

Powerful Questioning for Driving Performance

อาจารย์ปฐมภัค รักวัฒนกุล

POWERFUL QUESTIONING FOR DRIVING PERFORMANCE

Course ID	Course Name	Time
	Powerful Questioning for Driving Performance	1 วัน

หลักการและเหตุผล

การตั้งคำถาม เป็นหนึ่งในทักษะสำคัญที่องค์กรผู้นำยุคใหม่ล้วนใส่ใจให้ความสำคัญ นั่นก็เพราะการตั้งคำถามที่ดีนั้น นอกจากจะช่วยให้ทุกฝ่ายเข้าใจข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจนและถูกต้องตรงกันแล้ว การเป็นผู้นำสามารถตั้งคำถามที่ทรงพลังได้ ยังจะสามารถเป็นฝ่ายเริ่มต้นการสนทนาที่สร้างความเปิดใจ และคลายข้อกังวลของทีมงาน ซึ่งจะนำไปสู่การป้องกันปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่อาจเกิด และการพัฒนาผลงานของทีมให้ดีขึ้นได้อีกด้วย

การตั้งคำถามที่ดี จึงไม่ใช่เพียงแค่การถามอะไรก็ได้ไปเรื่อย ๆ แต่จะต้องรู้ว่าเป้าหมายของคำถามคืออะไร และใช้ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้งซึ่งควบคู่ไปในการสนทนา เพื่อให้สามารถสร้างคำถามที่ช่วยเสริมความมั่นใจ เปิดโอกาสให้ผู้ตอบคำถามได้สำรวจความเป็นไปได้ต่าง ๆ และช่วยจัดระบบความคิดให้ผู้ตอบคำถามมองเห็นทางออกได้ชัดเจนมากขึ้น ไม่ใช่คำถามที่สร้างความกดดัน แล้วทิ้งให้เป็นภาระของผู้ตอบคำถามเพียงผู้เดียวจนกลายเป็นการสร้างความไม่มั่นใจ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของทีมลดน้อยลง

หลักสูตรนี้จึงได้ออกแบบขึ้นเพื่อช่วยพัฒนาทักษะการตั้งคำถามให้ทรงพลัง และทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องตรงกัน สร้างความเข้าใจและความมั่นใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน และสร้างความพึงพอใจระหว่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ (Workshop) ที่ผู้เข้าอบรมจะได้ฝึกปฏิบัติจริง และการเรียนรู้ผ่านการถาม - ตอบ (Learning through Questions) ที่จะช่วยกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ และสร้างความตระหนักจากภายในจนนำไปสู่ความมั่นใจในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการตั้งคำถามที่ดี คำถามที่ทรงพลัง และการฟังอย่างลึกซึ้งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาองค์กร
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจวิธีการเตรียมความพร้อมก่อนการถาม การตั้งคำถามตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ การฟังอย่างลึกซึ้ง และสิ่งที่ควรระวังเมื่อต้องการถาม
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะการตั้งคำถามในสถานการณ์ต่าง ๆ และการฟังอย่างลึกซึ้ง เพื่อพัฒนาศักยภาพและผลงานของทีม

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: ธรรมชาติของการสื่อสาร

- ธรรมชาติความต้องการของมนุษย์ในการสื่อสาร (Human Need)
 - Practical Need
 - Personal Need
- 4 องค์ประกอบเพื่อการสื่อสารอย่างเข้าใจซึ่งกันและกัน
 - การสังเกต
 - ความรู้สึก
 - ความต้องการ
 - การขอร้อง
- การแยกความจริง (Fact) และ อารมณ์ (Feeling)

ส่วนที่ 2: ทักษะการถามอย่างทรงพลัง (Powerful Questioning Skills)

- Mindset สำหรับผู้ถามคำถาม
- ความสำคัญของการถาม
- เป้าหมายของการถามแบบต่าง ๆ
- ประเภทของคำถาม
 - Insightful Question (เมื่อเจอปัญหา)
 - Commitment Question (กระตุ้นให้เกิดการลงมือ)
 - Laser Question (เพื่อดึงกลับมาเข้าเรื่อง)
 - Clarifying Question (เพื่อให้เกิดความชัดเจน)
- ตัวอย่างคำถามในสถานการณ์ / วัตถุประสงค์ต่าง ๆ
- ลักษณะของคำถามที่ดี
- คำถามที่ควรหลีกเลี่ยง

ส่วนที่ 3: ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening Skills)

- ความสำคัญของการฟัง
- หลักสำคัญสำหรับการฟังที่ดี
- การสะท้อนกลับ (Reflection)

ส่วนที่ 4: เทคนิคการรับมือเมื่ออีกฝ่ายตอบคำถามไม่ได้ / ไม่กล้าตอบ

- Leading Question (การใช้คำถามชี้แนะ)
- Sharing Idea (การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น)
- การชวนคิดชวนคุย

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

กิจกรรม / Workshop	ผลที่ได้รับ
Workshop 1: การฝึกตั้งคำถาม	<ul style="list-style-type: none"> ทักษะการตั้งคำถามให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และสถานการณ์ต่าง ๆ
Workshop 2: ฝึกฝนการฟังอย่างลึกซึ้ง	<ul style="list-style-type: none"> ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง

กลุ่มเป้าหมาย

1. หัวหน้างานทุกฝ่าย / ระดับ

รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย กิจกรรม และ Workshop

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"> • ความสัมพันธ์ที่ดีและความเปิดใจระหว่างทีมงาน หัวหน้า และลูกน้อง • การแก้ปัญหามีส่วนร่วมจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่การเสนอปัญหา การค้นหาสาเหตุที่แท้จริง และแนวทางการแก้ปัญหอย่างยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> • การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน และไม่ตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกัน จนผลงานเกิดปัญหา และอคติต่อกันภายในทีม

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร Powerful Questioning for Driving Performance

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: ธรรมชาติของการสื่อสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> • ธรรมชาติความต้องการของมนุษย์ในการสื่อสาร (Human Need) <ul style="list-style-type: none"> o Practical Need o Personal Need • 4 องค์ประกอบเพื่อการสื่อสารอย่างเข้าใจซึ่งกันและกัน <ul style="list-style-type: none"> o การสังเกต o ความรู้สึก o ความต้องการ o การขอร้อง • การแยกความจริง (Fact) และ อารมณ์ (Feeling)
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: ทักษะการถามอย่างทรงพลัง (Powerful Questioning Skills)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mindset สำหรับผู้ถามคำถาม • ความสำคัญของการถาม • เป้าหมายของการถามแบบต่าง ๆ • ประเภทของคำถาม <ul style="list-style-type: none"> o Insightful Question (เมื่อเจอปัญหา) o Commitment Question (กระตุ้นให้เกิดการลงมือ) o Laser Question (เพื่อดึงกลับมาเข้าเรื่อง) o Clarifying Question (เพื่อให้เกิดความชัดเจน)
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> • ตัวอย่างคำถามในสถานการณ์ / วัตถุประสงค์ต่าง ๆ • ลักษณะของคำถามที่ดี • คำถามที่ควรหลีกเลี่ยง <p>Workshop 1: การฝึกตั้งคำถาม</p>
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	<p>ส่วนที่ 3: ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening Skills)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ความสำคัญของการฟัง • หลักสำคัญสำหรับการฟังที่ดี • การสะท้อนกลับ (Reflection) <p>Workshop 2: ฝึกฝนการฟังอย่างลึกซึ้ง</p> <p>ส่วนที่ 4: เทคนิคการรับมือเมื่ออีกฝ่ายตอบคำถามไม่ได้ / ไม่กล้าตอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leading Question (การใช้คำถามชี้แนะ) • Sharing Idea (การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น) • การชวนคิดชวนคุย
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม