

Course outline หลักสูตรการสื่อสารสร้างสัมพันธ์ชั้นเลิศ

(Excellence Communication & Connection)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย นาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach : Leadership and Strategic Development Consultant

หลักการและแนวความคิด

- หลักการที่สำคัญของการสื่อสารสร้างสัมพันธ์ คือ การเรียนรู้และเข้าใจตัวเองและผู้อื่นอย่างแท้จริง โดยยอมรับในความแตกต่างที่เป็นธรรมชาติ สร้างแนวความคิดที่ดีในการสื่อสารพร้อมให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี จะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีของการสื่อสารได้ทุกเรื่อง
- การเรียนรู้และเข้าใจอุปสรรคของการสื่อสาร และหลุมพรางที่เป็นความคิดเชิงลบในการสื่อสารของตัวเอง จะทำให้เกิดความเข้าใจในข้อจำกัดของตัวเอง ซึ่งสามารถนำหลักการสื่อสารที่ดีมาปรับเปลี่ยนตัวเอง ทำให้สามารถพัฒนาด้านการสื่อสารของตัวเองให้ดีขึ้นได้
- การใช้หลักการของ Neuro Linguistic Programming (NLP) มาใช้กับการสื่อสารสร้างสัมพันธ์ จะทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นด้วยเทคนิคการโปรแกรมภาษาสื่อสารกับสมองของผู้รับ ทำให้ผู้รับคล้อยตามแนวความคิดของผู้สื่อสารได้มากขึ้น
- การประยุกต์ใช้การสื่อสารสร้างสัมพันธ์ในการทำงานเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างมาก เพราะงานทุกอย่างที่มีการเกี่ยวข้องกันต้องใช้การสื่อสารทั้งนั้น ทักษะที่สำคัญของการสื่อสาร เช่น...
 - ✦ การนำเสนออย่างมืออาชีพ (Presentation)
 - ✦ การเจรจาต่อรองอย่างสร้างสรรค์ (Negotiation)
 - ✦ การรับฟังเชิงรุก (Active Listening)
 - ✦ การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback)
 - ✦ การสอนงานและให้คำปรึกษา (Coaching & Counselling)
- การเสริมแนวกิจกรรมประกอบเนื้อหาในการฝึกอบรม จะทำให้ผู้เรียนได้ทดลองใช้หลักการสื่อสารสร้างสัมพันธ์ด้วยตัวเอง ทำให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริง สามารถประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ด้วยตัวเอง

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจหลักการของการสื่อสารสร้างสัมพันธ์อย่างแท้จริงและสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ของตัวเองได้จริงอย่างเป็นธรรมชาติ
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนมีเทคนิคการใช้หลักการของ NLP ในการสื่อสารสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น สามารถจูงใจและโน้มน้าวผู้อื่นให้คล้อยตามแนวความคิดได้

- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประเมินคุณลักษณะของตัวเองและเข้าใจคุณลักษณะของผู้อื่นในการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารสร้างสัมพันธ์มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในการสื่อสารที่ดีเลิศในด้านต่างๆ ด้วยการฝึกปฏิบัติจริงกับกิจกรรมต่างๆ

รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร (Course Outline)

✚ หลักการสำคัญของการสื่อสารสร้างสัมพันธ์

- สสำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร
- ความหมายของการสื่อสารสร้างสัมพันธ์
- องค์ประกอบสำคัญของการสื่อสาร
- กิจกรรม : การประเมินตัวเองเพื่อรู้จักตัวเอง (DISC) อย่างง่ายๆ
- กิจกรรม : คุณลักษณะของการรับรู้และสื่อสารของบุคคล

✚ การพัฒนาแนวทางการสื่อสารสร้างสัมพันธ์

- อุปสรรคของการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจ
- หลุมพรางทางความคิดของการสื่อสารสร้างสัมพันธ์
- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
- Workshop : การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

✚ การใช้หลักการ NLP กับ การสื่อสารสร้างสัมพันธ์

- NLP Communication Model
- หลักการที่สำคัญเกี่ยวกับ NLP
- เทคนิคของ NLP และการประยุกต์ใช้ในการสื่อสาร
- กิจกรรม : เทคนิคการใช้ NLP ด้านต่างๆ

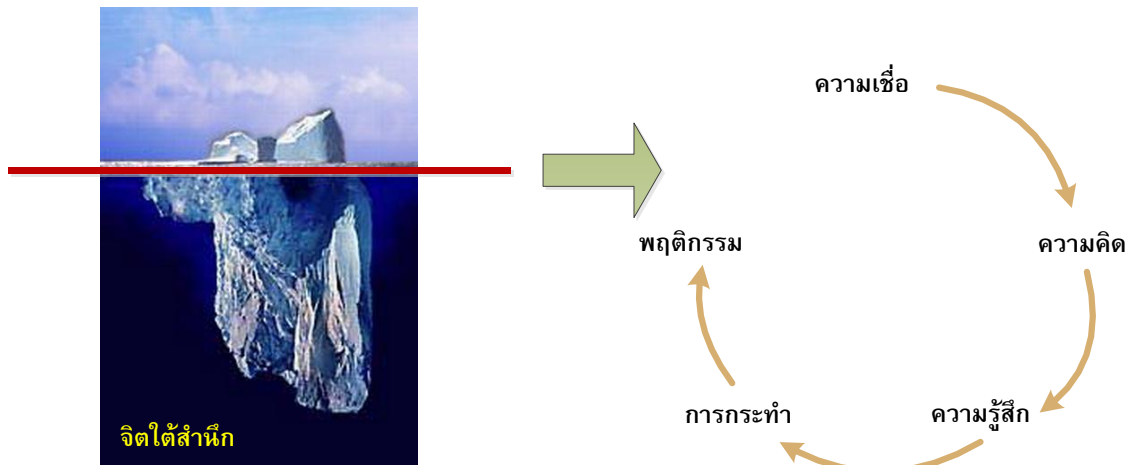
✚ การประยุกต์ใช้การสื่อสารสร้างสัมพันธ์ในการทำงาน

- การนำเสนออย่างมืออาชีพ (Presentation)
- การเจรจาต่อรองอย่างสร้างสรรค์ (Negotiation)
- การรับฟังเชิงรุก (Active Listening)
- การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback)
- การสอนงานและให้คำปรึกษา (Coaching & Counselling)
- กิจกรรม : การประยุกต์ใช้กับการทำงานของตัวเอง

✚ การบ้าน : เพื่อการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

ขบวนการ (Process) ในการฝึกอบรม

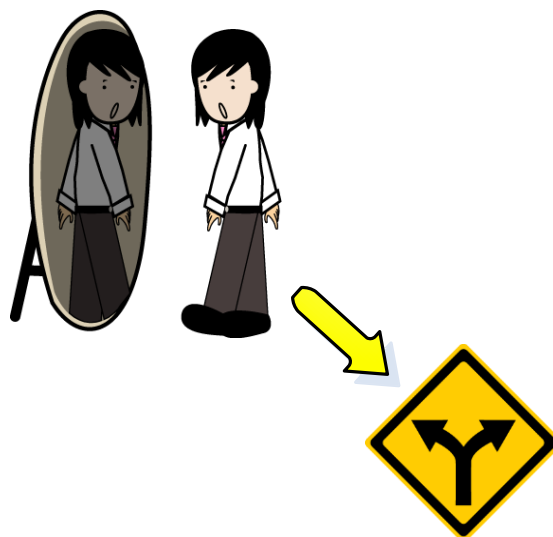
▶ ใช้หลักการ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning)



- ความเชื่อ
- ความเคยชิน
- ค่านิยม
- อุปนิสัย

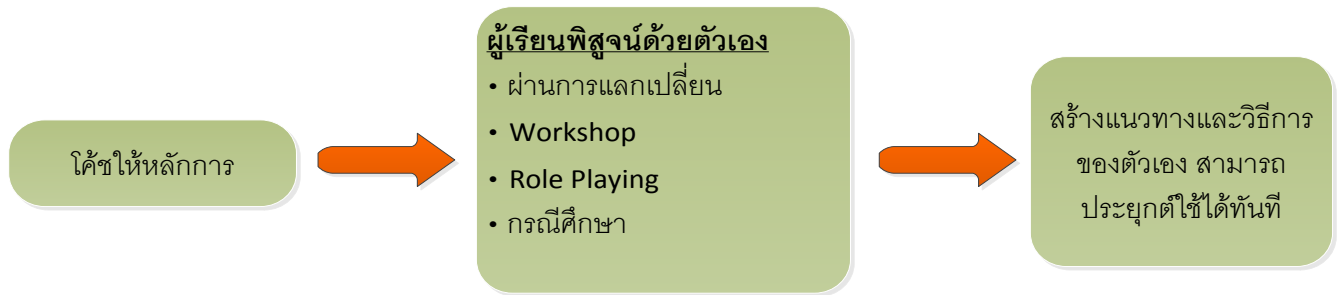
หมายเหตุ: ผู้ใหญ่เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ในอดีตของตัวเอง ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะอยู่ภายในจิตใต้สำนึก ผ่านการแสดงด้วยวงจรพฤติกรรม หากต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงจึงต้องทำให้ผู้เรียนยินดีที่จะปรับเปลี่ยนความคิดของตัวเองใหม่ เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีในการเปลี่ยนแปลงตัวเอง (การกระทำแบบใหม่)

▶ 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) สร้างความสนุกสนานได้แง่คิดผ่านเหตุการณ์คล้ายสถานการณ์จริง ทำให้เมื่อเจอสถานการณ์จริงหลังการฝึกอบรมแล้ว ผู้เรียนก็จะสามารถประยุกต์ใช้ได้ทันที

❖ การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

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



ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ ผู้บริหาร
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ ผู้จัดการ