

การสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและเปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง

Transforming Communication for Building Trust

หลักการและความสำคัญ

ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของชีวิต ไม่มีใครหลีกเลี่ยงความขัดแย้งพ้น ดังนั้นแทนที่จะถามว่า เราจะอยู่ด้วยความขัดแย้งได้อย่างไร คำถามที่เราควรใส่ใจมากกว่าก็คือ เราจะจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างไร ความขัดแย้งนั้นจะเป็นคุณหรือเป็นโทษอยู่ที่การกระทำของเราเป็นสำคัญ หาได้ขึ้นอยู่กับอีกฝ่ายที่เป็นคู่ขัดแย้งไม่ หากเรามีท่าทีที่ถูกต้อง ความขัดแย้งนั้นก็สามารทำให้เกิดผลที่สร้างสรรค์และสร้างความไว้วางใจได้

ดังที่ **หลักสูตร Transforming Communication for Building Trust : การสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและเปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง** ได้ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ความขัดแย้งนั้นสามารถเป็นสะพานพาเราไปเข้าไปนั่งในใจของผู้อื่น จนเกิดความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ อันนำไปสู่การสานสัมพันธ์ที่กระชับแน่น เปี่ยมไปด้วยความเป็นมิตร และความไว้วางใจ แต่จำทำได้เช่นนั้นได้ต่อเมื่อเรามีความมั่นคงทางจิตใจมากพอที่จะรับมือกับความขัดแย้ง โดยเปิดใจรับรู้ความเป็นจริงด้วยใจที่เป็นกลาง ไม่ตัดสิน เท้าทันความรู้สึกและความคิดของตนเอง พร้อมทั้งใส่ใจกับความรู้สึก ความคิด และความต้องการของคู่กรณีด้วย

ความขัดแย้งไม่ว่าจะมาจากสาเหตุอะไร พัฒนาการของมันล้วนขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี และปฏิสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความขัดแย้ง ได้แก่การสื่อสารระหว่างคู่กรณี การสื่อสารที่เต็มไปด้วยอารมณ์และอคติย่อมทำให้ความขัดแย้งลุกลามขยายตัวจนกลายเป็นความรุนแรง ในทางตรงกันข้าม การสื่อสารที่อิงอยู่กับข้อเท็จจริงและเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของอีกฝ่าย รวมทั้งตระหนักชัดในความต้องการของตนเอง ย่อมช่วยให้เกิดการหันหน้าเข้าหากันและร่วมมือกัน ในที่สุด นอกจากนี้หากบุคลากรในองค์กรหรือผู้นำองค์กรสามารถใช้การสื่อสารอย่างสันติและสร้างความไว้วางใจได้ จะส่งผลให้ทีมงานเต็มใจที่จะสนับสนุนการทำงานของทีมและองค์กรอย่างเต็มที่และเต็มใจ ซึ่งจำเป็นมากสำหรับการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รักษาและสร้างโอกาสทางธุรกิจในเชิงรุกมากขึ้น

วัตถุประสงค์

- เข้าใจแนวคิดและความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการบริหารทีมและการประสานงาน ช่วยเหลือสนับสนุน และสร้างความไว้วางใจในการบริหารทีมและการทำงานร่วมกัน
- เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน / ทีมงาน / คนในองค์กรหรือลูกค้าที่มีมุมมอง / ทักษะ / ทัศนคติ / วิถีปฏิบัติ / สไตล์การทำงาน / วิธีการพูด / รูปแบบการแสดงออกของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ให้สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันโดยมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- เชื่อมรอยร้าว ผสานรอยต่อ และลดระยะห่างของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน / ทีมงาน / คนในองค์กรหรือลูกค้าที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งภายในใจ อันเนื่องมาจากมุมมอง ทักษะคิด หรือวิถีปฏิบัติ (สไตล์การทำงาน / วิธีการพูด / รูปแบบการแสดงออกของแต่ละคน) ที่แตกต่างกัน
- สามารถสร้างกลยุทธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และสร้างความไว้วางใจในการสื่อสารเพื่อการบริหารผลงาน การจูงใจ ทีมงาน ประสานงานและการทำงานร่วมกันให้มีความเข้าใจกันมากขึ้น

กลุ่มเป้าหมาย

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ พนักงาน หัวหน้างาน และผู้บริหารทุกระดับ จำนวนผู้เข้าอบรมไม่เกิน 30 คน

รายละเอียดเนื้อหาหลักสูตร

CHAPTER 1 : กรอบแนวคิด ความสำคัญ และกระบวนการ สื่อสารสร้างความสัมพันธ์และเปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง

วัตถุประสงค์

- เข้าใจแนวคิด ความสำคัญและกระบวนการของการสื่อสารสร้างความไว้วางใจและเปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง สำหรับการบริหารทีม การประสานงาน ช่วยเหลือสนับสนุน และการทำงานร่วมกัน
- มีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารและพร้อมปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารของตนเองให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างสัมพันธภาพที่ดี และสร้างผลลัพธ์ในการทำงานมากยิ่งขึ้น

เนื้อหา

- แนวคิดและความสำคัญในการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งสำหรับผู้นำ
- บทบาทผู้นำกับการสื่อสารเพื่อบริหารงาน บริหารทีมงาน และบริหารผลงานในองค์กร
- หลักการและกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความไว้วางใจและผลลัพธ์ในการทำงาน
- องค์ประกอบและกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- ทักษะที่ดีเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและผลลัพธ์ในการทำงาน

CHAPTER 2 : สำรวจแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจสำหรับการบริหารทีมและการขับเคลื่อนผลงาน

- สำรวจแนวคิดและมุมมองในปัจจุบันเกี่ยวกับการสื่อสารในการบริหารทีมและบริหารงาน
- สำรวจเป้าหมายเพื่อการพัฒนาการสื่อสารสำหรับการขับเคลื่อนผลงานให้มีประสิทธิภาพ
- สำรวจแนวทางการสื่อสารของตนเองในปัจจุบัน
- สำรวจหลุมพรางทางความคิดที่ส่งผลให้การสื่อสารล้มเหลวและเกิดความขัดแย้ง
- สำรวจสาเหตุและพฤติกรรมสื่อสารที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง

(โรค 6 B : เบื่อ-ไป-บ๊ยะ-บล็อก-เบลม)

CHAPTER 3 : การบริหารสถานการณ์ความขัดแย้งและจัดการอารมณ์เชิงลบที่อาจเกิดจากการสื่อสารหรือทำงานร่วมกัน

วัตถุประสงค์

- ผู้เข้าอบรมสามารถบริหารอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมของตนเอง ให้สามารถจัดการและควบคุมสถานการณ์ในการทำงานให้ได้ตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพโดยปราศจากความขัดแย้ง
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถสร้างแนวทางการสื่อสารและการทำงานที่สอดคล้องกันสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน (ผลงานจุดแข็ง และค่านิยมร่วม)
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้วิธีการสื่อสารและสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข พร้อมทั้งส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

เนื้อหา

- The Cycle of Behavior เรียนรู้วงจรพฤติกรรมของคนที่ส่งผลต่อกรอบความคิดในการสื่อสารและรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกัน
 - เรียนรู้ตนเองในค่านิยม ความเชื่อที่ยึดถือ เพื่อเข้าใจคนอื่นที่มีความแตกต่าง
 - เข้าใจและเคารพคุณค่าภายในตนเอง เพื่อสร้างความมั่นคงและความมั่นใจจากภายใน
 - เรียนรู้การเข้าใจ เคารพ และให้เกียรติผู้อื่นในแบบที่เขาเป็นตนเองตามที่เขาเป็น
 - เรียนรู้และเข้าใจผู้อื่นในสาเหตุที่ไม่เขาไม่เข้าใจเรา เพราะค่านิยม ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ ที่แตกต่างกัน
- สร้างทัศนคติที่ดีใหม่ด้วยตนเองเพื่อก้าวข้ามหลุมพรางในการสื่อสารที่พบเจอและสร้างแนวทางการสื่อสารเพื่อการขับเคลื่อนผลงานอย่างเข้าใจกัน
- เข้าใจความต้องการที่แตกต่างของคนตามหลักของสมองและหลักความต้องการทางจิตวิทยา
- 10 Yearning : ความต้องการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการสื่อสารและรูปแบบการทำงาน
- วิเคราะห์พฤติกรรมการเอาตัวรอดที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งและสกัดกั้นประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน
- เทคนิคการบริหารสถานการณ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยปราศจากอารมณ์เชิงลบ ($E+R=O$)
- Workshop : เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิดและบริหารสถานการณ์ในการสื่อสารและการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยปราศจากอารมณ์เชิงลบ พร้อมทั้งสร้างความไว้วางใจในตนเอง ระหว่างบุคคล และสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

CHAPTER 4 : ทักษะการเข้าใจคนและวิเคราะห์วิธีการสื่อสารเพื่อการบริหารความแตกต่างและสร้างผลงาน

วัตถุประสงค์

- ฝึกทักษะการอ่านและเข้าใจคน เพื่อให้สามารถมองเห็นคุณค่าและจุดแข็ง คุณลักษณะ และสไตล์การทำงานที่แตกต่างเฉพาะบุคคล ทั้งภายในตนเองและผู้อื่น
- เพื่อเข้าใจสาเหตุแห่งพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่าง
- กำหนดแนวทางการสื่อสารให้เหมาะกับคนแต่ละสไตล์ และพร้อมรับมือกับทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน
- สามารถสร้างกลยุทธ์ในการสร้างความสัมพันธ์และสร้างความไว้วางใจในการสื่อสารและการทำงานร่วมกันให้มีความเข้าใจกันมากขึ้น ได้ด้วยตนเอง

เนื้อหา

- 4 Element for Communication with Different People

ART : ศิลปะการสื่อสารและการสร้างความไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน

A : Approach การเข้าหาและการบริหารคนตามสภาวะการณ์และสไตล์การทำงาน

- การอ่านและเข้าใจคนแต่ละประเภท และการประยุกต์ใช้กับบริบทของการเป็นผู้นำ
- วิเคราะห์รูปแบบการตัดสินใจที่แตกต่างกันและวิธีโน้มน้าวใจคนแต่ละประเภท
- ทักษะการเข้าใจและเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของทีมงาน

R : Rapport การพิชิตจิตใจได้น่ารักและสนใจทีมงาน

- อิทธิพลของความแตกต่างทางบุคลิกภาพอันส่งผลต่อความไว้วางใจ และความขัดแย้งของผู้คน

T : Trust การสร้างความไว้วางใจ และสร้างศรัทธาสำหรับผู้นำด้วยการเปิดโอกาส

ให้ทีมงานได้ใช้ศักยภาพและคุณค่าภายในตนเอง

- กิจกรรม : ฝึกประเมินตนเองและบุคคลรอบข้างที่ต้องบริหารและประสานงานด้วย พร้อมทั้งออกแบบการสื่อสารของตนเอง เพื่อให้สามารถบริหารคนและทำงานกับหน่วยงานอื่นๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

CHAPTER 4 : ทักษะการสร้างความเข้าใจและสื่อสารสร้างสัมพันธ์เพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งด้วยหลักการของ NVC (Nonviolent Communication)

วัตถุประสงค์

- สามารถสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาด้วยข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ปราศจากการตีความ การประเมิน และตัดสินจากทัศนคติของตนเอง เพื่อจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันได้อย่างนุ่มนวลโดยสันติวิธี
- ได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน จนถึงขั้นกล้าพูดคุยเรื่องส่วนตัวหรือปัญหาส่วนตัวเพื่อขอคำปรึกษา ซึ่งส่งผลต่อการช่วยเหลือและเห็นอกเห็นใจกัน และหาทางออกร่วมกันอย่าง Win-Win
- เชื่อมรอยร้าว ผสานรอยต่อ และลดระยะห่างของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน / ทีมงาน / คนในองค์กรหรือลูกค้า ที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งภายในใจ อันเนื่องมาจากมุมมอง ทัศนคติ หรือวิถีปฏิบัติ (สไตล์การทำงาน / วิธีการพูด / รูปแบบการแสดงออกของแต่ละคน) ที่แตกต่างกัน
- สามารถสลายอดีต และอดีตทั้งภายในตนเองผู้ร่วมงาน ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข อันนำไปสู่การขับเคลื่อน Performance ของตนเอง ทีมงาน และองค์กรต่อไป
- ผู้เข้าอบรมสามารถใช้การสื่อสารในการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์และสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่ทีมงาน

เนื้อหา

- การฟัง-การถาม-การพูด เพื่อการให้(รับ/ส่ง)ข้อมูลตามความเป็นจริง ข้อสังเกต vs การตีความ
- การฟัง-การถาม-การพูด เพื่อการเข้าใจและสื่อสาร : ความรู้สึก vs ความคิด

- การฟัง-การถาม-การพูด เพื่อการเข้าใจและสื่อสาร : ความต้องการ vs วิธีการ
- การฟัง-การถาม-การพูด เพื่อการเข้าใจและสื่อสาร : การร้องขอ vs การเรียกร้อง(สั่งการ)
- Workshop :
 - **เทคนิคการรับมือกับคำพูดเชิงลบที่กระทบจิตใจและรับฟังได้ยาก**
 - **เทคนิคการร้องขอ** : การประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์และขับเคลื่อนผลงานด้วยการร้องขอผ่านสถานการณ์จริงและกรณีศึกษาจริงของผู้เข้ารับการอบรม
 - **เทคนิคการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก Positive Feedback**

CHAPTER 5 : การบ้านเพื่อนำไปฝึกปฏิบัติและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

- ผู้เข้ารับการอบรมสามารถวางแผนการนำความรู้และทักษะที่เรียนไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงในการทำงานของตนเอง พร้อมทั้งสร้างแนวทางในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

เนื้อหา

- Plan – เลือกสถานการณ์ที่คาดว่าจะพบเจอ และวางแผนนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้
- Do - นำไปปฏิบัติจริงกับสถานการณ์จริง
- Check – ประเมินผลลัพธ์ของการนำไปปฏิบัติด้วยตนเอง (สิ่งที่ทำได้ดี / สิ่งที่ต้องพัฒนา)
- Sustainable – พัฒนาแนวทางไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีกว่าอย่างยั่งยืน

เทคนิคและวิธีการฝึกอบรม

Training and Group Coaching ใช้กระบวนการผสมผสานระหว่างการ Teaching, Training และ Coaching ในระหว่างการอบรม เพื่อให้ผู้เรียนได้รับทั้งความรู้ ความเข้าใจ ฝึกฝนทักษะ และทัศนคติที่ดี

- Teaching for Knowledge เพื่อให้ข้อมูลหรือทำความเข้าใจเนื้อหาตามหัวข้อบรรยาย
- Training for Skill เพื่อฝึกทักษะผ่านการทดลองคิด วางแผนและปฏิบัติ ผ่านแบบทดสอบ กิจกรรม และกรณีศึกษา
- Coaching for Explore เพื่อสำรวจสิ่งที่ปัญหาหรือความเชื่ออันจำกัด ซึ่งเป็นตัวจุดรั้งความสำเร็จ และหันมาค้นหาคำตอบ จุดแข็ง หรือคุณค่าที่ดีที่สามารถนำมาใช้สร้างแนวทางสู่ความสำเร็จของตนเอง
- Coaching for Change ใช้กระบวนการ Coaching เพื่อสร้างเป้าหมาย ทางเลือกใหม่ๆ และแรงจูงใจที่จะนำไปสู่การลงมือปฏิบัติให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

Brain & Mind Based Training ทำความเข้าใจธรรมชาติการทำงานของสมองและจิตใจ ในการเรียนรู้ สร้างสภาวะที่สนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน ทำให้สมองของผู้เรียนมีความสุข ไม่ทำให้เกิดความกลัวหรือความกังวล เน้นการพัฒนาจากจุดแข็ง และใช้สมองส่วนคิดให้มากขึ้นเพื่อสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ แทนการตกอยู่ใต้อิทธิพลของสมองส่วนอารมณ์ที่เป็นลบ แล้วใช้วงจรพฤติกรรมเดิมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

Positive Psychology สร้างสภาวะที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ด้วยการสร้างสมดุลของการสนับสนุนและความท้าทาย บนหน้าที่และเป้าหมายที่ตั้งไว้ กระตุ้นให้ผู้เรียนค้นหาคุณค่าของตนเอง และมองเห็นประโยชน์และผลตอบแทนที่มากกว่าปัจจัยภายนอก แต่เป็นการพัฒนาตนเองและการได้ใช้คุณค่าของตนเองในการทำงาน เห็นความสำคัญของการได้ช่วยเหลือผู้อื่นและองค์กรด้วยสิ่งที่มี

Motivation Speaker Style เป็นคุณสมบัติส่วนตัวและจุดเด่นของวิทยากร ซึ่งการบรรยายในรูปแบบดังกล่าว จะช่วยกระตุ้นและปลุกพลังให้ผู้เข้าอบรมตื่นตัวและอยากเรียนรู้ตลอดเวลา

วิทยากร : อาจารย์อัศวรินทร์ ภูทองกลม

วิทยากร โค้ช และที่ปรึกษาด้านการเพิ่มผลผลิตให้องค์กร ด้วยหลักการสร้างความไว้วางใจและเปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง