

ฟัง-ถาม-สรุป ให้เห็นผล เพื่อพัฒนาคนและงาน

อาจารย์ปฐมภัค รักวัฒนกุล

ฟัง-ถาม-สรุป ให้เห็นผล เพื่อพัฒนาคนและงาน

Course ID	Course Name	Time
	ฟัง-ถาม-สรุป ให้เห็นผล เพื่อพัฒนาคนและงาน	1 วัน

หลักการและเหตุผล

หลายคนมักเข้าใจว่า การได้ยิน กับการได้ฟังเป็นสิ่งเดียวกัน และในชีวิตประจำวันก็ทำอยู่ตลอดเวลา แต่แท้จริงแล้ว การได้ยินและการได้ฟังนั้นแตกต่างกัน และส่งผลลัพธ์ที่แตกต่างกันอย่างมาก เวลาที่เราได้ยิน เราจะแค่รับรู้ว่ามีเข้ามากระทบหูเราแล้วปล่อยสิ่งที่ได้ยินนั้นผ่านไป แต่หากเราได้ฟัง เราให้ความสำคัญกับสิ่งที่กำลังฟัง ให้ความใส่ใจ ตั้งใจ จดจำและเก็บข้อมูล

อย่างไรก็ตาม การฟังเพียงอย่างเดียว ย่อมไม่ก่อให้เกิดผลลัพธ์อะไร เช่นเดียวกับการเรียนรู้ แต่ไม่ได้นำไปปฏิบัติ อีกทั้ง เนื่องจากคนเรามีประสบการณ์ที่ต่างกัน มีการตีความและความเข้าใจที่แตกต่างกัน การสรุปข้อมูลที่ได้จากการฟังเพียงอย่างเดียววันนั้น จึงไม่สามารถรับประกันความถูกต้องของความเข้าใจที่ได้รับได้

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นเพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการฟังที่ดี สร้างความเข้าใจในวิธีการฟังในแบบต่างๆ ที่ให้ผลแตกต่างกัน พัฒนาทักษะการฟังผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่ได้ฝึกปฏิบัติ และเห็นผลจริง รวมถึงการสร้างความเข้าใจในกระบวนการฟัง ถาม สรุป เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน อย่างแท้จริง สามารถนำความเข้าใจที่ได้ไปปฏิบัติให้ถูกต้อง ได้รับความสัมพันธ์ที่ดีและมีความเข้าใจกันได้อย่างลึกซึ้งมากขึ้น

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการฟัง - ถาม - สรุป ที่ส่งผลต่อการบริหารทีมและผลงาน
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการฟัง - ถาม - สรุปผล ให้ได้ผลลัพธ์ของการฟังที่ต้องการ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะการฟังอย่างตั้งใจ และทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง ด้วยกระบวนการฟัง - ถาม - สรุปผล

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1 : กระบวนการฟังอย่างตั้งใจ

- สาเหตุและปัญหาของการฟัง
- การได้ยิน VS การฟัง
- การฟังอย่างตั้งใจ และ การฟังอย่างลึกซึ้ง

ส่วนที่ 2 : กระบวนการถามเพื่อพัฒนาตนเอง

- วิธีถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจให้ได้ผลลัพธ์จากการฟัง
- MINDSET สำหรับผู้ถามคำถาม
- ตัวอย่างคำถามในสถานการณ์ / วัตถุประสงค์ต่าง ๆ ลักษณะของคำถามที่ดี

ส่วนที่ 3 : กระบวนการสรุปผล เพื่อการฟังอย่างลึกซึ้ง และพัฒนาความสัมพันธ์

- ความสำคัญของการสรุปผล
- เทคนิคการสรุปผลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์
- การสะท้อนการรับรู้
- สิ่งที่ไม่ควรทำในการสะท้อนการรับรู้

ส่วนที่ 4: การสื่อสารความต้องการที่แท้จริง

- เทคนิคการสื่อสารในสิ่งที่ต้องการ
- การชวนคิดชวนคุย

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Workshop 1 : ความแตกต่างของการฟังและการได้ยิน	• ฝึกกระบวนการฟัง เพื่อสะท้อนความเข้าใจ (การฟังอย่างตั้งใจ)
Workshop 2 : ถามเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์	• ฝึกกระบวนการถามเพื่อสรุปความเข้าใจ
Workshop 3: Dialogue	• ฝึกการสื่อสารที่ความต้องการที่แท้จริง

กลุ่มเป้าหมาย

- หัวหน้างานทุกระดับ
- ผู้บริหารทุกระดับ

รูปแบบการฝึกอบรม

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

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none">• ทักษะการฟัง การถาม และการสรุปผล เพื่อให้ได้ผลงาน• เพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและทีมงานให้มีความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน• การบริหารทีมงานให้ได้ผลงานให้ตรงตามความต้องการ	<ul style="list-style-type: none">• การไม่เข้าใจกันของทีมงานเพราะการฟังที่ไม่ลึกซึ้ง• การไม่เข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย เพราะไม่มีการสรุปงานที่ชัดเจน• งานออกมาไม่ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งใจ เพราะการเข้าใจผิดในการมอบหมายงาน

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร ฟัง-ถาม-สรุป ให้เห็นผล เพื่อพัฒนาคนและงาน

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1 : กระบวนการฟังอย่างตั้งใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สาเหตุและปัญหาของการฟัง ● การได้ยิน VS การฟัง ● การฟังอย่างตั้งใจ และ การฟังอย่างลึกซึ้ง <p>Workshop 1 : ความแตกต่างของการฟังและการได้ยิน</p>
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2 : กระบวนการถามเพื่อพัฒนาตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● วิธีถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจให้ได้ผลลัพธ์จากการฟัง ● MINDSET สำหรับผู้ถามคำถาม ● ตัวอย่างคำถามในสถานการณ์ / วัตถุประสงค์ต่างๆลักษณะของคำถามที่ดี <p>Workshop 2 : ถามเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์</p>
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 3 : กระบวนการสรุปผล เพื่อการฟังอย่างลึกซึ้ง และพัฒนาความสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ความสำคัญของการสรุปผล ● เทคนิคการสรุปผลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ ● การสะท้อนการรับรู้ ● สิ่งที่ไม่ควรทำในการสะท้อนการรับรู้
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	<p>ส่วนที่ 4: การสื่อสารความต้องการที่แท้จริง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เทคนิคการสื่อสารในสิ่งที่ต้องการ ● การชวนคิดชวนคุย <p>Workshop 3: Dialogue</p>
16.00 น.	ถาม – ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม