



Course outline ทัศนคติการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน (Effective Communication Attitude)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุณิษา ขอบชัย

โค้ชและที่ปรึกษา

"การสื่อสาร เป็นหัวใจสำคัญของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ"

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ ปัจจุบันสังคมเปลี่ยนแปลงมากมาย ทั้งรูปแบบครอบครัว วิธีการดำรงชีวิต และสำคัญที่สุดคือทัศนคติกับการใช้ชีวิตของตัวเอง เริ่มมีคำตอบเพื่อหน้าที่ มากขึ้นเรื่อยๆ แต่ลืมฉุกคิดนึกถึงตัวเอง “ทำอย่างไรเราจึงมีชีวิตการทำงาน ครอบครัวที่สำเร็จอย่างมีความสุข” เราเริ่มรักตัวเองกับการเปลี่ยนแปลง สร้างพัฒนา สิ่งดีๆ ให้กับตัวเองได้หรือยัง
- ❖ การรู้จักตัวเอง เป็นสิ่งสำคัญที่สุด เราเก่ง เรากล้า เราไม่เก่ง เราไม่กล้า หากมองเห็น รับรู้ ยอมรับ กับสิ่งที่เกิดขึ้น เราสามารถเปลี่ยนแปลง พัฒนา ได้อย่างแน่นอน มองลึกได้ว่าเป็น “หลักแห่งการดำเนินชีวิตที่รู้ทันตัวเอง”
- ❖ การทำงานที่ท้าทาย มองเป้าหมายเพื่อพิชิต เป็นการเสริมพลังแห่งการเอาชนะอย่างสร้างสรรค์และมีความสุขกับการก้าวข้ามเป้าเล็กๆ มุ่งสู่เป้าที่ใหญ่ขึ้น ตามลำดับ
- ❖ การอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เราสามารถกำหนดได้อย่างไม่ยึดติดกับตำแหน่ง อำนาจ ความกลัว ความท้อแท้ มองเป็นการสะสมประสบการณ์ชีวิตที่หลากหลาย “เราไม่สามารถเปลี่ยนแปลงคนอื่น สิ่งอื่นได้ แต่เราเปลี่ยนตัวเองให้เข้ากับสิ่งนั้นได้แน่นอน”
- ❖ สักภาพทุกคนมีอยู่มากมาย ท่านหลงลืมวางไว้ที่ใด ลองทบทวน และหยิบมาใช้วันนี้

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อถ่ายทอดแนวคิดเชิงบวกกับการทำงานอย่างรู้จักตัวเอง เหมาะสมกับบุคลิก แนวคิด และสไตล์ของผู้เข้าอบรม

2. เพื่อให้เห็นผู้เข้าอบรม ได้สัมผัสถึง การรู้จัก เข้าใจ เลือกลง และมุ่งมั่นกับการฝึกฝน ร่วมพิสูจน์ความ เป็นคนใหม่ในคนเดิม ของผู้เข้าอบรม
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความมั่นใจในการเลือกใช้ทัศนคติเชิงบวกอย่างสร้างสรรค์
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความสามารถในด้านการบริการด้วยหัวใจที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ส่งเสริมให้ เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการบริการ
5. เพื่อเสริมเทคนิคต่างๆ ให้เป็นแนวคิดของผู้เข้าอบรมที่จะปรับใช้ให้เหมาะสมกับตัวเอง เช่น การชนะเลิศ การจูงใจลูกค้า และการเอาชนะข้อโต้แย้งอย่างสร้างสรรค์

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

🌸 ตำราของตนเอง “ด้านการสื่อสาร”

- ◆ เราคิดอย่างไรกับ การสื่อสาร
- ◆ เรามีความสามารถในการสื่อสารระดับใด
- ◆ หลุมพรางทางความคิดที่เราไม่กล้าสื่อสาร

🌸 ทักษะการสื่อสารเพิ่มประสิทธิภาพงาน

- ◆ เข้าใจธรรมชาติของการสื่อสาร
- ◆ รู้จักบทบาทผู้ส่งและผู้รับสาร
- ◆ กำหนดวัตถุประสงค์ในการสื่อสารนั้นๆ
- ◆ เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางให้กล้าสื่อสาร

🌸 กระบวนการฝึกฝนการสื่อสารเพิ่มประสิทธิภาพงาน

- ◆ กำหนดเป้าหมายในการฝึกฝน
- ◆ การเป็นผู้ฟังที่ดีให้ความสำคัญกับผู้พูดเสมอ
- ◆ เตรียมตัวในการเป็นผู้สื่อสารที่ดีและแม่นยำ
- ◆ ฝึกฝนบ่อยครั้ง (หาเวที)

สร้างแบบฝึกฝนสไตล์ตัวเอง

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานทั่วไป
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานขาย

แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ❁ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ❁ การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - ▶ Adult Learning การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์
 - ▶ Icebreak การละลายพฤติกรรมด้วยการรู้จัก ชื่นชมตัวเอง
 - ▶ Sharing การบรรยายเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
 - ▶ Work Shop การสร้างความเข้าใจด้วยตัวเอง
 - ▶ Coaching การให้มุมมอง ใช้คำถาม เพื่อดึงศักยภาพของท่าน
 - ▶ Role Playing การจำลองสถานการณ์ให้เห็น/ฝึกจริง
 - ▶ Goal การมีเป้าหมายร่วมกันในการเรียนรู้/พัฒนาทีมงาน
- ❁ กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับ ไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ❖ ภาพรวมของหลักสูตร
 - ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
 - ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่นด้วยตัวเอง
 - สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
 - เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วนด้วยตัวเอง
- ❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส
 - กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
 - กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
 - กระจุกด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
 - กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอ กล้าปรึกษาหัวหน้า และกล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ