



PERFORMANCE DIALOGUE & FEEDBACK

“สุนทรียสนทนา เป็นการสื่อสารแบบ Face to Face ที่เน้นการฟังไปที่รับทงของผู้พูด เพื่อให้เห็นถึงเบื้องหลังของความเชื่อและค่านิยม (Context) ต้องอาศัยการห้อยแขวนคำตัดสินและการวิจารณ์ ซึ่งจะทำให้เราสามารถให้ข้อมูลป้อนกลับแบบตรงไปตรงมาและคู่สนทนาต้อนรับได้อย่างกลมกลืน”



การสนทนาผลการทำงาน และให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์

Performance Dialogue & Feedback เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญที่หัวหน้าใช้ในการสื่อสารกับลูกน้องและทีมงาน ว่าอะไรคือสิ่งที่องค์กรคาดหวังในการทำงาน แนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ความรู้สึกของพนักงาน สิ่งที่พนักงานควรปรับปรุงแก้ไข สิ่งที่พนักงานทำได้ดีแล้ว สิ่งที่ยากให้องค์กรหรือหัวหน้าสนับสนุน และที่สำคัญสามารถช่วยให้หัวหน้าเข้าใจถึงความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อองค์กรและหัวหน้า เป็นต้น

กระบวนการนี้มีความสำคัญอย่างสูงเพราะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กร เกิดพลังในการทำงาน ช่วยให้หัวหน้างานเป็นผู้รับฟังที่ดี เพราะการเป็นผู้รับฟังที่ดีย่อมทำได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น อาจทำให้หัวหน้างานเข้าใจความรู้สึก ความคิดของลูกน้องเพิ่มขึ้น นำมาซึ่งแนวทางในการยกระดับประสิทธิภาพในการทำงาน และทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์

- เข้าใจหลักจิตวิทยา ขั้นตอน เทคนิค Performance Dialogue & Feedback อย่างถูกวิธีและไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง
- ตระหนักถึงความสำคัญของการชมเชยและตำหนิเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงาน
- ฝึกปฏิบัติ การให้ข้อมูลสะท้อนกลับในเชิงสร้างสรรค์ในกรณีต่างๆ เช่น เรื่องผลการทำงาน พฤติกรรม และการพูดเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีพลังในการทำงาน

ใครควรเข้าอบรมหลักสูตรนี้

ผู้บริหารและหัวหน้าที่ต้องทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลสะท้อนกลับการทำงานแก่ลูกน้อง

ระยะเวลา

2 วัน (รวมระยะเวลา 12 ชั่วโมง)

จำนวนผู้เข้าอบรม

ไม่เกิน 20 ท่าน

วิทยากร



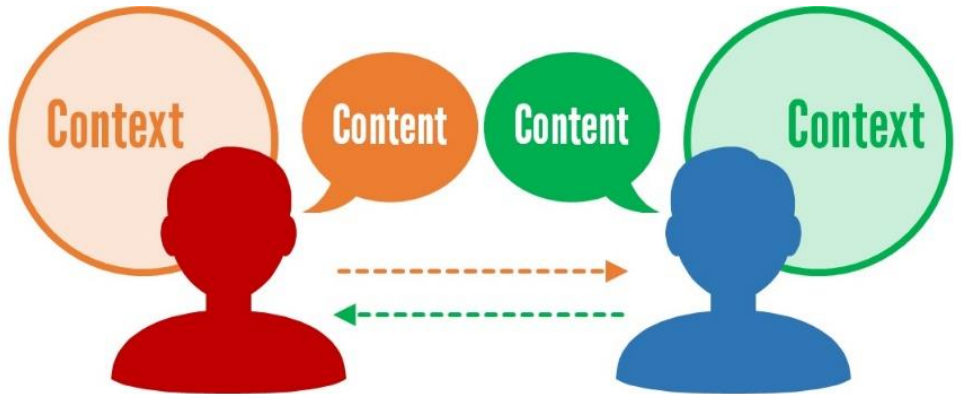
อาจารย์ ยงยุทธ พิสงศ์พิพัฒน์

ปริญญาโท Policy Science Saitama University ประเทศญี่ปุ่น
(ทุนรัฐบาลญี่ปุ่นและธนาคารแห่งประเทศไทย)

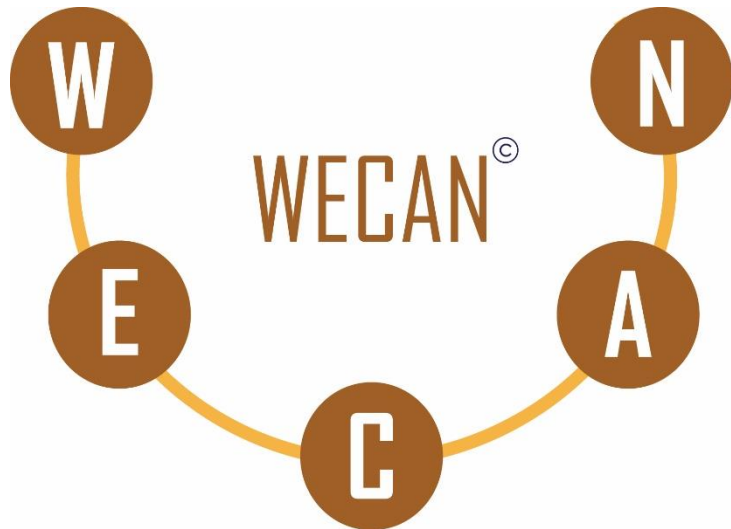
กรรมการผู้จัดการ บริษัท ดีโพล คอนซัลแตนท์ จำกัด และ D4 Founder & Master Trainer



ตัวอย่างโมเดลที่ใช้ในหลักสูตร



Content - Context



WECAN Model



ประเด็นสำคัญแห่งการเรียนรู้

PART 1

- ผลการทำงาน (Performance) และพฤติกรรม (Behavior) เกิดจากอะไร
- ปัญหาผลการทำงาน และ ปัญหาพฤติกรรม คือ อะไร
- รู้จักพฤติกรรมของมนุษย์จาก ABC Model
- พฤติกรรมใดของทีมงานที่หัวหน้าต้องเข้าไปพูดคุย
- Model ที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของทีมงาน
- ที่มา ประโยชน์และความจำเป็นของ Performance Dialogue
- เป้าหมายของการทำ Performance Dialogue
- การเตรียมการก่อนเข้าสู่ขั้นตอน Performance Dialogue
- ข้อควรระวังก่อนเริ่มต้นกระบวนการพูดคุยเรื่องผลการทำงาน
- Content : Context การแสวงหาสิ่งที่อยู่ภายใน
- Test : เข้าใจหลักการ Performance Dialogue
- ตัวอย่างการทำ Performance Dialogue
- Role Play : ฝึกปฏิบัติการทำ Performance Dialogue

PART 2

- การจ้องจับถูก (Focusing)
- หลักการในการจ้องจับถูก +10/+50/+100
- สถานการณ์ที่จ้องจับถูกได้
- IF Model
- ฝึกการสนทนาแบบจ้องจับถูก (AI)
- Questioning, Listening, Reflecting
- Focusing

PART 3

- หลักการและแนวทางการให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์ (Feedback)
- หลักเกณฑ์ของการชมเชยและตำหนิในเชิงบริหารเพื่อเพิ่มผลการทำงาน
- ตัวอย่างของการให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์
- WECAN Model ที่ใช้ในการให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์
- Role Play 1 : ฝึกปฏิบัติการให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์ตามขั้นตอน WECAN
 - ด้านผลงาน
 - นิสัยการทำงาน
- VCD : Performance Feedback