

การสื่อสารและการจัดการภาวะวิกฤต

Communication and Crisis Management

อาจารย์สุกิจ ศรียุทธวิวัฒนา



การเปลี่ยนแปลงกระแสโลกาภิวัตน์ในโลกและทางธุรกิจได้ก่อให้เกิดความหลากหลายเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางสภาพสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และพฤติกรรมของผู้บริโภคก็ตาม นำมาซึ่งผลประโยชน์ที่แตกต่างกันในการติดต่อดำเนินธุรกิจ และบ่อยครั้งก็ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้อยู่เสมอ ความขัดแย้งต่างๆเหล่านี้ได้พัฒนากลายเป็นประเด็นปัญหา (Issues) และลุกลามจนทำให้เกิดภาวะวิกฤต (Crisis) ในที่สุด

สิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรม

เข้าใจหลักการและแนวคิดเรื่องการสื่อสาร เทคนิคการสื่อสารอย่างเป็นระบบ สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือขั้นตอนวิธีการการวางแผนการสื่อสาร รวมถึงการใช้กลยุทธ์การสื่อสารประชาสัมพันธ์ และการจัดการในภาวะวิกฤตอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตทั้งภายในและภายนอกองค์กร
ระยะเวลาการฝึกอบรม : 1 วัน (9.00-16.30 น.)

เนื้อหาหลักสูตร

Module 1 : Crisis Mindset & Communication

1. ที่มาและความสำคัญของภาวะวิกฤตกับองค์กร
2. กระบวนการและประสิทธิภาพของการสื่อสาร
3. เจาะลึกแนวทางวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างบุคคล
(Transactional Analysis : TA)

Module 2 : Crisis Communication & Management

1. เจาะลึกขั้นตอนการจัดการภาวะวิกฤต
2. การวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต
3. การสื่อสารในภาวะวิกฤต
4. การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต

Module 3 : Crisis Communication Strategies

1. กลยุทธ์การสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต
2. Workshop : การจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤต (กรณีศึกษา)

Module 4 : Crisis Communication & Management in Practice

1. Workshop : การจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤต (เชิงปฏิบัติ)
2. แสดงบทบาทสมมติ ร่วมแสดงความคิดเห็นระหว่างผู้เข้าอบรมและวิทยากร

วิธีการและรูปแบบการฝึกอบรม

1. บรรยาย 60% : กิจกรรมการเรียนรู้ 40%
2. การอภิปรายร่วมและกิจกรรมกลุ่มแบบระดมความคิดตลอดการฝึกอบรม
3. กรณีศึกษาแบบยกตัวอย่างเป็น Model Case Study (Workshop)
4. สรุปและถาม-ตอบ เพื่อทดสอบความเข้าใจ

ผู้เข้าฝึกอบรม เหมาะสำหรับผู้บริหาร ที่ปรึกษา หัวหน้างาน และพนักงานทุกระดับในองค์กร

ระยะเวลา 1 วัน (09.00-16.00 น.)

