PEOPLE VALUE

Communication Skill for Coaching

อาจารย์ปฐมภัค รักวัฒนกุล

061-829-7337
contact.peoplevalue@gmail.com
PeopleValue.Co.Th
www.peoplevalue.co.th

Course ID	Course Name	Time
	Communication Skill for Coaching	2 วัน

หลักการและเหตุผล

หากต้องการสร้างความสำเร็จและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน นอกจากจะต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติของบุคลากรให้ได้แล้ว ยังจะต้องช่วยสนับสนุนให้ทีมงานดึงศักยภาพที่มีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ และเสริมสร้างกำลังใจในการพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอีกด้วย

การที่จะสนับสนุนทีมงานให้สร้างผลลัพธ์ที่เยี่ยมยอดได้ตามความคาดหวัง หรือเป้าหมายที่กำหนด การสื่อสารและสร้างการยอมรับจากทีมงานให้ได้ จึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยต่อยอดให้เกิดความพร้อมร่วมมือร่วมใจทำในสิ่งที่ท้าทายมากขึ้นได้ หัวหน้างาน หรือผู้บริหารที่ดีจึงสมควรอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าในความแตกต่างของแต่ละบุคคล ทั้งทัศนคติ ความเชื่อ ประสบการณ์ และมุมมอง เป็นต้น อันเป็นที่มาของความแตกต่างทางความคิด การสื่อสาร และแนวทางปฏิบัติงาน จนหลายครั้งกลายเป็นบ่อเกิดของความเข้าใจผิดกัน ความไม่เข้าใจกัน และการไม่ยอมรับกัน

หลักสูตรนี้จึงได้ออกแบบขึ้น เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจธรรมชาติของคนที่มีมุมมอง ทัศนคติ และวิธีปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน พร้อมพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยความเข้าใจ (Non-Violence Communication) การรับฟัง (Deep Listening) การสะท้อนความเข้าใจ (Reflection) และการใช้คำถามเพื่อการโค้ช / การพัฒนาผลงาน (Questioning) ผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่สร้างพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นอย่างเปิดกว้าง และ Workshop ให้ฝึกปฏิบัติแต่ละทักษะ พร้อมรับคำแนะนำและข้อควรระวังจากวิทยากรในการนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถสื่อสารด้วยการแสดงความเข้าใจทีมงาน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในทีมได้
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถรับฟัง และสะท้อนความเข้าใจในมุมมอง วิธีคิดของทีมงานที่แตกต่างกัน เพื่อสร้างการยอมรับจากทีมงานได้
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้คำถามประกอบการโค้ช / การพัฒนาทีมงานได้อย่างพอเหมาะพอสมกับศักยภาพของทีมงานแต่ละคน

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: กรอบความคิดของผู้บริหารต่อการสื่อสาร

- **แนวคิดและความสำคัญในเรื่องการสื่อสาร**
- **บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้บริหาร**
- **หลุมพรางทางความคิดของผู้บริหารต่อการสื่อสาร**
- **ธรรมชาติความต้องการของมนุษย์ในการสื่อสาร (Practical VS Personal Need)**

ส่วนที่ 2: ธรรมชาติของคน

- **Iceberg Model เพื่อความเข้าใจเรื่อง "คน"**
- **Generation ของคนในองค์กร และวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับคนแต่ละ Gen**
- **เข้าใจพฤติกรรมและความแตกต่างของคน กับทฤษฎีสัตว์ 4 ทิศ**
- **Building Trust เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างกัน**

ส่วนที่ 3: สร้างเสริมพื้นฐานการสื่อสารบนความเข้าใจซึ่งกันและกัน

- **4 องค์ประกอบเพื่อการสื่อสารอย่างเข้าใจซึ่งกันและกัน**
  - **การสังเกต**
  - **ความรู้สึก**
  - **ความต้องการ**
  - **การขอร้อง**
- **การแยก ความจริง (Fact) และ อารมณ์ (Felling)**
- **กระบวนการการสื่อสารอย่างเป็นขั้นตอน (Interaction Process)**
- **กุญแจ 5 ดอกสู่บรรยากาศที่ดีระหว่างการสื่อสาร**

ส่วนที่ 4: ปรับทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening Skills)

- **ความสำคัญของการฟัง**
- **หลักสำคัญสำหรับการฟังที่ดี**
- **เทคนิคการฟังเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน**
- **การสะท้อนกลับ (Reflection)**

ส่วนที่ 5: การถามอย่างทรงพลัง (Powerful Questioning Skills)

- **เรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการถาม**
- **ประเภทของคำถาม**
- **คำถามที่ควรหลีกเลี่ยง**
- **เทคนิคการรับมือ เมื่ออีกฝ่ายตอบคำถามไม่ได้ / ไม่กล้าตอบ**

กิจกรรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Activity 1 : Exploring your Value	• เข้าใจคุณค่าและสิ่งดีๆ ของแต่ละคน
Workshop 1 : Fact VS Feeling	• ทักษะการแยกข้อเท็จจริง และอารมณ์ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของความเข้าใจผิดกันในระหว่างการสื่อสาร
Workshop 2 : Deep Listening & Reflection	• ทักษะการฟัง และการสะท้อนความเข้าใจ
Workshop 3 : Question Storming	• ลักษณะของคำถามที่ช่วยสนับสนุน / สร้างการเติบโต / ค้นหาทางออกให้ทีมงานได้
Workshop 4 : Questioning Skills	• ทักษะการตั้งคำถาม เพื่อการพัฒนา / เสริมสร้างกำลังใจให้ทีมงาน

กลุ่มเป้าหมาย

1. หัวหน้างานทุกระดับ
2. ผู้บริหารทุกระดับ

รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 2 วัน (12 ชั่วโมง)
- บรรยาย และกิจกรรม Workshops

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
• การทำความเข้าใจมุมมอง / วิธีคิดของทีมงานด้วยการสื่อสารและรับฟัง • สร้างการยอมรับจากทีมงาน ด้วยการสื่อสารอย่างเข้าอกเข้าใจ	• การใช้คำถามแบบที่บีบคั้น และปิดกั้นความคิดเกินไป ทำให้ไม่สามารถช่วยส่งเสริมทีมงานได้

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร Communication Skill for Coaching

วันที่ 1

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	ส่วนที่ 1: กรอบความคิดของผู้บริหารต่อการสื่อสาร • **แนวคิดและความสำคัญในเรื่องการสื่อสาร** • **บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้บริหาร** • **หลุมพรางทางความคิดของผู้บริหารต่อการสื่อสาร** • **ธรรมชาติความต้องการของมนุษย์ในการสื่อสาร (Practical VS Personal Need)**
10.30 น.	*พักเบรก 15 นาที*
10.45 น.	ส่วนที่ 2: ธรรมชาติของคน • **Iceberg Model เพื่อความเข้าใจเรื่อง “คน”** • **Generation ของคนในองค์กร และวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับคนแต่ละ Gen**
12.00 น.	*พักรับประทานอาหารกลางวัน*
13.00 น.	• **เข้าใจพฤติกรรมและความแตกต่างของคน กับทฤษฎีสัตว์ 4 ทิศ** Activity 1 : **Exploring your Value** • **Building Trust เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างกัน**
14.30 น.	*พักเบรก 15 นาที*
14.45 น.	ส่วนที่ 3: สร้างเสริมพื้นฐานการสื่อสารบนความเข้าใจซึ่งกันและกัน • **4 องค์ประกอบเพื่อการสื่อสารอย่างเข้าใจซึ่งกันและกัน** ○ **การสังเกต** ○ **ความรู้สึก** ○ **ความต้องการ** ○ **การขอร้อง** Workshop 1 : **Fact VS Feeling** • **การแยก ความจริง (Fact) และ อารมณ์ (Felling)**
16.00 น.	**ถาม – ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรมวันที่ 1**

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร Communication Skill for Coaching

วันที่ 2

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	ส่วนที่ 3: สร้างเสริมพื้นฐานการสื่อสารบนความเข้าใจซึ่งกันและกัน (ต่อ) • **กระบวนการการสื่อสารอย่างเป็นขั้นตอน (Interaction Process)** • **กุญแจ 5 ดอกสู่บรรยากาศที่ดีระหว่างการสื่อสาร**
10.30 น.	***พักเบรก 15 นาที***
10.45 น.	ส่วนที่ 4: ปรับทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening Skills) • **ความสำคัญของการฟัง** • **หลักสำคัญสำหรับการฟังที่ดี** • **เทคนิคการฟังเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน** • **การสะท้อนกลับ (Reflection)** Workshop 2 : **Deep Listening & Reflection**
12.00 น.	***พักรับประทานอาหารกลางวัน***
13.00 น.	ส่วนที่ 5: การถามอย่างทรงพลัง (Powerful Questioning Skills) • **เรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการถาม** • **ประเภทของคำถาม** Workshop 3 : **Question Storming** • **คำถามที่ควรหลีกเลี่ยง**
14.30 น.	***พักเบรก 15 นาที***
14.45 น.	• **เทคนิคการรับมือ เมื่ออีกฝ่ายตอบคำถามไม่ได้ / ไม่กล้าตอบ** Workshop 4 : **Questioning Skills**
16.00 น.	**ถาม – ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม**