

## EFFECTIVE COMMUNICATION

### หลักการและเหตุผล

การสื่อสารและการประสานงานจัดได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ส่งเสริมและสร้างสรรค์สัมพันธภาพรวมทั้งการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน ทำให้สามารถลดปัญหาหลาย ๆ อย่างที่เกิดจากความขัดแย้ง ความไม่เข้าใจ ทศคติเชิงลบของบุคลากรอันมีผลกระทบต่องานโดยตรง เมื่อหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ สามารถสร้างและส่งเสริมให้บุคลากรของตนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารและการประสานงานและการบริหารอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพจนเกิดประสิทธิผลย่อมเป็นที่แน่นอนว่าหน่วยงานหรือองค์กรนั้นจะประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการตลอดจนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายสืบต่อไป

### วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม

1. ทราบและตระหนักถึงการสร้างความสำเร็จด้วยวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
2. ได้เรียนรู้ช่องทางการสื่อสารต่างๆเพื่อนำไปใช้ได้ถูกต้อง
3. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการสื่อสารที่ดี ปัญหาและการแก้ไขอุปสรรค การติดต่อสื่อสาร

### หัวข้อการอบรม

#### Session 1 “รู้จักเธอ รู้จักฉัน รู้จักกัน เพื่อการสื่อสารที่เข้าใจ

กิจกรรมละลายพฤติกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และการรู้จักทีมงาน เปิดใจซึ่งกันและกัน  
กิจกรรมไฟบอกนึ้สย เพื่อเรียนรู้มุมมองตนเองและรับรู้ในสิ่งที่ผู้อื่นมอง

#### Session 2 ความหมายของการสื่อสาร

- การสื่อข้อความคืออะไร
- การสื่อสารคืออะไร
- การสื่อสารระหว่างบุคคลคืออะไร

#### Session 3 องค์ประกอบของการสื่อข้อความ

- เรียนรู้กระบวนการสื่อสาร [ Communication Process ] ของ เบอร์โด้
- หลักการและขั้นตอนในการสื่อสาร

## Session 4 รูปแบบและประเภทของการสื่อสาร

- การสื่อสารแบบทางเดียวและการสื่อสารแบบสองทาง ต่างกันอย่างไร  
Work Shop **บอกเล่าเก้าสิบ** (เปรียบเทียบการสื่อสารถึงความแตกต่างทั้งสองแบบ)
- ข้อคำนึงในการสื่อสารแต่ละประเภท
- อุปสรรคที่ทำให้การสื่อข้อความล้มเหลว
- หลัก 4 C สำหรับผู้ส่งสาร
- หลัก 3 C สำหรับผู้ส่งและผู้รับ

## Session 5 เทคนิคการสื่อสารในการทำงานร่วมกัน

Work Shop **กิจกรรม ปราสาททองคำ** (Communication and Openness)

เป็นกิจกรรมที่เน้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน โดยวิทยากรจะแบ่งทีมซึ่งแต่ละทีมมีจำนวนคนเท่ากัน เป้าหมายที่ทุกทีมจะได้รับ คือ ต้องสร้างปราสาททองคำให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด และต้องมีการแบ่งหน้าที่การทำงานให้ชัดเจน เช่น ตำแหน่งหัวหน้า ตำแหน่งกรรมการ ตำแหน่งวิศวกร เป็นต้น

- การสื่อสารในลักษณะ “Perception and Intention” อันไหนสำคัญกว่ากัน

### สรุปการเรียนรู้ของกิจกรรม

- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- ปรับเปลี่ยนทัศนคติจาก “บ่น” เป็น “บอก”
- การบริหารอารมณ์จากความขัดแย้งและความคิดเห็นรวมถึงการทำงานที่ต่างจากความคิดเรา
- ข้อดีของการเปิดใจรับฟังการสื่อสารจากคนอื่น

## รูปแบบการบรรยาย

เป็นการบรรยาย 60% กิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ 40%

## กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานและเจ้าหน้าที่

## วิทยากร

อาจารย์สาโรจน์ พิ๋งไทย