



EFFECTIVE COMMUNICATION & RELATIONSHIP (EC&R)

“90% ของความล้มเหลวมาจากการความสัมพันธ์ที่ไม่ดี ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีมาจากการสื่อสารที่ล้มเหลว การสื่อสารที่ล้มเหลวมาจกอารมณ์ที่รุนแรง อารมณ์ที่รุนแรงมาจาก Imprint เราจะลงถึงรากของการสื่อสาร เพื่อสร้างความเป็นไปได้ใหม่ ๆ ที่เราจะสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นที่เราสมควรได้รับมัน”



ศิลปะการสื่อสารและสร้างสัมพันธ์

การสื่อสารคือหัวใจที่สำคัญในการทำงาน ในแต่ละวันเราจำเป็นต้องมีการสื่อสารในหลายรูปแบบ ทั้งการพูด การฟัง การโทรศัพท์ การเข้าประชุม การนำเสนอความคิด การเขียนบันทึกและรายงาน ฯลฯ จากผลการวิจัยพบว่า แม้การสื่อสารจะเป็นหัวใจที่สำคัญ แต่จุดอ่อนที่สุดของพนักงาน สาเหตุมาจากการฟังที่ไม่ลึกซึ้ง (Deep Listening) การพูดจาไม่เข้าหู การใช้อารมณ์ การแปลความหมาย ภาษาท่าทาง การไม่อธิบาย หรือแม้กระทั่งการใช้สื่อ เช่น Email, Line, Facebook, การประชุม, โทรศัพท์ หรือการไปคุยแบบตัวต่อตัวที่ไม่เหมาะสม ปัญหาจะรุนแรงมากขึ้นหากเกิดความผิดพลาดในการสื่อสารกับลูกค้า และเป็นสาเหตุต้นๆ ในความสัมพันธ์ที่ปร่าบาง และลาออกในที่สุด

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเริ่มต้นจากการสื่อสารและความสัมพันธ์ภายในตัวเองและกับผู้อื่น ทั้งความไว้วางใจ การฟัง การเรียบเรียง (Information Mapping) และเครื่องมือสื่อที่จะใช้ รวมทั้งการสร้างบัญชีข้อใจและการสนับสนุนให้นำไปใช้ในอนาคต และนี่จะเป็นอีกหลักสูตรที่สร้างการเปลี่ยนแปลงการฟังแบบ Outside-in และสื่อสารออกไปแบบ Inside-out ด้วย D4 Approach สูตรมหัศจรรย์ในการสื่อสารพฤติกรรม และสามารถปรับเปลี่ยนสิ่งต่างๆในชีวิตได้ด้วยการเริ่มต้นจากตนเองเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์

- เข้าใจสาเหตุที่ทำให้การสื่อสารล้มเหลวและเห็นถึงผลกระทบที่ตามมา
- สามารถประยุกต์ใช้หลักการของ Information Mapping สื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- ฝึกปฏิบัติใช้เทคนิคการสื่อสาร Deep Listening, Questioning, Reframe, Organizing

ใครควรเข้าอบรมหลักสูตรนี้

พนักงานทุกระดับ

ระยะเวลา

1-2 วัน (รวมระยะเวลา 6-12 ชั่วโมง)

จำนวนผู้เข้าอบรม

ไม่เกิน 30 ท่าน

วิทยากร



อาจารย์ ยงยุทธ พิสงศ์พิพัฒน์

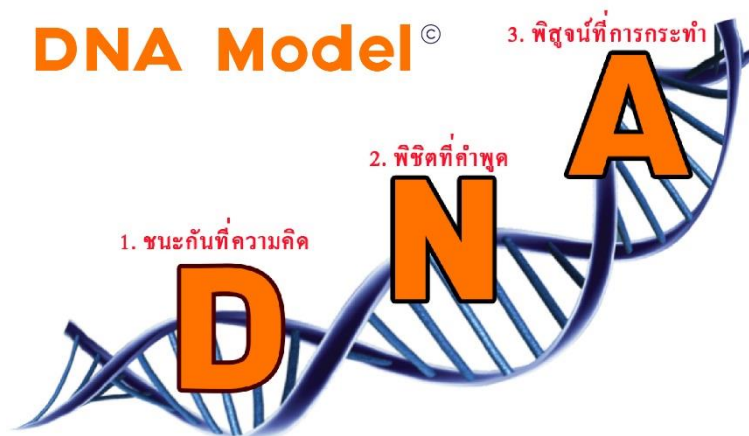
ปริญญาโท Policy Science Saitama University ประเทศญี่ปุ่น
(ทุนรัฐบาลญี่ปุ่นและธนาคารแห่งประเทศไทย)
กรรมการผู้จัดการ บริษัท ดีโพลี คอนซัลแตนท์ จำกัด และ D4 Founder & Master Trainer



ตัวอย่างโมเดลที่ใช้ในหลักสูตร



DNA Model[©]





ประเด็นสำคัญแห่งการเรียนรู้

PART 1

- สาเหตุแห่งปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นกับพนักงาน
- Human Mechanism : กลไกการสื่อสารของมนุษย์
- DDG (Distort, Delete, Generalize) สาเหตุที่ทำให้การสื่อสารบิดเบือน
- กิจกรรม : ใครต้องรับผิดชอบเมื่อการสื่อสารผิดพลาด
- Mindset ที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อลดความผิดพลาด
- เทคนิคในการสื่อสาร Deep Listening, Rapport, Paraphrase
- VCD : Mindset กับการสื่อสาร

PART 2

- Emotion : Fact & Feeling Model
- Workshop : เจอแบบนี้ไม่เอาอีกแล้ว
- ต่อมปรี๊ด !!! Imprint ที่เกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างบุคคล
- รับมือการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ ด้วย IF Model
- Awareness Setting กลไกที่จะช่วยในการฟังแบบลึกซึ้ง (Deep Listening)
- ฝึกทักษะ: การฟังแบบ Dialogue (ห้อยแขวนการตัดสินใจ, การวิจารณ์)
- กรณีศึกษา : ท่านจะรับมืออย่างไรกับสถานการณ์เหล่านี้
- ฝึกปฏิบัติเทคนิคการสื่อสารที่ใช้ในทุกๆวันของการทำงาน
 - การแสดงความเห็นแย้งด้วย I-Message
 - การสื่อสารเพื่อแสวงหาความร่วมมือ (Collaboration)
- การสร้างความสัมพันธ์ด้วย “บัญชีออมใจ” (Emotional Banking Account)



ประเด็นสำคัญแห่งการเรียนรู้ (ต่อ)

PART 3

- Information Mapping : การวิเคราะห์เพื่อสร้างเครื่องมือการสื่อสาร
- Matching สื่อที่จะใช้ในแต่ละวัตถุประสงค์
- Analyzing การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็น Fact
- Organizing การจัดวางลำดับเรื่องราว
- Communicating การสื่อสาร
- ใช้กระบวนการ Workshop และ-Communication Games (เกมคนไทยกับการพนัน, การจัดเรียงรูปแบบ, ใช้เครื่องมือ Fact Sheet ก่อนการสื่อสาร, รูปแบบการเขียน อีเมล Feeling ในภาษาการใช้ Line และสติ๊กเกอร์, การสนทนาแบบกลุ่ม, การสื่อสารแบบตัวต่อตัว)

PART 4

- 10 Influence Techniques สูตรมหัศจรรย์ในการสื่อสาร (Contrast, Reconfirm, Metaphor, Key Take Away, Permission, Questioning, XUV, Storytelling, Pain Point, Milton Model)
- Visualization การสื่อสารภายในก่อนสื่อสารภายนอก (Inside-out)
- Take10
- Just2
- DNA Model (ชนะกันที่ความคิด พิชิตที่คำพูด พิสูจน์การกระทำ) : เครื่องมือในการนำกลับไปใช้ใช้กระบวนการ Role Play และฝึกฝนร่วมกัน

ติดต่อเรา

บริษัท ดีโฟ คอนซัลแตนท์ จำกัด

 02-243-1624

 fhon.d4@gmail.com

 D4 consultant

 www.d4.co.th