

จิตวิทยาการสื่อสารเพื่อสร้าง สัมพันธภาพที่ดีภายในทีม

อาจารย์ปฐมภัค รักวัฒนกุล

จิตวิทยาการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในทีม

Course ID	Course Name	Time
	จิตวิทยาการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในทีม	1 วัน

หลักการและเหตุผล

สิ่งที่ทำให้หัวหน้างานต่างจากพนักงานปฏิบัติการ คือ บทบาทในการบริหารจัดการ และ ความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของเป้าหมายทีมงาน ความสามารถในการบริหารงานและคน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่หัวหน้างานทุกคนจะต้องทำให้ได้

ทักษะสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้การทำงานของหัวหน้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกับทีมงานของตัวเองได้ นั่นก็คือทักษะการสื่อสาร เพราะคนแต่ละคนมีความแตกต่างกันทั้งด้านการศึกษา ทัศนคติ 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
- ทักษะการพูดอย่างน่าประทับใจ (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">● การสื่อสารด้วยความเข้าใจ ทำให้คู่สนทนาารู้ได้ว่าเราเป็นพวกเดียวกันกับเขา● การสร้างความสัมพันธ์กับทีมงานได้อย่างน่าประทับใจ	<ul style="list-style-type: none">● การสื่อสารที่คุยกันด้วยอารมณ์และความคิดเห็นส่วนตัวมากกว่าความจริงและเหตุผล

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร จิตวิทยาการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในทีม

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