีความหลากหลายนั้น การเกิดความขัดแย้งก็เป็น
เรื่องธรรมดาของชีวิต คงไม่มีใครหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกัน ดังนั้นแทนที่จะถามว่า เราจะอยู่โดยไร้ความขัดแย้งได้
อย่างไร คำถามที่เราควรใส่ใจมากกว่าก็คือ เราจะจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างไร ความขัดแย้งนั้นจะเป็นคุณ
หรือเป็นโทษอยู่กับการกระทำของเราเป็นสำคัญ หากได้ขึ้นอยู่กับอีกฝ่ายที่เป็นคู่ขัดแย้งไม่ หากเรามีท่าทีที่ถูกต้อง
ความขัดแย้งนั้นก็สามารถทำให้เกิดผลที่สร้างสรรค์และสร้างความไว้วางใจได้

ดังนั้น หลักสูตร “Empathic Communication for Building Trust : การสื่อสารเพื่อสร้างความ
ไว้วางใจในการขับเคลื่อนผลงาน ” ได้ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ความขัดแย้งนั้นสามารถเป็นสะพานพาเราไปเข้า
ไปในใจของผู้อื่น จนเกิดความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ อันนำไปสู่การสานสัมพันธ์ที่กระชับแน่น เปี่ยมไปด้วย
ความเป็นมิตร และความไว้วางใจ แต่จำทำได้นั้นได้ต่อเมื่อเรามีความมั่นคงทางจิตใจมากพอที่จะรับมือกับความ

ขัดแย้ง โดยเปิดใจรับรู้ความเป็นจริงด้วยใจที่เป็นกลาง ไม่ตัดสิน เท้าทันความรู้สึกและความคิดของตนเอง พร้อมทั้งใส่ใจกับความรู้สึก ความคิด และความต้องการของคู่กรณีด้วย

ความขัดแย้งไม่ว่าจะมาจากสาเหตุอะไร พัฒนาการของมันล้วนขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี และปฏิสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความขัดแย้ง ได้แก่การสื่อสารระหว่างคู่กรณี การสื่อสารที่เต็มไปด้วยอารมณ์และอคติย่อมทำให้ความขัดแย้งลุกลามขยายตัวจนกลายเป็นความรุนแรง ในทางตรงกันข้าม การสื่อสารที่อิงอยู่กับข้อเท็จจริงและเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของอีกฝ่าย รวมทั้งตระหนักชัดในความต้องการของตนเอง ย่อมช่วยให้เกิดการหันหน้าเข้าหากันและร่วมมือกันในที่สุด นอกจากนี้หากบุคลากรในองค์กรหรือผู้นำองค์กรสามารถใช้การสื่อสารอย่างสันติและสร้างความไว้วางใจได้ จะส่งผลให้ทีมงานเต็มใจที่จะสนับสนุนการทำงานของทีมและองค์กรอย่างเต็มที่และเต็มใจ ซึ่งจำเป็นมากสำหรับการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รักษาและสร้างโอกาสทางธุรกิจในเชิงรุก

หลักสูตร **Empathic Communication for Building Trust : การสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจในการขับเคลื่อนผลงาน** ออกแบบเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจและเพิ่มทักษะในการสื่อสาร การบริหารความแตกต่างระหว่างคนในทีม การประสานงาน และการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวและจูงใจ พร้อมทั้งการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการทำงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รักษาและสร้างโอกาสทางธุรกิจเชิงรุกแก่องค์กรมากยิ่งขึ้น

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

Confidence: สร้างความมั่นใจในความรู้และทัศนคติในการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจ พร้อมทั้งสร้างความมั่นคงภายในจิตใจ ให้ผู้เรียนสามารถจัดการอารมณ์และบริหารสถานการณ์ในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Competence: พัฒนาและฝึกทักษะที่สำคัญสำหรับการสื่อสาร เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ทักษะได้อย่างเป็นธรรมชาติตามสไตล์ของตนเอง

Connect to Implement: ฝึกประยุกต์ใช้ทักษะและเทคนิค กับสถานการณ์จริงของผู้เข้าอบรมเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้กับสถานการณ์ที่ต้องกลับไปเผชิญได้มากยิ่งขึ้น

Continuous Development: วางแผนการพัฒนาความรู้ ทักษะที่เรียนไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงในการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสร้างแนวทางใหม่ๆในการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและสร้างผลลัพธ์ในการทำงานด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

- เข้าใจแนวคิดและความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการบริหารทีมและการประสานงานช่วยเหลือ สนับสนุน และสร้างความไว้วางใจในการบริหารทีม
- สามารถสร้างกลยุทธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และสร้างความไว้วางใจในการสื่อสารเพื่อการบริหารผลงาน การจูงใจทีมงาน ประสานงานและการทำงานร่วมกันให้มีความเข้าใจกันมากขึ้น
- เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน / ทีมงาน / คนในองค์กรหรือลูกค้าที่มีมุมมอง / ทัศนคติ / วิถีปฏิบัติ / สไตล์การทำงาน / วิธีการพูด / รูปแบบการแสดงออกของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ให้สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันโดยมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายละเอียดหลักสูตร

CHAPTER 1: กรอบแนวคิด ความสำคัญ และกระบวนการ สื่อสารที่มีประสิทธิภาพ**วัตถุประสงค์**

- เข้าใจแนวคิด ความสำคัญและกระบวนการของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการประสานงาน การบริการ ช่วยเหลือสนับสนุน ในการทำงานร่วมกัน
- มีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารและพร้อมปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารของตนเองให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เนื้อหา

- แนวคิดและความสำคัญในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกันและกันอย่างแท้จริง (Empathic Communication) เพื่อการบริหารผลงานในองค์กร
- หลักการและกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- องค์ประกอบและกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและผลลัพธ์ในการทำงาน
- ความแตกต่างของการสื่อสารในรูปแบบที่แตกต่างกัน
 - Assertive Communication vs Aggressive Communication
 - Empathy vs Sympathy
 - Explore vs Analysis
 - Reflection vs judge
 - Influencing vs Managing
 - Requestion vs Command

CHAPTER 2: สำรองแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในการบริหารทีมและการขับเคลื่อนผลงาน**วัตถุประสงค์**

- เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักรู้ในรูปแบบและผลลัพธ์ในการสื่อสารของตนเองในปัจจุบัน
- เพื่อให้ผู้เรียน มองเห็น เข้าใจ ยอมรับ และยินดีปรับเปลี่ยนหรือพัฒนา กรอบความคิดและรูปแบบการสื่อสารของตนเองใหม่

เนื้อหา

- สำรองแนวคิดและมุมมองในปัจจุบันเกี่ยวกับการสื่อสารในการบริหารทีมและบริหารงาน
- สำรองเป้าหมายเพื่อการพัฒนาการสื่อสารสำหรับการขับเคลื่อนผลงานให้มีประสิทธิภาพ
- สำรองหลุมพรางทางความคิดที่ส่งผลให้การสื่อสารล้มเหลว
- สำรองพฤติกรรมกรรมการสื่อสารที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง
- (โรค 6 B: เบิ้ล-ไบ-บี-โบาย-บล็อก-เบลม)

CHAPTER 3: การบริหารสถานการณ์และจัดการอารมณ์เชิงลบที่อาจเกิดจากการสื่อสารหรือทำงานร่วมกัน (EQ)

วัตถุประสงค์

- ผู้เข้าอบรมสามารถบริหารอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมของตนเอง ให้สามารถจัดการและควบคุมสถานการณ์ในการทำงานให้ได้ตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถสร้างแนวการทำงานที่สอดคล้องกันสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน (ผลงาน จุดแข็ง และค่านิยมร่วม)
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้วิธีการสื่อสารและสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข พร้อมทั้งส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

เนื้อหา

- **The Cycle of Behavior** เรียนรู้วงจรพฤติกรรมของคนที่ส่งผลต่อรอบความคิดในการสื่อสารและรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกัน
- เข้าใจความต้องการที่แตกต่างของคนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสื่อสารและรูปแบบการทำงาน
 - เรียนรู้ตนเองในค่านิยม ความเชื่อที่ยึดถือ เพื่อเข้าใจคนอื่นที่มีความแตกต่าง
 - เรียนรู้การเข้าใจผู้อื่นในแบบที่เขาเป็นตนเองตามที่เขาเป็น
 - เรียนรู้และเข้าใจผู้อื่นในสาเหตุที่ไม่เขาไม่เข้าใจเรา เพราะค่านิยม ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ ที่แตกต่างกัน
- วิเคราะห์พฤติกรรมการเอาตัวรอดที่สกัดกันประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน
- สร้างทัศนคติที่ดีใหม่เพื่อก้าวข้ามหลุมพรางในการสื่อสารที่พบเจอและสร้างแนวทางการสื่อสารเพื่อการขับเคลื่อนผลงานอย่างเข้าใจกัน
- เทคนิคการบริหารสถานการณ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยปราศจากอารมณ์เชิงลบ ($E+R=O$)
- **Workshop** เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิดและบริหารสถานการณ์ในการสื่อสารและการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยปราศจากอารมณ์เชิงลบ พร้อมทั้งสร้างความไว้วางใจในตนเอง ระหว่างบุคคล และสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

CHAPTER 4: ทักษะการเข้าใจคนและวิเคราะห์วิธีการสร้างสัมพันธ์เพื่อการบริหารความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์

วัตถุประสงค์

- ฝึกทักษะการอ่านและเข้าใจคน เพื่อให้สามารถมองเห็นคุณค่าและจุดแข็ง คุณลักษณะ และสไตล์การทำงานที่แตกต่างเฉพาะบุคคล ทั้งภายในตนเองและผู้อื่น
- เพื่อเข้าใจสาเหตุแห่งพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่าง
- กำหนดแนวทางการสื่อสารให้เหมาะกับคนแต่ละสไตล์ และพร้อมรับมือกับทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน
- สามารถสร้างกลยุทธ์ในการสร้างความสัมพันธ์และสร้างความไว้วางใจในการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน ให้มีความเข้าใจกันมากขึ้น ได้ด้วยตนเอง

เนื้อหา

- **4 Element for Communication with Different People** เรียนรู้หลักการสื่อสารกับบุคคลในมิติต่างๆ ในองค์กร ทั้งกับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารในระดับที่สูงกว่าเพื่อนร่วมงาน และผู้บริหารในระดับเดียวกัน
- **ART:** ศิลปะการสื่อสารและการสร้างความไวใจในการทำงานร่วมกัน
 - **A: Approach** การเข้าหาและการบริหารคนตามสภาวะการณ์และสไตล์การทำงาน
 - การอ่านและเข้าใจคนแต่ละประเภท และการประยุกต์ใช้กับบริบทของการเป็นผู้นำ
 - วิเคราะห์รูปแบบการตัดสินใจที่แตกต่างกันและวิธีโน้มน้าวใจคนแต่ละประเภท
 - ทักษะการเข้าใจและเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของทีมงาน
 - **R: Rapport** การพิชิตจิตใจสำนึกและจูงใจทีมงาน
 - อิทธิพลของความแตกต่างทางบุคลิกภาพอันส่งผลต่อความไว้วางใจ และความขัดแย้งของผู้คน
 - **T: Trust** การสร้างความไว้วางใจสร้างศรัทธาสำหรับผู้นำด้วยการเปิดโอกาสให้ทีมงานได้ใช้ศักยภาพและคุณค่าภายในตนเอง
- **กิจกรรม**
 - ฝึกวิเคราะห์รูปแบบพฤติกรรมของตนเองและบุคคลรอบข้างที่ต้องบริหารและประสานงานด้วย
 - Dealing with different personalities at work: วิเคราะห์และออกแบบแนวทางการสร้างสัมพันธ์ของตนเองกับคนที่แตกต่าง เพื่อให้สามารถบริหารคนและทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่าน 3V Model

CHAPTER 5: ฝึกทักษะการเข้าใจภายในจิตใจของตนเองและคนที่แตกต่าง เพื่อสร้างความไว้วางใจ

- ทักษะการฟังเชิงลึกด้วยหลักการทางจิตวิทยา Satir transformational systemic therapy
 - เพื่อเข้าใจภายในจิตใจในมิติต่างๆ (เช่น ความรู้สึก/มุมมอง/ความคาดหวัง/ความต้องการเชิงลึก / ที่มีต่อ ตนเอง – งานของตนเอง -เพื่อนร่วมงาน – และองค์กร
 - การเข้าใจสาเหตุแห่งพฤติกรรม
 - การเข้าใจความรู้สึก
 - การเข้าใจกรอบความคิดและศักยภาพที่ซ่อนอยู่ภายใน
 - ค่านิยม / ความเชื่อ / ความรู้ / ประสบการณ์
 - การเข้าใจความคาดหวัง
 - การเข้าใจความปรารถนาที่แท้จริงที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรม
- สิ่งที่เป็นอิทธิพลและส่งผลต่อการฟัง
 - บทบาท (หมวกที่ใส) ในขณะนี้
 - จุดประสงค์ (เจตนา) ของการฟังในครั้งนี้
 - กรอบความคิด (Mindset) ที่ใช้ในการฟัง
 - ความสามารถในการรับรู้ (Perception) ในขณะนั้น
 - สภาวะอารมณ์ (Emotion) ที่เกิดขึ้น
 - การให้ความหมาย (Meaning) ในเรื่องที่ได้ยิน
- หลุมพรางทางความคิดที่ส่งผลให้เกิดการฟังที่ล้มเหลวและก่อให้เกิดความขัดแย้ง
- 8 รูปแบบพฤติกรรมกรฟังที่ทำให้คนไม่เข้าใจกันและกัน

- การใช้คำถามเพื่อการแสดงความเข้าใจผู้อื่นและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
 - หลุมพรางในการใช้คำถามที่อาจก่อให้เกิดการตัดสินใจและความขัดแย้ง

กิจกรรม

- **Deep listening & Reflection / Powerful question** เทคนิคการฟังและการถาม เพื่อการแสดงความเข้าใจที่แท้จริงและจับประเด็นที่สำคัญ
- **เทคนิคการรับมือกับคำพูดเชิงลบ** ที่กระทบจิตใจและรับฟังได้ยาก พร้อมทั้งฝึกการสนทนาอย่างสร้างสรรค์เพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง **Empathy and Active listening**

CHAPTER 6: ทักษะการใช้คำพูดและการสื่อสารเพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งด้วยหลักการของ NVC (Nonviolent Communication)

วัตถุประสงค์

- สามารถสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาด้วยข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ปราศจากการตีความ การประเมิน และตัดสินจากทัศนคติของตนเอง เพื่อจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันได้อย่างนุ่มนวลโดยสันติวิธี
- ได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน จนถึงขั้นกล้าพูดคุยเรื่องส่วนตัวหรือปัญหาส่วนตัวเพื่อขอคำปรึกษา ซึ่งส่งผลต่อการช่วยเหลือและเห็นอกเห็นใจกัน และหาทางออกร่วมกันอย่าง Win-Win
- เชื่อมรอยร้าว ผสานรอยต่อ และลดระยะห่างของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน / ทีมงาน / คนในองค์กร หรือลูกค้า ที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งภายในใจ อันเนื่องมาจากมุมมอง ทัศนคติ หรือวิถีปฏิบัติ (สไตล์การทำงาน / วิธีการพูด / รูปแบบการแสดงออกของแต่ละคน) ที่แตกต่างกัน
- สามารถคลายอึดอัด และอคติทั้งภายในตนเอง ผู้ร่วมงาน ลูกน้อง คู่ค้า และลูกค้า ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข อันนำไปสู่การขับเคลื่อน Performance ของตนเอง ทีมงาน และองค์กรต่อไป (ปั้น ความสุข ปลูก"Performance")

เนื้อหา

- การสื่อสารเพื่อการให้ข้อมูลแบบตรงไปตรงมาความความเป็นจริง
 - ข้อสังเกต vs. การตีความ
- การสื่อสารเพื่อบอกและให้ความเข้าใจ
 - ความรู้สึก vs. ความคิด
- การสื่อสารเพื่อบอกและให้ความเข้าใจ
 - ความต้องการ vs. วิธีการ
- การสื่อสารเพื่อการเจรจาต่อรองในการทำงานในรูปแบบแบบ
 - การร้องขอ vs. การเรียกร้อง (สั่ง)

Workshop:

- **7 ขั้นตอน** การสื่อสารเพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งและโน้มน้าวใจผ่านหลักการ NVC : การประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์และขับเคลื่อนผลงานด้วยการร้องขอผ่านสถานการณ์ที่อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้ง

CHAPTER 7: เทคนิคการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและนำเชื่อถือในการขับเคลื่อนผลงาน

วัตถุประสงค์

- ผู้เข้าอบรมสามารถเรียบเรียงข้อมูลในการสื่อสารให้ผู้ที่ต้องการสื่อสารด้วยเข้าใจได้ง่ายและง่ายต่อการจดจำได้มากขึ้น
- ผู้เข้าอบรมสามารถนำเสนอไอเดียหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการทำงานผ่านการวิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อดี-ข้อเสียของแนวทางในการแก้ไขปัญหาในแต่ละวิธีการ ส่งผลให้ได้รับความน่าเชื่อถือจากทีมงานและผู้ร่วมงานจากหน่วยงานอื่นๆ นอกจากนี้ยังส่งผลให้ได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชามากยิ่งขึ้น
- ผู้เข้าอบรมสามารถใช้การสื่อสารในการให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อให้ข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์และสร้างกำลังใจในการทำงานแก่ทีมงาน

เนื้อหา

- เทคนิคการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจอย่างมีลำดับขั้น **Think & Speak Model Canvas**
- เทคนิคการสื่อสารเพื่อการจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิดด้วยตรรกะ **BEPs Model Canvas**
- เทคนิคการสื่อสารเพื่อการโค้ชทีมงานในการขับเคลื่อนผลงาน **GROW Model & Strategic Model**
- เทคนิคการสื่อสารเพื่อให้ข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ **Positive Feedback with WRI Model Canvas**
- เทคนิคการสื่อสารเพื่อชื่นชมสร้างกำลังใจในการทำงานด้วย **Alexander Technique Model Canvas**

CHAPTER 8 : การบ้านเพื่อนำไปฝึกปฏิบัติและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

- ผู้เข้ารับการอบรมสามารถวางแผนการนำความรู้และทักษะที่เรียนไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงในการทำงานของตนเอง พร้อมทั้งสร้างแนวทางในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

เนื้อหา

- **Plan** – เลือกสถานการณ์ที่คาดว่าจะพบเจอ และวางแผนนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้
- **Do** – นำไปปฏิบัติจริงกับสถานการณ์จริง
- **Check** – ประเมินผลลัพธ์ของการนำไปปฏิบัติด้วยตนเอง (สิ่งที่ทำได้ดี / สิ่งที่ควรพัฒนา)
- **Sustainable** – พัฒนาแนวทางไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีกว่าอย่างยั่งยืน



ผลที่คาดว่าจะได้รับ

บริบท	สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับ
<p>ในบริบทการพัฒนาตนเอง ความสัมพันธ์ในครอบครัว (Personal Growth / Family)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การคลายความขัดแย้งภายในตัวเองและกับผู้อื่นด้วยความนุ่มนวล ▪ การสร้างความมั่นคงภายในแม้อยู่ท่ามกลางสภาพอารมณ์ที่สับสน วุ่นวาย และขัดแย้ง ทั้งของตัวเองและผู้อื่น ▪ การเยียวยาและเรียนรู้ความเจ็บปวดภายในใจที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง เพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายอย่างมั่นคง ▪ การพัฒนาและยกระดับจิตสำนึก ให้เจริญเติบโตทางจิตวิญญาณ
<p>ในบริบทของผู้นำ การทำงานในองค์กร (Leadership / Workplace)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การสร้างความมั่นคงภายในแม้อยู่ท่ามกลางสภาพอารมณ์และบรรยากาศองค์กรที่สับสนวุ่นวาย และขัดแย้ง ทั้งของตัวเองและผู้อื่น ▪ การสร้างความสมดุลระหว่างการใช้อำนาจและการมีส่วนร่วมเพื่อการทำงานที่มีชีวิตชีวาและสัมพันธภาพที่ดี ▪ การรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ในที่ทำงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันจนนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ได้ทั้งใจและได้ทั้งงาน ▪ การจัดการความขัดแย้งภายในตัวเองและกับผู้อื่น เพื่อแปรเปลี่ยนให้เป็นพลังแห่งความสร้างสรรค์ และการเจริญเติบโตในการทำงานร่วมกัน ▪ การพัฒนาและยกระดับจิตสำนึก เพื่อการเจริญเติบโตทางจิตวิญญาณ เป็นผู้นำที่มีพลัง และสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เข้ามากระทบในแต่ละวัน ▪ สามารถเลือกกลยุทธ์การสื่อสารผ่านเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในการขับเคลื่อนผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ▪ พัฒนาทีมงานให้มีประสิทธิภาพผ่านบทบาทและเครื่องมือที่แตกต่างกัน เพื่อการขับเคลื่อนผลงานสู่เป้าหมาย

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

Experiential Based Learning คือ เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult learning) โดยการเชื่อมโยงหลักการหรือแนวทางปฏิบัติกับประสบการณ์ตรงของผู้เรียน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการมองเห็น ยอมรับ และตัดสินใจอยากเปลี่ยนแปลงตนเองด้วยตนเอง พร้อมทั้งสามารถประยุกต์ใช้หลักการที่เรียนกับบทบาทหน้าที่ งานที่รับผิดชอบ ปัญหาหรือเป้าหมายที่ท้าทาย ได้ทันทีในระหว่างเรียน

ผู้ที่เหมาะสมจะเข้ารับการอบรม

ผู้บริหาร / ผู้จัดการ / หัวหน้างาน / ผู้ให้บริการ / บุคลากรในองค์กรทุกระดับ