



หลักสูตร การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการและเหตุผล :

ทักษะการสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญในการดูแลและบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ในหลากหลายองค์กรจึงมุ่งเน้นที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสารให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้การบริหารงาน ,กระบวนการทำงาน, การติดต่องาน, การประสานงาน, ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักสูตร “การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ” จะช่วยพัฒนาวิธีการสื่อสารการทำงานให้กับพนักงาน พร้อมเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อลดช่องว่าง หรือข้อผิดพลาดในกระบวนการทำงาน ที่เกิดขึ้นจากรูปแบบการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการอบรมผ่านเกมส์การบริหารสลับการบรรยาย (*Management Game and Short Lecture*) ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากข้อผิดพลาดของตนเอง มีส่วนร่วม (*Participative Technique*) กล้าแสดงออกและได้ตอบปัญหาต่าง ๆ พร้อมกับการแสดงความคิดเห็นตลอดการอบรม

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อเรียนรู้วิธีการและกระบวนการในการสื่อสาร เพื่อลดข้อผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงานระหว่าง บุคคล หน่วยงาน และองค์กร
3. สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. สร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี

หัวข้อการอบรม :

1. เรียนรู้ปัญหาการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานและการแก้ไขปัญหาเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงานในยุคแบบ Hybrid
2. เรียนรู้ทักษะการฟังและการสนทนาเชิงบวกเพื่อการสื่อสารให้ได้ใจคน
3. เรียนรู้เทคนิคการบริหารจัดการอารมณ์เพื่อการสื่อสารในเชิงบวก
4. เรียนรู้การประสานงานด้วยการจับตูก่อนจับผิด สร้างทัศนคติเชิงบวกในการประสานงาน
5. เรียนรู้พฤติกรรมคนในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในบุคลิกภาพของการสื่อสาร
6. ถามตอบ และสร้าง Commitment ในการพัฒนาตนเอง



กลุ่มเป้าหมาย

ระดับพนักงาน

รูปแบบการสัมมนา

1. การบรรยาย 70 %
2. กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 20%
3. กรณีศึกษา และดูภาพยนตร์ 10%

ประโยชน์ที่องค์กร และ ผู้เข้าอบรมจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีทักษะในการสื่อสารการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติเชิงบวกและแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้เข้าอบรมมีทักษะในการสื่อสารสร้างมนุษยสัมพันธ์ต่อคนรอบข้างในทุก ๆ วัน
4. ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจในความแตกต่างของคนในองค์กรเพื่อการปรับตัวเข้าหากัน

กำหนดการการฝึกอบรม

เวลา 10.00-17.00 น.

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
10.00 - 11.00 น.	กิจกรรมละลายพฤติกรรม	กิจกรรมกระตุ้นต่อมเต็มใจ ร้องเพลงปลุกยักษ์ - แบ่งกลุ่มจำนวน 5 กลุ่ม - ทำความรู้จักกันโดยแนะนำตนเอง ชื่อ + อุนิสัย แต่งตั้งผู้นำ / ตั้งชื่อกลุ่ม / แจกกติกาการแข่งขันระหว่างกลุ่ม	ทำกิจกรรม สนุกสนาน
11.00 -12.00 น.	ภาพรวมการสื่อสารภายในองค์กร	1.เรียนรู้ปัญหาการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานและการแก้ไขปัญหาเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงานในยุคแบบ Hybrid เราอยากเห็นองค์กรมีบรรยากาศแบบไหนในการสื่อสาร -เรียนรู้แนวคิดการสื่อสารที่ขัดแย้ง กับ การสื่อสารที่มีคุณภาพ -ศึกษาการสื่อสารที่เกิดความขัดแย้งในรายการ มาสเตอร์เชฟ Work Shop ค้นหาปัญหาของการสื่อสารพร้อมแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น -ผู้เข้าอบรมนำเสนอ -วิทยากรสรุปประเด็นปัญหา 5 ข้อและแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อลดข้อผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน -องค์ประกอบของการสื่อสาร -กระบวนการในการติดต่อสื่อสารกัน ประเภทของการสื่อสาร -การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) -การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) ช่องทางการสื่อสาร และการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ในการติดต่อประสานงานให้เหมาะสม การสื่อสารด้วยวาจา : การสนทนาผ่านการพูดคุย/การโทรศัพท์ , การประชุม ฯลฯ	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้
12.00 - 13.00 น.	พักเที่ยง		

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
13.00 - 13.45 น.	การสื่อสารเชิงบวก	<p>2.เรียนรู้ทักษะการฟังและการสนทนาเชิงบวกเพื่อการสื่อสารให้ได้ใจคน</p> <ul style="list-style-type: none"> - เรียนรู้ทักษะการฟังอย่างตั้งใจและการฟังอย่างเข้าใจ - การสื่อสารเชิงบวก ต้องทำอย่างไร - การสื่อสารเชิงลบ ต้องระมัดระวังอย่างไร - ตัวอย่างการสื่อสารเชิงบวกและเชิงลบ 	<p>วิทยากรบรรยาย</p> <p>แลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>ดูคลิป</p>
13.45 - 14.15 น.	เรียนรู้การจัดการอารมณ์เชิงลบ	<p>3.เรียนรู้เทคนิคการบริหารจัดการอารมณ์เพื่อการสื่อสารในเชิงบวก</p> <ul style="list-style-type: none"> - เรียนรู้แนวคิด The Zone of Regulation ซึ่งแบ่งอารมณ์ 4 Zone คือ Blue Zone , Green Zone , Yellow Zone , Red Zone <p>Work Shop ทำแบบทดสอบ 16 ข้อ</p>	<p>วิทยากรบรรยาย</p> <p>แลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>แบบทดสอบ</p> <p>อารมณ์ 16 ข้อ</p>
14.15 - 14.45 น.	เรียนรู้การประสานงาน	<p>4.เรียนรู้การประสานงานด้วยการจับถูกก่อนจับผิด สร้างทัศนคติเชิงบวกในการประสานงาน</p> <p>คำถาม ทำไมต้องมีการประสานงาน ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลักษณะการประสานงานที่ไม่เข้าท่าด้วยทัศนคติของคนที่จับผิดค้นหาข้อเสียของคนอื่น <p>Work Shop ค้นหาแนวคิดจับถูก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.จับถูกต้องลูกค้า 2.จับถูกต้ององค์กร 3.จับถูกต้องหัวหน้างาน 4.จับถูกต้องเพื่อนร่วมงาน 5.จับถูกต้องผู้ได้บังคับบัญชา <ul style="list-style-type: none"> - ผู้เข้าอบรมนำเสนองาน - วิทยากรสรุปแนวคิด 	<p>วิทยากรบรรยาย</p> <p>แลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>ดู VDO</p> <p>Work Shop</p> <p>นำเสนอ</p>
14.45 - 15.00 น.	พักเบรก		
15.00 - 16.00 น.	เรียนรู้พฤติกรรมกรรมการสื่อสารด้วยทฤษฎี DISC	<p>5.เรียนรู้พฤติกรรมคนในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในบุคลิกภาพของการสื่อสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ภาพรวมของพฤติกรรมคนซึ่งแบบเป็น 4 รูปแบบ คือ ทำงานเร็ว VS ทำงานช้า และ โฟกัสงาน VS โฟกัสคน - ทำแบบประเมินพฤติกรรม DISC จำนวน 24 ข้อ - ทำความเข้าใจพฤติกรรมตาม ประเภท D-I-S-C - ทำแบบทดสอบ 10 เหตุการณ์เพื่อฝึกการประเมินพฤติกรรมคน 	<p>วิทยากรบรรยาย</p> <p>แลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>ทำแบบทดสอบ 24 ข้อ</p>



เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
16.00 -16.30 น.	เรียนรู้การสื่อสารร่วมกับคนที่แตกต่าง	-เรียนรู้การสื่อสารเพื่อสร้างมนุษย์สัมพันธ์ร่วมกับคนที่แตกต่าง Work Shop การปรับตัวเพื่อการสื่อสาร - ผู้เข้าอบรมนำเสนอ -สรุปแนวคิดการนำ DISC ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน -สรุปแนวคิดการสื่อสาร	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop นำเสนอ
16.30 -17.00 น.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้	- สร้าง Commitment สิ่งที่จะนำไปใช้ในการเรียนรู้ - ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - แจกของรางวัล - ถ่ายรูปเป็นที่ระลึก	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้

หมายเหตุ : หลักสูตรอบรมสามารถปรับเปลี่ยน เนื้อหา เวลา ตามความเหมาะสมของผู้เข้าอบรม