

## Course outline หลักสูตรการพัฒนาเทคนิคการฟังขั้นเทพ

(Advance Listening Skill)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย นาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach : Leadership and Strategic Development Consultant

### หลักการและแนวความคิด

- การสื่อสารสร้างสัมพันธ์ที่ดี (Communication & Connection) ไม่ใช่เพียงแค่การพูดดี ให้คนอื่นเข้าใจเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงความเข้าใจผู้อื่นอย่างแท้จริง ซึ่งก็คือ การรับฟัง(Listening) ของผู้ที่สื่อสารที่ให้ความสำคัญของผู้ฟังเช่นเดียวกัน
- ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นและเป็นข้อขัดแย้งในปัจจุบันนี้ หลายสาเหตุมาจากการฟังที่ไม่ดีของคู่เจรจาสื่อสาร ทำให้รับฟังและให้ความหมายกับคำพูดที่แตกต่างกัน ดังนั้นการเรียนรู้และเข้าใจความหมายของการฟังในแต่ละประเภทก็จะทำให้การพัฒนาเทคนิคการฟังได้ดีขึ้นเช่น...
  - ✘ การได้ยินแต่ไม่รับฟัง
  - ✘ การฟังเพื่อการสนทนา
  - ✘ การฟังเพื่อให้คำแนะนำ
  - ✘ การรับฟังอย่างตั้งใจ
  - ✘ การฟังเพื่อการขัดแย้ง
- การฟังที่ดี (Good Listening) สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับบทบาทต่างๆ ได้เป็นอย่างดีเพราะการฟังขั้นเทพสามารถทำให้บทบาทต่างๆมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยการให้ความสำคัญที่องค์ประกอบของการฟัง เช่น
  - ✘ บทบาทที่เป็นอยู่ในการสื่อสารครั้งนั้นๆ
  - ✘ จุดประสงค์ของการฟังครั้งนั้นๆ
  - ✘ การเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดไม่ได้พูด
  - ✘ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้พูด

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และเข้าใจทักษะการฟังประเภทต่างๆ เพื่อให้สามารถพัฒนาตัวเองให้ฟังผู้อื่นอย่างเข้าใจมากขึ้น

- ❖ เพื่อสร้างกิจกรรมเชิงปฏิบัติให้ผู้เรียน ได้ฝึกฝนและเรียนรู้ด้วยตัวเอง สามารถประยุกต์ใช้ตาม Style ของตัวเอง
- ❖ เพื่อจูงใจให้ผู้เรียนสามารถสร้างรูปแบบที่เป็น Style ของตัวเองกับบทบาทต่างๆ ได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

## รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร (Course Outline)

### + ดำรงแนวความคิดเกี่ยวกับการฟัง

- การฟัง...หลักการสื่อสารเพื่อเข้าใจผู้อื่น
- คำถามจุกจิกเกี่ยวกับการฟัง
- ความหมายของการฟังประเภทต่างๆ
- Workshop: การพัฒนาหลักการฟังที่ดี

### + การเรียนรู้และพัฒนาทักษะการฟังขั้นเทพ

- องค์ประกอบที่สำคัญของการฟัง
- ธรรมชาติของมนุษย์กับการฟัง
- อิทธิพลของจิตสำนึกและจิตใต้สำนึกของการฟัง
- NLP Model of Communication
- Workshop: การพัฒนาทักษะการฟังขั้นเทพ
- กิจกรรมย่อย: เทคนิคการฟังของตัวเอง

### + เทคนิคการฟังกับบทบาทต่างๆ ของตัวเอง

- เทคนิคการฟังในฐานะผู้จัดการ (หัวหน้างาน)
- เทคนิคการฟังในฐานะพี่เลี้ยง (พ่อ-แม่-พี่)
- เทคนิคการฟังในฐานะโค้ช (Coach)
- เทคนิคการฟังในฐานะที่ปรึกษา (Consult)
- กรณีศึกษา: การรับฟังเชิงรุก (Active Listening)
- Role Playing: การฟังและการสื่อสารที่ดี

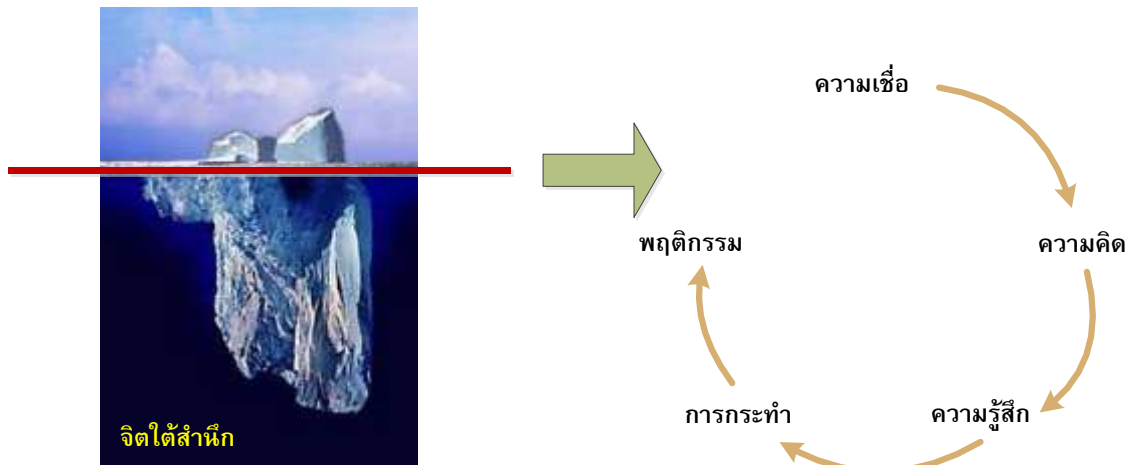
### + การประยุกต์ใช้การฟังขั้นเทพกับการทำงาน

- การประยุกต์ใช้กับการประชุมและเสนอผลงาน
- การประยุกต์ใช้กับการประสานการทำงาน
- การประยุกต์ใช้กับการสอนงานและอบรม
- การประยุกต์ใช้กับการให้ข้อมูลป้อนกลับ
- Workshop: กำหนดรูปแบบการฟังของตัวเอง

### ▶ การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

## ขบวนการ (Process) ในการฝึกอบรม

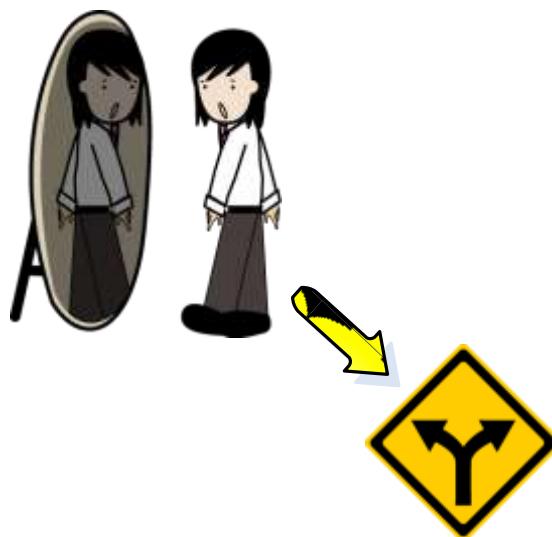
### ▶ ใช้หลักการ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning)



- ความเชื่อ
- ความเคยชิน
- ค่านิยม
- อุปนิสัย

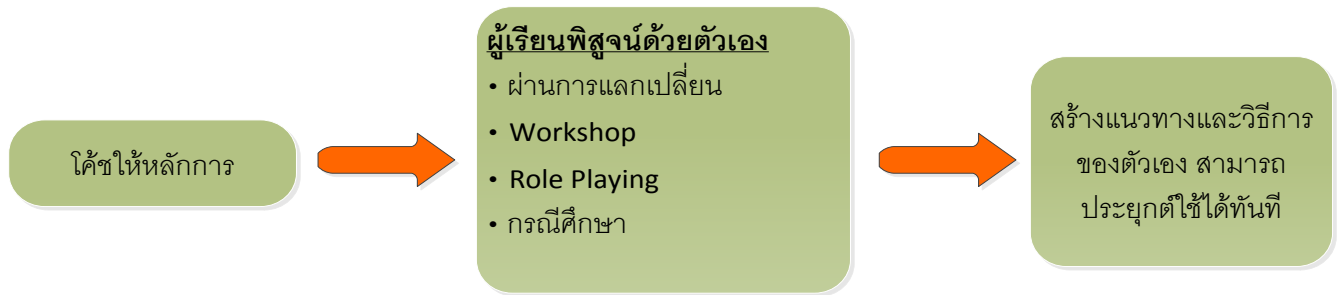
**หมายเหตุ:** ผู้ใหญ่เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ในอดีตของตัวเอง ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะอยู่ภายในจิตใต้สำนึก ผ่านการแสดงด้วยวงจรพฤติกรรม หากต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงจึงต้องทำให้ผู้เรียนยินดีที่จะปรับเปลี่ยนความคิดของตัวเองใหม่ เพื่อสร้างความรู้สึกรู้สึกที่ดีในการเปลี่ยนแปลงตัวเอง (การกระทำแบบใหม่)

### ▶ การใช้กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching) กับ การฝึกอบรม



**หมายเหตุ:** การทำให้ผู้เรียนมองเห็นตัวเองและยอมรับในสิ่งที่เป็นอยู่ด้วยตัวเองผ่านการใช้คำถาม (Questioning) ของโค้ช (วิทยากร) จะสร้างความอยากเปลี่ยนแปลงตัวเองของผู้เรียน แล้วผู้เรียนก็จะเลือกทำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้กับ Style และสภาพแวดล้อมของตัวเองได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด

▶ **แก่นสำคัญของการฝึกอบรมในรูปแบบ Group Coaching**



**หมายเหตุ:** การทำให้ผู้เรียนมองเห็นตัวเองและยอมรับในสิ่งที่เป็นอย่างอยู่ด้วยตัวเองผ่านการใช้คำถาม (Questioning) ของโค้ช (วิทยากร) จะสร้างความอยากเปลี่ยนแปลงตัวเองของผู้เรียน แล้วผู้เรียนก็จะเลือกทำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้กับ Style และสภาพแวดล้อมของตัวเองได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด

**“การบอกให้ฟัง กับ กระตุ้นให้คิด อย่างไหนดีกว่ากัน?”**

**“ชี้แนะวิธีการให้ กับ ถามว่ามีวิธีการของตัวเองอย่างไร?” แบบไหนจำได้มากกว่ากัน**

❖ **แนวทางการบรรยายสไลด์ (Slide)**

- ❖ อธิบาย กระตุ้นให้คิด ถามให้ประยุกต์ใช้ จูงใจให้มี Commitment
- ❖ สร้างความเข้าใจในเนื้อหาด้วย Keywords และประโยคสำคัญ
- ❖ เปิดโอกาสให้สำรวจตัวเองและสร้างแนวทางแก้ไขด้วยตัวเอง
- ❖ ฝึกให้จับประเด็นสำคัญที่อยู่ในสไลด์ (Slide) ได้ด้วยตัวเอง
- ❖ ทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่ามีอิสระในการเลือกใช้ความรู้ ไม่ได้บังคับ



❖ **กิจกรรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)**



- ❖ สร้าง Commitment ในสิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ
- ❖ พิสูจน์หลักการและเทคนิคที่ได้เรียนรู้ด้วยตัวเอง
- ❖ สร้างความเข้าใจในเนื้อหาด้วยตัวเองและพร้อมไปประยุกต์ใช้ทันที
- ❖ สนุกสนานกับกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
- ❖ สร้างแนวความคิดใหม่ๆ ของตัวเองผ่านการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน

กัน



### ❖ การแสดงบทบาทสมมติ (Workshop) ผ่านกรณีศึกษา

- ✦ กรณีศึกษา ก็เหมือนกับเหตุการณ์จริงที่ผู้เรียนต้องเผชิญ หากมีการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ประยุกต์กับกรณีศึกษา ก็เสมือนหนึ่งให้พิสูจน์หลักการและวิธีการใหม่ๆ ที่ได้เรียนรู้กับกรณีศึกษา จะทำให้เข้าใจเนื้อหาและวิธีการใช้ได้อย่างแม่นยำ
- ✦ การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) สร้างความสนุกสนานได้แก่งคิดผ่านเหตุการณ์คล้ายสถานการณ์จริง ทำให้เมื่อเจอสถานการณ์จริงหลังการฝึกอบรมแล้ว ผู้เรียนก็จะสามารถประยุกต์ใช้ได้ทันที

### ❖ การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

- ✦ ผู้เรียนควรมีความตั้งใจในการนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ด้วยตัวเอง
- ✦ การพัฒนาตัวเองควรปฏิบัติบ่อยๆ จนกลายเป็นธรรมชาติของตัวเอง
- ✦ การเรียนรู้ผ่านกระบวนการ Coaching จะทำให้ผู้เรียนอยากนำสิ่งที่รู้ไปใช้จริง
- ✦ การบ้านเป็นสิ่งที่ผู้เรียนยินดีที่จะกำหนดด้วยตัวเอง
- ✦ ผลลัพธ์ของการฝึกอบรมสามารถวัดได้จากการบ้านที่ผู้เรียนนำไปปฏิบัติจริง



### ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

✓ พนักงานระดับปฏิบัติการ

✓ หัวหน้างาน

✓ ผู้จัดการ