



Course outline

หลักสูตร การสื่อสาร นำเสนอหัวใจผู้อื่นลดข้อขัดแย้ง

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

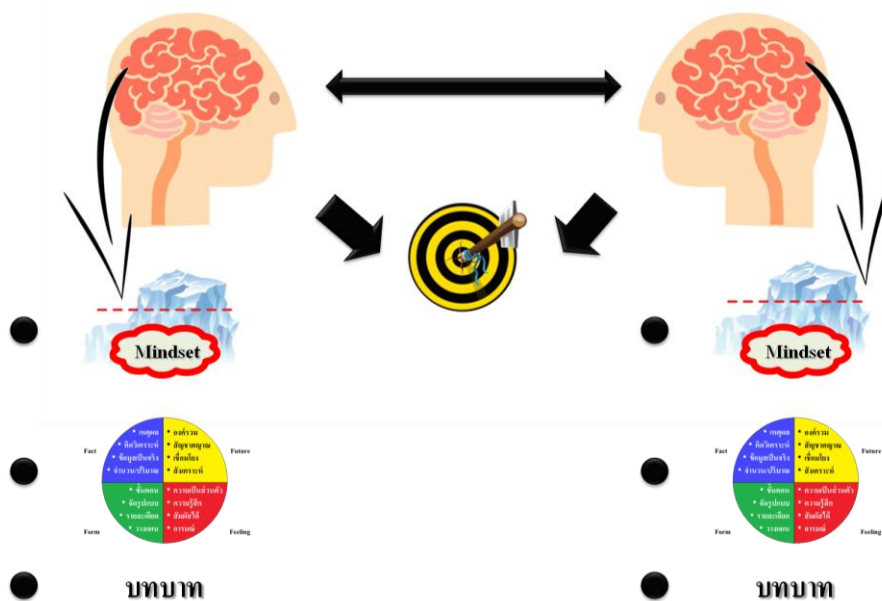
นาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant

หลักการและแนวความคิด

- ★ การสื่อสารที่ดี...หัวใจผู้อื่นให้คล้อยตามแนวความคิด ลดข้อขัดแย้ง สร้างผลลัพธ์ตามเป้าหมาย เมื่อเพิ่มเทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เข้าใจผู้อื่นมากขึ้น ก็จะทำให้การนำเสนอแนวความคิดได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้น
- ★ การเรียนรู้และเข้าใจผู้อื่นด้วยคุณลักษณะของบุคคลจาก Whole Brain Literacy ทำให้เกิดความเข้าใจในความคิดเห็นที่แตกต่างเพิ่มมากขึ้น แล้วใช้การสื่อสาร นำเสนอให้สอดคล้องกับความต้องการและคุณลักษณะของบุคคลแต่ละประเภท ก็จะทำให้สามารถหัวใจผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น



- ★ การเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ที่กรอบความคิด (Mindset) ของเขา จะทำให้การนำเสนอ & เจรจาต่อรอง ดำเนินไปด้วยดี ลดข้อขัดแย้งต่างๆ ได้เป็นอย่างดี เพราะสามารถนำเสนอได้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น



■ กรอบความคิด (Mindset) ของบุคคล

- ความเชื่อ
- ค่านิยม
- ประสบการณ์



■ คุณลักษณะของบุคคล (Whole Brain Literacy)

- ★ การพัฒนาทักษะการสื่อสารและการจงใจในด้านต่างๆ จะทำให้ผู้สื่อสารสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อขัดแย้งและเกิดความสุขในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมากขึ้น เช่น...
 - การสร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน (Rapport)
 - การรับฟังเชิงรุก (Active Listening)
 - การใช้คำถามจงใจแนวความคิด (Question)
 - การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ (Positive Feedback)

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ๑ เพื่อทำให้ผู้เรียนมีกรอบความคิด (Mindset) ที่ดีในการสื่อสารและจงใจผู้อื่น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที กับสถานการณ์จริงของตัวเอง
- ๑ เพื่อทำให้ผู้เรียนมีเทคนิคในการเข้าใจผู้อื่นและรับฟังผู้อื่น ได้อย่างชัดเจน สามารถจงใจให้เขาค่อยตามแนวความคิดได้
- ๑ เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะการสื่อสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ และฝึกฝนปฏิบัติจริงจนเกิดความเข้าใจด้วยตัวเอง
- ๑ เพื่อให้ผู้เรียนมีเทคนิคลดข้อขัดแย้งกับผู้อื่น ทำให้การนำเสนอและเจรจาต่อรองเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

รายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

- การสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์ได้ทั้งใจ ได้ทั้งงาน
 - สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร
 - หลักการสำคัญของการสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์
 - หลักการสำคัญของการสร้างแรงจูงใจที่ดี
 - หลักการสำคัญของการลดข้อขัดแย้ง
 - **Workshop** : กำหนดแนวทางการสื่อสาร จูงใจด้วยตัวเอง

- การสร้าง Mindset การนำเสนอและการสื่อสารอย่างมั่นใจ
 - การเรียนรู้และเข้าใจคุณลักษณะของบุคคลด้วย Whole Brain
 - การโปรแกรมภาษาสื่อสารสมอง (NLP)
 - นิยามการนำเสนอที่ดี (กรอบความคิด) คือ...
 - การสร้างเทคนิคการนำเสนอของตัวเอง
 - **กิจกรรม** : การเข้าใจคุณลักษณะของบุคคลแต่ละแบบ
 - **Workshop** : การออกแบบเทคนิคการนำเสนอของตัวเอง

- การพัฒนาทักษะการสื่อสารและการจูงใจอย่างมีประสิทธิภาพ
 - ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน (Rapport)
 - สิ่งที่เป็นอิทธิพลต่อการฟังของมนุษย์
 - ทักษะการฟังเชิงรุก (Active Listening)
 - ทักษะการใช้คำถามเชิงสร้างสรรค์ (Questioning)
 - ทักษะการให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback)
 - **กิจกรรม** : การฟังให้เข้าใจผู้อื่นอย่างแท้จริง
 - **Workshop** : การสื่อสารจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิด

- การสื่อสารและการเจรจาต่อรอง ลดข้อขัดแย้งกับผู้อื่น
 - การเรียนรู้และเข้าใจสาเหตุของความขัดแย้ง
 - จุดประสงค์ของการเจรจาต่อรอง (Negotiation)
 - การบริหารความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ (Conflict Management)
 - การนำเสนอ & การเจรจาต่อรองที่มีคุณภาพ
 - **Role Playing** : การสื่อสารและเจรจาต่อรอง ลดข้อขัดแย้ง

- **การบ้าน** : เพื่อการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

กลุ่มผู้เข้าอบรม

* พนักงานปฏิบัติการ

* หัวหน้างาน

* ผู้จัดการ

แนวทางในการพัฒนาตามโปรแกรม

- ✦ การฝึกอบรมทำให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้ด้วยตัวเอง ตามแนวทางการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ซึ่งผู้เข้าอบรมจะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ตามที่ตัวเองรู้สึกว่าเหมาะสมกับ Style ของตัวเอง
- ✦ กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง
 - การบรรยายเนื้อหา
 - Work shop สร้างสถานการณ์
 - เกมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
 - การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง
- ✦ วิทยากรใช้กระบวนการ Coaching เพื่อดึงศักยภาพของผู้เข้าอบรมที่หลบซ่อนอยู่ออกมาด้วยตัวเอง รับผิดชอบต่อเป้าหมายของตัวเอง โดยการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่
- ✦ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งกันและกันในClass ทำให้เกิดการเรียนรู้จากชีวิตจริงของผู้อื่น อีกทั้งการทำ Work shop เพื่อให้สามารถนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง หลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้ว ทำให้เกิดความสนุกสนานและอยากเรียนรู้มากขึ้น

ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา



★ ตัวอย่าง Work Shop หัวข้อ “ การชื่นชมตัวเอง ”

◇ วิธีปฏิบัติ

▶ ลองชมตัวเองให้เพื่อนๆ ฟังในด้านต่างๆ เหล่านี้

- จุดเด่น

- ความสามารถพิเศษ

- สิ่งที่ถูกภูมิใจ

❖ ผลที่ได้รับจาก Work Shop หัวข้อ “ การชื่นชมตัวเอง ”

: การชมตัวเองจะทำให้เกิดความมั่นใจในตัวเองเพิ่มขึ้น คนส่วนใหญ่ให้นิยาม การรัก ตัวเองการชมตัวเองแบบผิดๆ เช่น เดียวจะหลงตัวเอง, ทำให้เห็นแก่ตัว เป็นต้น ซึ่งการชมตัวเองแบบสร้างสรรค์นั้น จะทำให้เรามีเป้าหมายในตัวเองเพิ่มขึ้นเพราะเราเห็นคุณค่าของตัวเองแล้ว

❖ การนำไปฝึกฝนต่อไป

: ลองฝึกชมตัวเองต่อหน้ากระจกบ่อยๆ เพื่อให้กำลังใจตัวเองในการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ที่กำลังเจอหรือแก้การที่ถอดใจได้ ยิ่งชมตัวเองมากหรือบ่อยแค่ไหนจะทำให้เรามีพลัง ในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น

❖ สาเหตุที่ทำให้เราเปลี่ยนตัวเองได้

: คนทุกคนต้องการ คำชม แต่ส่วนใหญ่จะรอจากผู้อื่น เมื่อไม่ค่อยได้ก็จะรู้สึกท้อถอยหรือหมดแรงในการทำงาน แต่ถ้าเราชมตัวเองได้ เราก็จะรู้สึกดี เพราะความรู้สึกของเราไม่รู้ หรือกว่าใครชมขอให้เป็น คำชม ก็พอ

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกรวม

(รูปแบบการฝึกรวมโดยรวม)

❖ การละลายพฤติกรรม (Ice Breaking)

ปรับจูนแนวความคิดเบื้องต้นของผู้เข้าฝึกรวมกับเนื้อหาตามหลักสูตร

- แนะนำตัวเอง
- คำสำคัญ (Key Words)
- คำถามสร้างแนวความคิด

❖ การสำรวจตัวเอง , การมองเห็นตัวเองและการยอมรับตัวเอง

การทำให้ผู้เข้าฝึกรวม มองเห็นตัวเอง จะนำไปสู่ **การอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง**

- ค้นหาหลุมพรางทางความคิดในเรื่องต่างๆ
- สำรวจพฤติกรรมของตัวเองในด้านต่างๆ
- เรียนรู้ธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง

❖ กำหนดเป้าหมายที่จะเปลี่ยนแปลงของตัวเอง

กระตุ้นให้ผู้เข้าฝึกรวม ทดสอบกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองแบบง่ายๆ

- เลือกเรื่องที่จะลองเปลี่ยนแปลง
- เปลี่ยนความคิดในเรื่องต่างๆ ด้วยตัวเอง
- กำหนดแนวทางของตัวเองใหม่

❖ กำหนดคุณสมบัติที่จะนำไปพัฒนาตัวเองเพิ่มเติม

เลือกวิธี (How to) ที่เหมาะสมกับ Style ของตัวเอง เพื่อการพัฒนาตัวเอง

- การเตรียมความพร้อมของตัวเอง
- วางแผนการพัฒนาตัวเองอย่างมีขั้นตอน
- เลือกกระบวนการเปลี่ยนแปลงของตัวเอง
- ปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมใหม่

❖ สร้างความคาดหวังก่อนการฝึกอบรม

เทคนิคการทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเขียนความคาดหวังและผลลัพธ์เมื่อสิ้นสุดการอบรม

- ทำให้ผู้เรียนจดจ่อต่อการเรียนรู้ เพราะอยากเรียนของตัวเอง
- นำเรื่องที่ทำให้เรียนรู้ไปใช้ได้จริง

❖ Workshop ประเด็นสำคัญที่สามารถไปฝึกฝนได้

คำเนนการ Workshop ในเรื่องที่สำคัญเพื่อให้เข้าใจและนำไปฝึกฝนได้จริง

- กระตุ้นให้ คิด → เขียน → พูด
- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันใน Class
- การนำเสนอกลุ่มจากการระดมความคิดเห็น
- การนำไปใช้ฝึกฝนกับตัวเอง

❖ การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝนเพิ่มเติม

เรื่องให้ผู้เข้าฝึกอบรมยืนยันกับตัวเองว่าจะนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

- เรื่องที่ได้รับจากการอบรม
- เรื่องที่ชอบ
- เรื่องที่จะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก
- การบ้านของตัวเอง

❖ กิจกรรมเสริมการเรียนรู้ให้เกิดความสนุกสนาน

จัดกิจกรรมให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มที่เข้าฝึกอบรมและสอดคล้องกับเนื้อหา

- เกม / การละเล่น
- Role Playing
- นิทานให้แนวความคิด
- กรณีศึกษา

แนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างยั่งยืน

“การเปลี่ยนแปลงตัวเอง ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีความสุขที่ได้ทำ”

การสร้างกิจกรรมหลังการฝึกอบรมนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะจะทำให้การพัฒนาตัวเองเกิดความต่อเนื่อง และหากสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมดำเนินการฝึกฝนในเรื่องที่เขาอยากเปลี่ยนแปลงได้ยาวนาน ก็จะทำให้เขาสามารถสร้างอุปนิสัยใหม่ของตัวเองขึ้นมาได้ เมื่อมีความมั่นใจในการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่อง

ใดเรื่องหนึ่งแล้ว เขาก็จะสามารถสร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องอื่นๆต่อไปได้ด้วยตัวเอง อีกทั้งยังสามารถนำไปให้ผู้อื่น ได้พัฒนาต่อไปได้ด้วย

กิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาตัวเองได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ ควรเป็นสิ่งที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกอบรม ทำให้เขานึกถึงบรรยากาศในการฝึกอบรมและเขาเลือกเรื่องที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเอง เพื่อพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น

กิจกรรมที่สามารถดำเนินการได้มีดังนี้

1. การบ้านสำหรับการนำไปฝึกฝนหลังการอบรม
2. เอกสารอ้างอิงสำหรับนำไปประกอบการฝึกฝน
3. เว็บไซต์ด้านการพัฒนาตัวเอง เพื่อศึกษาเรื่องต่างๆเพิ่มเติมที่ pakornblog.com
4. จดหมาย Reminder จากอาจารย์ปกรณั๊วะมาทักทาย
5. สมักร Mailing List รับข่าวสารด้านการพัฒนา
6. การติดตามผล (Follow up) โดยทีม HRD ขององค์กร
7. การติดตามผล (Follow up) โดยทีม วิทยากรผู้ช่วย (มีค่าใช้จ่าย)
8. การสร้างโครงการร่วมกันในองค์กร โดย HRD
9. การดำเนินการ Clinic โดยอาจารย์ปกรณั๊วะ (มีค่าใช้จ่าย)

ผลลัพธ์จากการฝึกอบรม ทุกคนจะมีประเด็นสำคัญของตัวเองที่จะนำไปพัฒนา แต่จะหยุดการพัฒนา กลางคันเพราะไม่สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ ดังนั้นกิจกรรมเหล่านี้จะช่วยให้เขาสามารถพัฒนาตัวเองต่อไปได้ด้วยตัวของเขาเอง

โดยสรุปแนวทางการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องสามารถทำได้โดย

1. ตัวผู้เข้าอบรม พัฒนาตนเอง โดยใช้

- การบ้านที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปทำ (ถ้ามี)
- เอกสารเพิ่มเติมสำหรับนำไปฝึกฝน
- แหล่งความรู้เตือนความทรงจำในเว็บไซต์ Pakornblog.com
- Mailing List ความรู้ส่งตรงถึงที่ จาก ทีม วิทยากรผู้ช่วย ถึงผู้เข้าอบรม
- จดหมาย Reminder (ทักทาย) จากอาจารย์ ปกรณั๊วะ 3 ฉบับ (3 เดือน)
- การสร้างโครงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยผู้เข้าอบรมเอง หรือ ร่วมกับ HRD (ถ้ามี)

2. ติดตามผลการอบรมโดย HRD ของ บริษัทลูกค้า

- HRD ตามการบ้านที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปทำ (ถ้ามี)
- การสร้างโครงการพัฒนา / อำนาจความสะดวก ให้ผู้เข้าอบรม พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ติดตามผลการอบรม โดย วิทยากรผู้ช่วย ของ อาจารย์ปกรณั๊วะ

- ดำเนินการแทน HRD โดยมีรายงานสรุปผล ความเปลี่ยนแปลงให้

4. Clinic โดย อ.ปกรณ์

- ดำเนินฝึกอบรมเพิ่มเติม โดยให้ผู้เข้าอบรมทำการบ้าน (งานที่ผู้เข้าอบรมบอกว่าต้องการไปพัฒนา) และ อาจารย์ มาให้คำแนะนำ

กรณีการติดตามผลแบบมีค่าใช้จ่าย หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อทีมงานเพื่อขอรายละเอียดรูปแบบ และการดำเนินการเพื่อนำเสนอเพิ่มเติม
