



หลักสูตร (1 Day) : พูดอย่างไร ได้ทั้งใจ ได้ทั้งงาน (Relation & Result Conversation)

หลักการและเหตุผล

การสนทนาที่ดีที่ได้ทั้งสายสัมพันธ์และผลลัพธ์นั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่จะเปลี่ยนความคิดที่แตกต่างให้กลายเป็นการฉันทกพลัง และเปลี่ยนผลลัพธ์ที่เราไม่ได้คาดหวังเป็นผลลัพธ์ที่ต้องการ ซึ่งส่งผลให้ เกิดผลลัพธ์ที่ดีทั้งในที่ทำงาน และในชีวิตประจำวัน

หากคนในองค์กรของท่านกำลังมีสถานการณ์เหล่านี้

- ทีมงานของคุณมักส่งงานไม่ทันกำหนด ใช้เงินเกินงบประมาณ หรือส่งมอบผลงานไม่ได้ตามสัญญา
 - สมาชิกในทีมของคุณทิ้งปัญหา แทนที่จะพูดกันต่อหน้า
 - คุณไม่สามารถให้ฟีดแบ็คที่ตรงไปตรงมาเมื่อทำการประเมินผลงานหรือฝึกอบรม
 - คุณไม่สามารถพูดคุยปัญหาเกี่ยวกับทุกคนด้วยความจริงใจและให้เกียรติได้ทุกเรื่อง
- หลักสูตรนี้จะช่วยตอบโจทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพแน่นอน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจ และมีเครื่องมือในการแยกแยะปัญหาเรื่องการสนทนาว่าปัญหาอยู่ที่จุดใด เพื่อที่จะแก้ไขได้ตรงจุด
2. เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจ และมีเครื่องมือในการควบคุมทิศทางการสนทนาระหว่างคู่สนทนาได้
3. เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจและมีเครื่องมือในการแยกแยะเรื่องจริงกับเรื่องที่สมองแต่ขึ้นเพื่อควบคุมอารมณ์ ที่เป็นสาเหตุหลักของการสนทนาที่จะได้หรือไม่ได้ผลลัพธ์ตามต้องการ
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจทักษะในการตั้งคำถามในเรื่องที่ยาก แต่เมื่อถามแล้วได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ
5. เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจ และมีเครื่องมือในการสังเกตตนเองและคู่สนทนาเมื่ออยู่ในสภาวะกดดัน เพื่อเตรียมพร้อมในการสนทนา
6. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจและทักษะการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) แก่คู่สนทนาด้วยการสร้างความรู้สึกปลอดภัยระหว่างกัน ทำให้การสนทนาราบรื่น
7. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจและทักษะในการสร้างความร่วมมือ ในกรณีที่มีเป้าหมายต่างกัน (เป้าหมายที่ต่างกัน ในหน่วยงาน หรือเป้าหมายที่ต่างกันในชีวิตประจำวัน)
8. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจและทักษะการฟังเพื่อสร้างความเข้าใจผู้อื่นให้สามารถทำงานไปในทิศทางเดียวกันได้



หัวข้อการอบรม

1. การแยกแยะประเภทของปัญหา (Scan Your Problem)
2. การควบคุมทิศทางการสนทนา (Control your Mind)
3. จัดการการป้องกันตนเองของตัวเอง (Manage your Defense – Mechanism)
4. การตั้งคำถามในเรื่องยากที่จะถาม (Asking with Encourage)
5. การสังเกตตนเองและคู่สนทนาเมื่ออยู่ในสภาวะกดดัน (Notice the style under pressure)
6. การสร้างความรู้สึกสบายใจในการสนทนา (Expand Comfort Zone)
7. การสร้างความร่วมมือในกรณีที่มีเป้าหมายต่างกัน (Synergize the Propose)
8. การฟังเพื่อสร้างความเข้าใจ (Get into their world)

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานทุกคนที่ต้องใช้ทักษะในการสื่อสารเพื่อบริหารความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและยังคงได้ผลลัพธ์ของงานตามต้องการ เช่น หัวหน้างาน พนักงานทั่วไปที่ต้องติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในและลูกค้า เป็นต้น

รูปแบบการสัมมนา

1. การบรรยาย 30%
2. เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 50%
3. กรณีศึกษา และคุณภาพยนตร์ 20%

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

หลักสูตรนี้จะช่วยให้คุณและองค์กรของคุณมีทักษะในการ:

1. ปรับปรุงการสื่อสารในชีวิตประจำวันให้ดียิ่งขึ้น – สร้างความรู้สึกสบายใจและสร้างเสริมวัฒนธรรมของการสื่อสารที่ตรงไปตรงมา แต่ก็ยังคงมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
2. แก้ไขความขัดแย้ง – บอกถึงสิ่งที่กังวลใจได้ชัดเจนด้วยการพูดอย่างให้เกียรติและตรงไปตรงมา โดยที่อีกฝ่ายรู้สึกไม่ต่อต้านและอยากรับฟัง พร้อมนำไปปรับปรุงแก้ไข
3. สร้างการยอมรับระหว่างกันด้วยเจตนาที่ดี – การให้และรับฟังฟีดแบ็คที่สามารถนำไปพัฒนาความสัมพันธ์และปรับปรุงผลลัพธ์ให้ดีขึ้น
4. การตั้งคำถามในเรื่องยากที่จะถาม – อยากทราบเหตุผลของอีกฝ่าย โดยใช้คำถามที่ชวนให้อีกฝ่ายตอบ เมื่อได้คำตอบแล้วก็ได้ทางออกในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน
5. เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม – สื่อสารให้บุคลากรในทีมงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ยอมรับเป้าหมายร่วมกัน และร่วมมือกันไปสู่เป้าหมายสำคัญจนประสบความสำเร็จ



กำหนดการ

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
8.30-9.30	1.การแยกแยะประเภทของปัญหา (Scan Your Problem)	-ประเภทของปัญหาแบบ 3 F (Fact , Format , Feeling)	บรรยาย , กิจกรรม
9.30-10.15	2.การควบคุมทิศทางการสนทนา (Control your Mind)	- ควบคุมเม็ดแรกของการสนทนา (First Button)	บรรยาย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและชม VDO สถานการณ์ตัวอย่าง
10.30-11.15	3.จัดการการป้องกันตนเองของคุณ (Manage your Defense – Mechanism)	- แยกแยะ เรื่องจริง (Fact) กับ จินตนาการ (Imagination) - 3 เรื่องอัตโนมัติ (3 Automatic story) - แต่งเรื่องใหม่ (Re-Write Your Story)	บรรยาย , กิจกรรม
11.00-13.30	4.การตั้งคำถามในเรื่องที่ยากที่จะถาม (Asking with Encourage)	- ทักษะการถามด้วย FAT (Fact) , T (Tentative story) , A (Asking with encourage)	บรรยาย , จำลองบทสนทนา , ชม VDO กรณีศึกษา
13.30-14.30	5.การสังเกตตนเองและคู่สนทนาเมื่ออยู่ในสภาวะกดดัน (Notice the style under pressure)	- การพยายามควบคุม (Controls) และการหลบเลี่ยงความจริงของคู่สนทนา (Escape)	บรรยาย , กิจกรรม, แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ร่วมกันกับผู้เรียน
14.30-15.30	6.การสร้างความรู้สึกลบสบายใจในการสนทนา (Expand Comfort Zone)	- การสร้างความรู้สึกลบสบายใจในการถามเรื่องที่ยาก (Intent before FAT) - การสร้างความรู้สึกลบสบายใจในการสนทนาเมื่อการสนทนาเกิดความผิดพลาด (Sorry don't misunderstand my intention) - การสร้างความรู้สึกลบสบายใจในการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่คู่สนทนา (Feedback with Intention)	บรรยาย , กิจกรรม: SAFE ZONE
15.30-16.30	7.การสร้างความร่วมมือในกรณีที่มีเป้าหมายต่างกัน (Synergize the Propose)	- ทักษะการสื่อสารแบบ 4 Hands เพื่อสร้างเป้าหมายร่วมกัน ไม่ใช่การโต้เถียงกันแบบไม่สิ้นสุด	บรรยาย , กิจกรรม Role Play, แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เรียน
16.30-17.00	8.การฟังเพื่อสร้างความเข้าใจ (Get into their world)	- A(Ask) , R(Reflect) , U(Understand) , P(Predict)	บรรยาย , กิจกรรม Role Play

หมายเหตุ : กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมและบริบทของลูกค้า