

# Professional Communication Skills

อาจารย์ปฐมภัค รักวัฒนกุล

Course ID	Course Name	Time
	Professional Communication Skills	1 วัน

## หลักการและเหตุผล

สิ่งที่ทำให้หัวหน้างานต่างจากพนักงานปฏิบัติการ คือ บทบาทในการบริหารจัดการ และความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของเป้าหมายทีมงาน ความสามารถในการบริหารงานและคน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่หัวหน้างานทุกคนจะต้องทำให้ได้

ทักษะสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้การทำงานของหัวหน้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกับทีมงานของตัวเองได้ นั่นก็คือทักษะการสื่อสาร เพราะคนแต่ละคนมีความแตกต่างกันทั้งด้านการศึกษา ทักษะคิด ความเชื่อ ประสบการณ์ มีบุคลิกลักษณะและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความแตกต่างทางความคิด ส่งผลทำให้การสื่อสารระหว่างหัวหน้าและผู้ปฏิบัติงานเกิดเป็นปัญหาตามมา ไม่ว่าจะเป็นการสั่งงาน การมอบหมายงาน การประสานงาน และการติดตาม ซึ่งทำให้เกิดเป็นความขัดแย้งกัน และไม่สามารถทำให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

หลักสูตรจึงได้พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยให้หัวหน้างานสามารถเข้าใจธรรมชาติของผู้ปฏิบัติงาน และเทคนิคการสื่อสารที่ดีทั้งกับสมาชิกภายในทีม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมทั้งสร้างความพึงพอใจระหว่างกัน นำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กรเป็นที่ตั้งได้อย่างต่อเนื่อง

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการฟังอย่างเห็นคุณค่า (Appreciative Listening)
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจธรรมชาติความต้องการของคนเราที่แตกต่างกัน ทำให้มีรูปแบบการสื่อสารที่ต่างกัน
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจวิธีการวิเคราะห์ความต้องการของคู่สนทนา และเลือกวิธีการรับมือได้อย่างเหมาะสม

## หัวข้อการบรรยาย

### ส่วนที่ 1: ปรับกรอบความคิดในการทำงานกับ “คน”

- ธรรมชาติความต้องการของมนุษย์ในการสื่อสาร (Human Need) : Practical Need VS Personal Need
- Iceberg Model เพื่อทำความเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคล
- เรียนรู้และเข้าใจพฤติกรรมและความแตกต่างของมนุษย์ กับทฤษฎีสัตว์ 4 ทิศ

### ส่วนที่ 2: การสื่อสารบนความเข้าใจซึ่งกันและกัน

- 4 องค์ประกอบเพื่อการสื่อสารอย่างเข้าใจซึ่งกันและกัน
  - การสังเกต
  - ความรู้สึก
  - ความต้องการ
  - การขอร้อง

### ส่วนที่ 3: ทักษะที่จำเป็นเพื่อการสื่อสารที่น่าประทับใจ

- Rapport การสร้างความสัมพันธ์เชิงลึก
- ทักษะการพูดที่น่าประทับใจ (Impressive Speaking Skills)
- ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listen Skills)
- ทักษะการให้ผลตอบกลับ (Feedback Technique)

### ส่วนที่ 4: เทคนิคและกระบวนการสื่อสารอย่างได้ผล

- การแยก ความจริง (Fact) และ อารมณ์ (Feeling)
- กระบวนการสื่อสารอย่างเป็นขั้นตอน (Interaction Process)

## กลุ่มเป้าหมาย

1. หัวหน้างานทุกหน่วยงาน / ระดับ

## รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย และกิจกรรม Workshops

## ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"><li>• การสื่อสารด้วยความเข้าใจ ทำให้คู่สนทนารับรู้ได้ว่าเราเป็นพวกเดียวกันกับเขา</li><li>• การสร้างความสัมพันธ์กับทีมงานได้อย่างน่าประทับใจ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• การสื่อสารที่คุยกันด้วยอารมณ์และความคิดเห็นส่วนตัวมากกว่าความจริงและเหตุผล</li></ul>

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ  
หลักสูตร Professional Communication Skills

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: ปรับกรอบความคิดในการทำงานกับ “คน”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ธรรมชาติความต้องการของมนุษย์ในการสื่อสาร (Human Need) : Practical Need VS Personal Need</li> <li>● Iceberg Model เพื่อทำความเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคล</li> <li>● เรียนรู้และเข้าใจพฤติกรรมและความแตกต่างของมนุษย์ กับทฤษฎี สัตว์ 4 ทิศ</li> </ul>
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: การสื่อสารบนความเข้าใจซึ่งกันและกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 4 องค์ประกอบเพื่อการสื่อสารอย่างเข้าใจซึ่งกันและกัน <ul style="list-style-type: none"> <li>○ การสังเกต</li> <li>○ ความรู้สึก</li> <li>○ ความต้องการ</li> <li>○ การขอร้อง</li> </ul> </li> </ul>
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 3: ทักษะที่จำเป็นเพื่อการสื่อสารที่น่าประทับใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Rapport การสร้างความสัมพันธ์เชิงลึก</li> <li>● ทักษะการพูดอย่างน่าประทับใจ (Impressive Speaking Skills)</li> <li>● ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listen Skills)</li> <li>● ทักษะการให้ผลตอบกลับ (Feedback Technique)</li> </ul>
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	<p>ส่วนที่ 4: เทคนิคและกระบวนการสื่อสารอย่างได้ผล</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การแยก ความจริง (Fact) และ อารมณ์ (Feeling)</li> <li>● กระบวนการสื่อสารอย่างเป็นขั้นตอน (Interaction Process)</li> </ul>
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม