

COURSE OUTLINE

การสื่อสารและฟังเชิงรุก และจับประเด็นสำคัญ

(Proactive Communication, Active Listening and Capturing Keywords)



BANANA TRAINING

“เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผล สไตล์บานาน่าเทรนนิ่ง”



วิทยากรโดย

อาจารย์นายยุทธ สิริบุญตานนท์

วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

Banana Training and Consultancy Co.,Ltd.

97/126 Moo 12 Srinakarin Rd., Bangkaew, Bangplee, Samutprakan 10540

Hotline: 080-626-9565, 090-984-2910 Tel/Fax: 02-001-8310 ID Line: 0991922552



www.thanayut.com



www.bananatraining.com

หลักการและเหตุผล

- ❖ ในบริบทของการทำงานในองค์กรปัจจุบัน โดยเฉพาะองค์กรที่มีลักษณะงานเชิงโครงการ การประสานงานระหว่างหลายฝ่าย และการทำงานภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากร ปัญหาที่เกิดขึ้นจำนวนมากไม่ได้มาจากความรู้หรือทักษะทางเทคนิคของพนักงาน แต่เกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน การฟังที่ไม่ครบถ้วน และการไม่สามารถจับประเด็นสำคัญของงานได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน การทำงานซ้ำ ความล่าช้า และความขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน
- ❖ การสื่อสารเชิงรุก (Proactive Communication) เป็นทักษะสำคัญที่ช่วยให้บุคลากรสามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างชัดเจน ล่วงหน้า และมีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของการสื่อสาร ขณะเดียวกัน การฟังเชิงรุก (Active Listening) ช่วยให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจทั้งเนื้อหา ความรู้สึก และเจตนาของผู้พูดได้อย่างลึกซึ้ง ลดการตีความผิดพลาด และสร้างความไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน ส่วนการจับประเด็นสำคัญ (Capturing Keywords) เป็นทักษะเชิงคิดที่ช่วยให้สามารถคัดกรองข้อมูลจำนวนมาก เลือกสาระสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจ และเชื่อมโยงไปสู่การลงมือปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ❖ ดังนั้น หลักสูตร “การสื่อสารและฟังเชิงรุก และการจับประเด็นสำคัญ” จึงถูกออกแบบขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารที่จำเป็นต่อการทำงานจริง โดยเน้นการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมและเวิร์กชอปที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์ในงาน ลดความตึงเครียดในการเรียนรู้ และมุ่งสร้างความเข้าใจร่วมกัน เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้และทักษะไปประยุกต์ใช้ได้ทันที ตลอดจนเป็นพื้นฐานสำคัญในการต่อยอดไปสู่การสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กรอย่างยั่งยืน
- ❖ นอกจากนี้ การพัฒนาทักษะการสื่อสารและการฟังเชิงรุกในระดับรายบุคคลเพียงอย่างเดียว อาจยังไม่เพียงพอ หากองค์กรยังขาดกรอบหรือแนวปฏิบัติร่วมที่ชัดเจน การสร้าง วัฒนธรรมการสื่อสารและการฟังเชิงรุก จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้บุคลากรทุกระดับมีแนวทางการสื่อสารไปในทิศทางเดียวกัน เกิดบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้าง กล้าพูด กล้าฟัง และกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล รวมถึงสามารถตอบรับหรือปฏิเสธงาน (Yes – No) ได้อย่างเหมาะสมและรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น การมีวัฒนธรรมดังกล่าวจะช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการทำงาน เสริมสร้างความเข้าใจร่วม และสนับสนุนให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ❖ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจหลักการของการสื่อสารเชิงรุก การฟังเชิงรุก และการจับประเด็นสำคัญที่จำเป็นต่อการทำงานในองค์กร
- ❖ เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร การฟัง และการสรุปประเด็น ให้สามารถนำไปใช้กับการประชุม การประสานงาน และการทำงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ❖ เพื่อเสริมสร้างทัศนคติและพฤติกรรมสื่อสารที่ชัดเจน รับผิดชอบ และเอื้อต่อการทำงานร่วมกันในทีมและในองค์กร
- ❖ เพื่อวางรากฐานในการสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารและการฟังเชิงรุก รวมถึงการจับประเด็นสำคัญร่วมกันภายในองค์กร อันนำไปสู่การทำงานที่มีทิศทางเดียวกัน ลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานระยะยาว



รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ➔ การสร้างความรู้สึกร่วมกันก่อนเรียนรู้
 - กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมองก่อนการเรียนรู้
 - Ice Breaking – “สื่อสารผัด ชีวิตเปลี่ยน”
- ➔ การสื่อสารเชิงรุก (Proactive Communication)
 - Objective: สื่อสารให้ชัด สื่อสารก่อน สื่อสารอย่างรับผิดชอบ
 - ความหมายและหลักคิดของการสื่อสารเชิงรุก
 - ความต่างระหว่าง “เชิงรับ vs เชิงรุก” ในที่ทำงาน
 - โครงสร้างการสื่อสารที่ดี (Why-What-When-Who-How)
 - Activity I: “สื่อสารใหม่ ให้เวิร์กกว่าเดิม”
 - ◆ วิเคราะห์ตัวอย่างการสื่อสารในงาน โครงการ
 - ◆ ปรับข้อความเดิม → ให้เป็นเชิงรุก ชัด และป้องกันปัญหา
- ➔ การฟังเชิงรุก (Active Listening)
 - Objective: ฟังให้เข้าใจ ไม่ฟังแค่ตอบ
 - ความหมายการฟังเชิงรุก (Active Listening)
 - เป้าหมายของการฟังแบบนักเรียนรู้ – นักตัดสินใจ
 - ระดับของการฟังในที่ทำงาน
 - ฟัง “เนื้อหา – ความรู้สึก – เจตนา”
 - Rapport สร้างความไว้วางใจและความคุ้นเคย
 - เทคนิคการถามและสะท้อนความเข้าใจ
 - การตอบ Yes – No อย่างมีอาชีพ
 - Activity II: “ฟังให้ครบ 3 ระดับ”
 - ◆ จับคู่เล่าเรื่องจากสถานการณ์ทำงาน
 - ◆ ฟัง ฟัง ห้ามขัด ห้ามสรุปเร็ว
 - ◆ ฟังสะท้อนกลับ (Paraphrase & Reflect)
- ➔ การจับประเด็นสำคัญ (Capturing Keywords)
 - Objective: ฟังเยอะ แต่จับแก่นให้ได้
 - ประเด็นหลัก vs ประเด็นรอง
 - วิธีคิดแบบ What – So What – Now What
 - จับประเด็นเพื่อการตัดสินใจและลงมือทำ
 - Activity III: “ประชุม 10 นาที จับประเด็น 3 นาที”
 - ◆ จำลองการประชุมสั้น
 - ◆ ให้ผู้เข้าอบรมสรุปประเด็นใน 3 บรรทัด
 - ◆ แลกเปลี่ยนและปรับให้ชัดขึ้นจับคู่เล่าเรื่องจากสถานการณ์ทำงาน



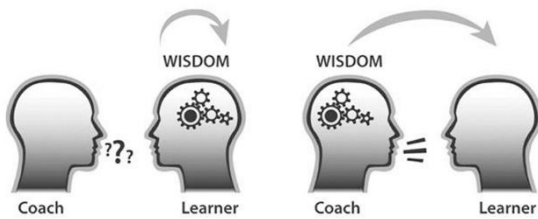
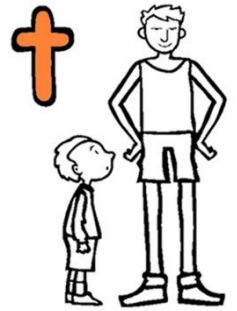
รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร (ต่อ)

- ➔ การสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารและฟังเชิงรุก และจับประเด็นสำคัญ
 - ขั้นตอนที่ 1: ทำให้ทุกคน “เข้าใจตรงกัน” ก่อน (Shared Understanding)
 - ขั้นตอนที่ 2: กำหนดพฤติกรรมที่องค์กร “อยากเห็น” (Expected Behaviors)
 - ขั้นตอนที่ 3: ผู้นำต้องเป็นต้นแบบ (Role Modeling)
 - ขั้นตอนที่ 4: ฝึกผ่านงานจริง ไม่ใช่แค่ห้องอบรม
 - ขั้นตอนที่ 5: สร้างเครื่องมือและมาตรฐานร่วม (Tools & Norms)
 - ขั้นตอนที่ 6: ทำให้ “การจับประเด็น” เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ
 - ขั้นตอนที่ 7: สร้างบรรยากาศที่พูดได้ ฟังได้ และพูด No ได้
 - ขั้นตอนที่ 8: ติดตามและสะท้อนพฤติกรรมอย่างสม่ำเสมอ
 - Activity IV: “สร้างวัฒนธรรมการสื่อสารและฟังเชิงรุก และจับประเด็นสำคัญ”
 - ◆ เปิดมุมมอง – เราสื่อสารแบบไหนอยู่?
 - ◆ ฝึกพฤติกรรมที่อยากเห็น
 - ◆ เชื่อมสู่การใช้งานจริง (Action Commitment)
 - Recap การเรียนรู้ของผู้เรียน



1 การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)

- ผู้ใหญ่มีประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับชีวิต ดังนั้นการเรียนรู้สิ่งใหม่จึงมีการเชื่อมโยงกับประสบการณ์ที่มีอยู่
- ผู้ใหญ่ต้องการทราบเหตุผลของการเรียนรู้ และต้องรู้สึกว่าการเรียนรู้นั้นมีความจำเป็นและสำคัญต่อตัวเขา
- ผู้ใหญ่มีอิสระและควบคุมตนเองได้ ดังนั้นจึงต้องการมีอิสระในการตัดสินใจว่าสิ่งใดมีความสำคัญและสมควรที่จะเรียนรู้ ซึ่งเกิดการปรับใช้ความรู้ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง
- ผู้ใหญ่สนใจเรียนรู้ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานที่สามารถปรับใช้แก้ปัญหาของตนได้ทันที



2 การฝึกอบรมใช้กระบวนการ "Effective Group Coaching"

กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง สามารถดึงศักยภาพ

ภายในออกมาใช้มากขึ้น ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการโค้ชชิ่งแบบกลุ่ม (Group Coaching) ส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น

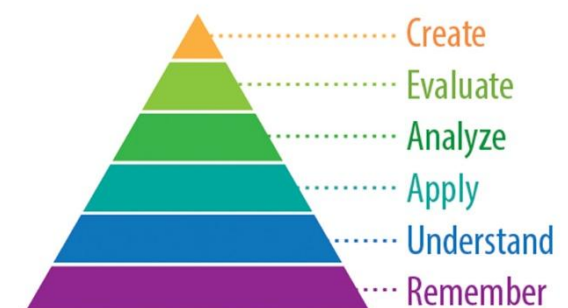
3 การฝึกอบรมบนพื้นฐานทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization) และทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy)

*ทฤษฎีหลักการทั่วไป มุ่งเน้นการสอนหลักการทั่วไปและคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เรียนนำหลักการหรือคุณสมบัติเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ด้วยวิธีของตนเองบนสถานการณ์แวดล้อมการทำงานจริง



*Bloom's Taxonomy นำแนวคิดของทฤษฎีหลักการเรียนรู้อาประยุกต์ใช้บนกรอบของการเรียนรู้ 6 ระดับ คือ

- การสร้างสรรค์ (Creat)
- การประเมินผล (Evaluate)
- การวิเคราะห์ (Analyze)
- การประยุกต์ (Apply)
- การเข้าใจ (Understand)
- การจำ (Remember)



BLOOM'S TAXONOMY



4 การฝึกอบรมเน้นความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย นำไปปรับใช้ได้จริง



- **การบรรยาย 40-50%** : เนื้อหาตามทฤษฎีและยกตัวอย่างที่มีความสอดคล้องในแต่ละหัวข้อ ทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและการนำไปปรับใช้ด้วยตนเอง
- **Workshop 20%** : กระตุ้นให้เกิดการสร้างกระบวนการคิดแก้ปัญหาด้วยตนเอง (Coaching Process)
- **กรณีศึกษา 0-20%** : สร้างบรรยากาศการวิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน โดยนำความรู้จากในชั้นเรียนมาแก้ปัญหาในกรณีศึกษา และแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- **Activity 0-40%** : การทำกิจกรรมที่ต้องใช้เครื่องมือสำหรับแก้ปัญหา (Problem Solving Devices) ในหลักสูตรหมวดการคิด (Thinking) โดยลงมือปฏิบัติบนโจทย์ที่กำหนดด้วยผู้เรียนเอง และแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- **Role Playing 0-20%** : การแสดงบทบาทตามเหตุการณ์ที่กำหนดให้ เป็นการทบทวนและประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนมา
- **อื่นๆ 0-30%** : กิจกรรมที่สอดคล้องและเหมาะสมกับหลักสูตร เช่น กิจกรรมรับฟังคู่สนทนาผ่านการเล่าเรื่อง (Telling my story), กิจกรรมแบ่งลักษณะนิสัยของมนุษย์ (สัตว์ 4 ทิศ), กิจกรรมสุนทรียสนทนา (Dialogue) หรือกิจกรรมเรียนรู้การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

การเรียนรู้แบบไม่ตึงเครียด สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ จนใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

5

ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ที่ดีที่สุดคือ ผู้เรียนต้องรู้สึกผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียดในการอบรม (คลื่นสมองมีความถี่อยู่ในช่วงอัลฟา Alpha) ดังนั้นก่อนเรียนจึงมี "กิจกรรมปรับคลื่นสมองก่อนการเรียนรู้" ซึ่งเป็นที่มาของวลีว่า **"เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผลสไตล์บานาน่า เทรนนิ่ง"**



โครงสร้างและเทคนิคสำหรับการดำเนินการฝึกอบรม (Framework and Technique)

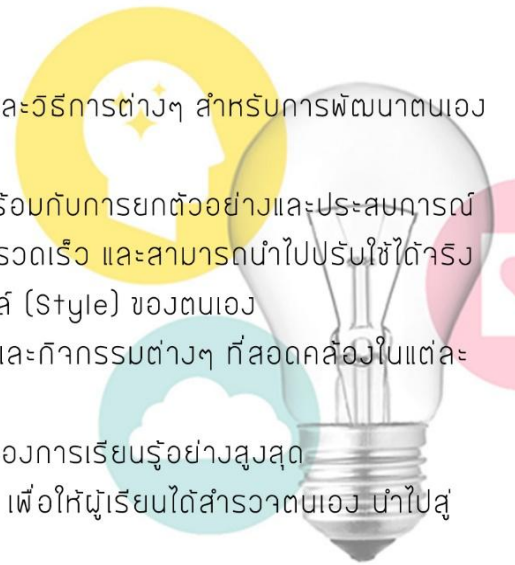


1 สร้างความสนใจให้กับผู้เรียน (Ice Breaking)

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่ของสมองก่อนการเรียนรู้
- คำถามสร้างแนวคิดที่สอดคล้องกับหลักสูตร
- บอกเล่าเก้าสิบถึงแนวทางการฝึกอบรมที่อาจารย์ใช้ในห้องบรรยาย
- ความหมายของการฝึกอบรมแบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) และโค้ชซิ่ง (Coaching)
- แนวคิดการฝึกอบรมด้านทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization)

2 เนื้อหาและแนวความคิดด้านการฝึกอบรมในห้องอบรม

- การบรรยาย (Training) เนื้อหาตามหลักสูตร เพื่อสร้างแนวคิด เทคนิค และวิธีการต่างๆ สำหรับการพัฒนาตนเองให้ทำงานดีขึ้น
- การบรรยายเนื้อหาเน้นที่หลักการตามทฤษฎี (Concept of Theory) พร้อมกับการยกตัวอย่างและประสบการณ์ต่างๆ ที่สอดคล้องในแต่ละหัวข้อ ทำให้ผู้เรียนมองเห็นภาพ เข้าใจได้อย่างรวดเร็ว และสามารถนำไปปรับใช้ได้จริง พร้อมกับบ่งชี้ให้ผู้เรียนนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการที่เป็นสไตล์ (Style) ของตนเอง
- มีกระบวนการเสริมการเรียนรู้มากขึ้นผ่านการทำเวิร์คช็อป, กรณีศึกษา และกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องในแต่ละหลักสูตร
- การฝึกอบรมเน้นความรู้สึกผ่อนคลาย ไม่เครียด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการเรียนรู้อย่างสูงสุด
- การบรรยายมีการสอดแทรกกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองได้อย่างยั่งยืนมากขึ้น



3 เวิร์คช็อปประเด็นสำคัญที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ (Workshop)

- ผู้เรียน/กลุ่ม ทำกิจกรรม Workshop
- Workshop จัดทำในรูปแบบของกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process)

4 วิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน (Case Study)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อวิเคราะห์กรณีศึกษา
- ตัวแทนกลุ่มแบ่งปันผลการวิเคราะห์กรณีศึกษาหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน



5 กิจกรรมที่สอดคล้องกับหลักสูตร (Activity)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อทำกิจกรรม
- ผู้เรียนร่วมแบ่งปันกิจกรรมหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน

6 ผู้เรียนแฮร์ความรู้สึกรที่ได้รับจากการอบรม

- ผู้เรียนออกมาบอกเล่าความรู้สึกที่ได้รับจากการอบรม
- ของรางวัลพิเศษสำหรับผู้ออกมาแฮร์ความรู้สึก (สงวนสิทธิ์ตามความเหมาะสม)

