

การฟังเชิงรุกและจับประเด็นสำคัญ

(Active Listening and Capturing Keywords)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



อ.ธนายุทธ สิริบุตรานนท์
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

8 QUALITY COURSE CATEGORIES

- Leadership
- Coaching
- Thinking
- Soft Skill
- Productivity
- HRM & Organization Development
- Sales & Marketing
- Team Building

การฟังเชิงรุกและจับประเด็นสำคัญ (Active Listening and Capturing Keywords)

CO 1.6

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับหัวหน้างานและพนักงานทุกระดับ

หลักการและเหตุผล

“ผู้คนส่วนใหญ่ไม่ได้ฟังที่จะเข้าใจ พวกเขาฟังเพื่อรอที่จะพูดตอบเท่านั้น” เป็นคำกล่าวของสตีเฟน อาร์ โควีย์ (Stephen R. Covey) ผู้แต่งหนังสือขายดี 7 อุปนิสัยสำหรับผู้มีประสิทธิผลสูง (The 7 Habits of Highly Effective People) ซึ่งเป็นคำกล่าวที่ให้ความสำคัญกับการฟัง โดยธรรมชาติมนุษย์นั้นชอบพูดมากกว่าฟัง ทำให้การสนทนาหลายครั้งเกิดความเข้าใจผิด ไม่ได้สิ่งที่ต้องการ หรือจับประเด็นสำคัญไม่ได้ (Capturing Keywords) หรือกล่าวอีกมุมได้ว่า “คนส่วนใหญ่ ได้ยิน แต่ไม่ได้ฟัง”, “คนส่วนหนึ่ง ได้ฟัง แต่ ไม่ได้ความ” และ “คนส่วนน้อยเท่านั้นที่ ได้ฟัง และได้ความ”

การที่ “คนส่วนน้อยเท่านั้นที่ ได้ฟัง และได้ความ” ไม่ใช่เรื่องลึกลับซับซ้อนแต่อย่างใด แม้ว่าการฟังจะเป็นศิลปะมากกว่าศาสตร์ แต่การเรียนรู้การฟังให้มีประสิทธิภาพ สามารถฝึกฝนอย่างเป็นระบบได้จากศาสตร์การฟัง ซึ่งการเป็นนักฟังที่ดี ฟังได้ความและได้ความสัมพัทธ์ที่ดี มีสิ่งที่ต้องเรียนรู้ ดังนี้

- การสร้างความไว้วางใจและความคุ้นเคย (Rapport)
- เรียนรู้ลักษณะคน 4 แบบ (DISC Model)
- การใช้คำถามสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
- การสร้างความคุ้นเคยด้วยวิธี Matching & Mirroring
- แนวคิดการฟัง 4 ประเภท

การพัฒนาทักษะการฟังให้มีประสิทธิภาพ “**ได้ฟังและได้ความ**” สามารถฝึกฝนโดยใช้โมเดลภูเขาน้ำแข็งของจิตใจ ซึ่งเป็นการฟังทั้งเชิงรุกและเชิงลึก ได้ประเด็นสำคัญที่ผู้สื่อสารต้องการให้ผู้ฟังรับรู้และเข้าใจ โดยโมเดลมีระดับการฟังเพื่อจับประเด็นสำคัญ ดังนี้

- Behavior พฤติกรรมที่แสดงออกผ่านภาษา กาย คำพูด น้ำเสียง
- Feeling การฟังในระดับความรู้สึก
- Perception การฟังในมุมมองจากกรอบความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ความรู้ และประสบการณ์
- Expectation การฟังในระดับความคาดหวังหรือความต้องการ
- Yearning การฟังในระดับความปรารถนาที่แท้จริง
- Life Energy การฟังในระดับตัวตน พลังใจ คุณค่า (Self-Esteem)

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักถึงความสำคัญของการฟัง
- เพื่อให้ผู้เรียนมีเครื่องมือและเทคนิคของการฟังเชิงรุก
- เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะการฟังเชิงรุกจากกิจกรรมภายในชั้นเรียน
- เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการฟังเชิงรุกอย่างเข้าอกเข้าใจ (Empathic Listening) ด้วยกรณีศึกษา Case Study โดยใช้โมเดลภูเขาน้ำแข็งของจิตใจ

รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

พื้นฐานและสร้างความรู้สึที่ดีร่วมกันก่อนเรียนรู้

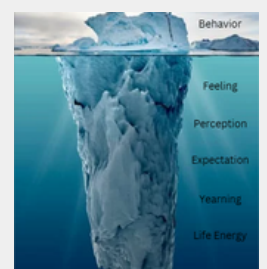
- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมองก่อนการเรียนรู้
- Activity I: Check in ความรู้สึก (Coaching card)
- Activity II: เรียนรู้ Active listening ร่วมกัน
- ความหมายการฟังเชิงรุก (Active Listening)
- เป้าหมายของการฟังแบบนักเรียนรู้ - นักตัดสินใจ

เครื่องมือและเทคนิคของการฟังเชิงรุก

- Rapport สร้างความไว้วางใจและความคุ้นเคย
- คลิปวิดีโอ เราคือพวกเดียวกัน (เลิกแบ่งแยก)
- ประเมินผู้สนทนาด้วยลักษณะคน 4 แบบ
- เทคนิค 3A เตรียมพร้อมในการฟัง (Aware Accept Adjust)
- Activity III: ฝึกฟังเรื่องที่ภาคภูมิใจของเพื่อน
- เทคนิค 4F ในการสร้างสัมพัทธ์กับผู้อื่น (4Fs Questioning)
- เทคนิคคำถามปลายเปิด 5W2H เพื่อสร้างความกระจ่าง
- การสร้างความคุ้นเคยด้วยวิธี Matching & Mirroring
- สัญญาณ (Signal) ที่บ่งบอกว่าผู้สนทนา รู้สึกดีกับเรา
- Activity IV: ฝึกฟังและสร้างสัมพัทธ์ภาพ Rapport

การฟังเชิงรุกอย่างเข้าอกเข้าใจ (Empathic Listening)

- การฟังอย่างเข้าอกเข้าใจ (Empathic Listening)
- 8 วิธีการฟังที่ทำให้ไม่เข้าใจกัน
- แนวคิดการฟัง 4 ประเภท
 - Download (I-IN-ME)
 - Factual (I-IN-IT)
 - Emphatic (I-IN-YOU)
 - Generative (I-IN-NOW)
- การฟังเชิงรุกด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็งของจิตใจ
 - Behavior
 - Feeling
 - Perception
 - Expectation
 - Yearning
 - Life Energy
- ความแตกต่างระหว่างความรู้สึกกับความคิด
- อาหารใจที่คนส่วนใหญ่ต้องการ (Yearning)
- 5 ขั้นตอนการฟังเชิงรุกอย่างเข้าอกเข้าใจ
- Case Study: วิเคราะห์กรณีศึกษา “การฟังเชิงรุกอย่างเข้าอกเข้าใจ” ด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็งของจิตใจ





5 แนวทางฝึกอบรม

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



☎ 080-626-9565
✉ sale@bananatraining.com
🌐 www.bananatraining.com

1. Active Learning (การเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา)



หลักการของ Active Learning เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง(Practice by Doing)โดยใช้ความรู้ที่ผ่านการฝึกอบรม นำมาแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ บนปัญหาจริงของผู้เรียน ซึ่งหลักการดังกล่าว มีความสอดคล้องกับพีระมิดแห่งการเรียนรู้ (Learning Pyramid) ว่าผู้เรียนจะมีความรู้คงเหลือหลังเรียนรู้ (Average Learning Retention Rates) สูงถึง 75%

2. Learning Principle (หลักการเรียนรู้)



ในทุกหลักสูตรได้ใช้หลักการเรียนรู้ มาออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนแนวทางการบรรยาย เพื่อให้ผู้เรียนได้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างทฤษฎีที่อยู่ภายใต้หลักการเรียนรู้ ได้แก่

ทฤษฎีหลักการทั่วไป

(Stimulus Generalization)

- การฝึกอบรมเน้นการสอนหลักการทั่วไป หรือคุณลักษณะสำคัญที่จำเป็นในการทำงาน และให้ผู้เข้าอบรมประยุกต์หลักการดังกล่าว ในสถานการณ์จริง

ทฤษฎีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน

(Theory of Identical Elements)

- การออกแบบเนื้อหาและตัวอย่างให้มีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และนำไปปรับใช้ได้ง่ายขึ้น

ทฤษฎีการรู้คิด

(Cognitive Theory)

- การออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ในหลักสูตร เน้นให้ผู้เรียนนำสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้วมาใช้ ตลอดจนให้ทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการทำงาน

3. Knowledge (ความรู้)



ใช้หลักการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) มาออกแบบเนื้อหาคือ “จำเป็น ปรับใช้ เปรียบเทียบ และเปลี่ยนแปลง”



4.Coaching (โค้ชซิ่ง)



ในบางหลักสูตร เช่น ภาวะผู้นำ จิตวิทยาการบริหาร หรือ Growth mindset ใช้ทักษะการโค้ชและกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process) ประกอบการบรรยาย

5.Facilitator (กระบวนกร)



วิทยากร แสดงบทบาทเป็นผู้จัดการความรู้ หรือกระบวนกร เป็นผู้ชี้แนะและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้



โครงสร้างการฝึกอบรม

COURSE FRAMEWORK

- สัดส่วนการบรรยาย (Training) 40% เนื้อหาตามหลักสูตร สร้างแนวคิด เทคนิควิธีการสำหรับพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
- สัดส่วนกิจกรรม 60% ที่เกี่ยวข้องับหลักสูตร (Workshop, Case Study, Problem Solving Activity, OJT Activity, Coaching Card, Game, Team Building etc.)
- กิจกรรมปรับทัศนคติสมอง (ก่อนเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้)
- แบบทดสอบก่อนและหลังเรียน (Pre & Post Test)
- เวิร์คช็อป (Workshop) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน
- กรณีศึกษา (Case Study) วิเคราะห์กรณีศึกษาและแชร์ประสบการณ์
- กิจกรรมการคิดแก้ปัญหา (Problem Solving Activity) นำปัญหาในการทำงานมาคิดแก้ปัญหา ตามหลักการและขั้นตอน PSDM
- กิจกรรมการสอนงาน (OJT Activity) ออกแบบและฝึกปฏิบัติการสอนงาน
- การ์ดการโค้ช Coaching Card ช่วยให้ผู้เรียนแก้ปัญหา ค้นหาค้นหาตัวเอง ฝึกคิดและตั้งเป้าหมาย
- เกมและกิจกรรมสร้างทีมงาน (Game and Team Building) แบ่งกลุ่มเล่นเกมและสนุกสนานร่วมกันแบบ Team Building
- การนำความรู้ไปใช้ด้วยการทำ Action Plan