

สื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน

(Communication & Connection Skill)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



วิทยากรประจำสถาบัน

8 QUALITY COURSE CATEGORIES

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

สื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน (Communication & Connection Skill)

SK 1.4

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับพนักงานทุกระดับ

หลักการและเหตุผล

การสร้างความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ต้องยอมรับว่าไม่ได้เกิดจากความรู้ความสามารถเพียงอย่างเดียว คนจำนวนมากมีความรู้ความสามารถในการทำงาน แต่ขาดทักษะในด้านสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น จึงทำให้การทำงานไม่สำเร็จตามที่ควรจะเป็น “ทักษะการสื่อสารที่ดี (Excellent Communication Skills)” จึงเป็นปัญหาสำคัญและปัญหาใหญ่ที่องค์กรต้องเผชิญในปัจจุบัน

การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงาน อาจไม่ใช่เรื่องใหญ่ที่สุด ถ้ามีการจัดระเบียบความคิดก่อนการพูด หรือใช้การสื่อสารด้วยการเขียนออกมาให้ชัดเจน มีความเฉพาะเจาะจง เป็นรูปธรรม แต่ปัญหาใหญ่ของการสื่อสารระหว่างบุคคลคือ นอกจากต้องทำให้ผู้ฟังเข้าใจแล้ว ผู้พูดจะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนโน้มน้าวจิตใจ และกระตุ้น เพื่อให้เกิดความเต็มใจและร่วมมือในการทำงาน ดังนั้นวัตถุประสงค์หลักของการสื่อสารคือ

- สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ
- สื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น
- สื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจและขอความร่วมมือ
- สื่อสารเพื่อกระตุ้นพฤติกรรม

การเลือกใช้คำพูดในการสื่อสารมีความสำคัญมาก โดยช่วยให้งานสำเร็จราบรื่นได้โดยง่าย ในทางกลับกันการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมสามารถทำลายได้แม้กระทั่งความคิดที่ดีที่สุด ความเข้าใจและความสามารถในการเลือกใช้วัจนภาษา (Verbal Language) จึงเป็นพื้นฐานที่ดีของความสำเร็จในการสื่อสารสร้างสัมพันธ์ นอกจากนี้วัจนภาษา (Nonverbal Language) คือ บุคลิกภาพ การแต่งกาย สีหน้า ท่าทางต่าง ๆ เป็นการสื่อสารที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยปกติทุกคนจะสื่อสารด้วยวัจนภาษาตลอดเวลา ดังนั้นจึงต้องเรียนรู้กฎของการสื่อสาร 55 : 38 : 7 ซึ่งมีอิทธิพลต่อการประเมินผู้อื่น

จุดเด่น หลักสูตรนี้ออกแบบเนื้อหาตามหลักวิชาการ และในทุกกิจกรรมสามารถนำไปปรับใช้ได้จริงกับการทำงาน นอกจากนี้การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) ได้รับการออกแบบจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงของผู้ฝึกอบรม ดังนั้นการฝึกอบรมจึงมีความสนุกสนาน

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจหลักการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
- เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน
- เพื่อให้ผู้เรียนมีแนวทางในการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ โดยเรียนรู้จากการเล่นกิจกรรม (Activity I-III) และประยุกต์ใช้ความรู้ด้วยการแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing)

รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

สื่อสารเป็น เห็นชัยชนะ

- **กิจกรรม** ปรับคลื่นความถี่สมองก่อนการเรียนรู้
 - เรียนรู้การจับคู่ในพฤติกรรมดีของเพื่อนร่วมงาน
- สสำรวจการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร
- องค์ประกอบของการสื่อสารในเชิงปฏิบัติ
- วัตถุประสงค์หลักของการสื่อสาร
 - สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ
 - สื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น
 - สื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจและขอความร่วมมือ
 - สื่อสารเพื่อกระตุ้นพฤติกรรม
- **Activity I:** กิจกรรมมอบหมายงานตัดกระดาษ
- ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารไม่ประสบความสำเร็จ

สร้างมนุษยสัมพันธ์ได้ เห็นความสำเร็จ (วัจนภาษา)

- วัจนภาษา 5 รูปแบบที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ
 - คำชัดเจนและคำคลุมเครือ
 - ภาษาแสดงอำนาจ
 - ภาษาขู่โทสะ
 - ภาษาผู้ชายและภาษาผู้หญิง
 - ภาษาเพื่อลดความรุนแรง
- **Activity II:** เปลี่ยนคำพูดเชิงลบให้เป็นบวกจากบัตรคำ

สร้างมนุษยสัมพันธ์ได้ เห็นความสำเร็จ (อวัจนภาษา)

- กฎของการสื่อสาร 55 : 38 : 7
- **Activity III:** สนุกกับการประเมินบุคลิกภาพ
- เรียนรู้ธรรมชาติของมนุษย์
- เรียนรู้ที่มาของความคิดเห็นที่แตกต่าง
- เทคนิคการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์แบบง่าย ๆ
- สัญญาณ (Signal Connection) ของความสัมพันธ์ที่ดี
- **Role Playing:** แสดงบทบาทสมมติจากกรณีศึกษา

การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืน

- เป้าหมายที่แท้จริงของการพัฒนาการสื่อสาร
- แนวคิด “Knowledge is not Understanding”





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 จัดวิทยาการ บริหาร หรือ Growth mindset ใช้ทักษะ การโค้ชและกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process) ประกอบการบรรยาย

5.Facilitator (กระบวนกร)



วิทยาการ 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.)
- กิจกรรมปรับทัศนคติมุมมอง (ก่อนเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้)
- แบบทดสอบก่อนก่อนและหลังเรียน (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