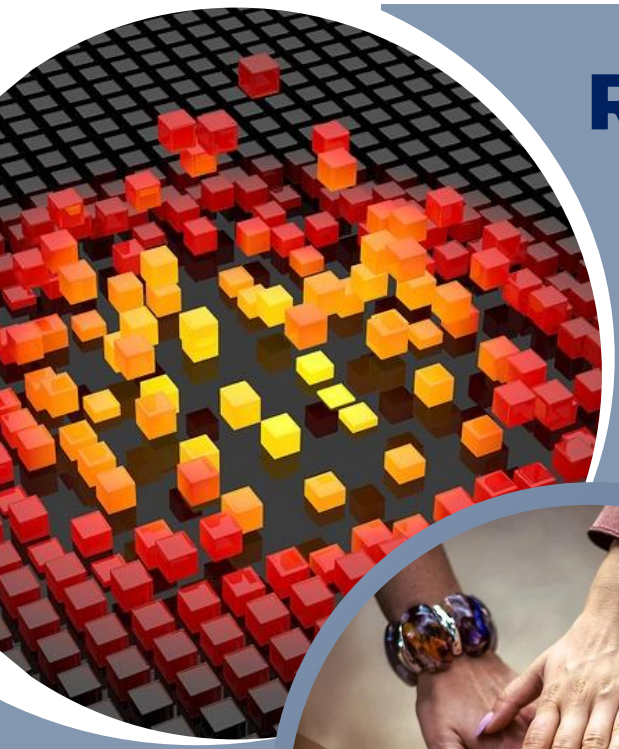
Challenge Training



RAPPORT BUILDING
การสื่อสาร เพื่อสร้างความไว้วางใจ

อาจารย์ณัฏฐ์ทิปัณณ์ สุวรรณธรรมา

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ต้องมีการติดต่อสื่อสาร และเชื่อมโยงกับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา การสร้างสัมพันธ์ ถือได้ว่า เป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์เรา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการทำงาน การใช้ชีวิต การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คน
การสร้างความสัมพันธ์เชิงลึก (Rapport Building) เป็นการสร้างให้เกิดภาวะของความรู้สึก เป็นพวกเดียวกัน ทำให้การสื่อสารง่ายขึ้นและมีประสิทธิผลมากขึ้น วัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ ต้องการให้คนเกิดการ เปิดใจ (Openness) ซึ่งเมื่อ คนเราเกิดการเปิดใจแล้ว อะไรๆ ก็จะเป็นเรื่องง่าย การสื่อสารระหว่างเรากับเขาก็จะง่าย การที่เราจะพูดคุยสนทนาแม้กระทั่งการประสานงาน ก็จะเป็นเรื่องง่ายดาย

เพราะคนเรามักจะเปิดใจ กับคนที่คนที่รู้จัก สนิทสนมคุ้นเคย และไว้วางใจ ซึ่งในคำว่า "ไว้วางใจ" นี้เอง ถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้คนเกิดการ เปิดใจ และ มีสัมพันธ์ที่ดี

ดังนั้น สร้างความเชื่อใจ ความไว้ใจ (Building Trust) ก็ถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งสิ่งที่เราจะต้องทำให้เกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ เพราะนอกจากจะมีผลต่อประสิทธิผลที่ดีในการติดต่อสื่อสารแล้ว ยังมีผลต่อความยั่งยืนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ระหว่างทีม ระหว่างหน่วยงานเพื่อเป้าหมายร่วมขององค์กร

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อเกิดการสื่อสาร 2 ทางที่มีประสิทธิภาพ
- เพื่อการสร้างพื้นที่ที่ปลอดภัยสร้างความไว้วางใจและเปิดเผยข้อมูลเชิงลึก
- เพื่อเข้าใจและเข้าถึงสาเหตุที่แท้จริงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
- เพื่อผลสำเร็จของงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ผู้เข้ารับการอบรมจะเข้าใจถึงความสำคัญ ในเรื่องการเจรจาต่อรอง
- ผู้เข้ารับการอบรมสามารถอ่านใจฝ่ายตรงข้าม
- ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงกระบวนการในการเจรจาต่อรอง
- ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงเทคนิคและกลยุทธ์ต่างๆ ในการเจรจาต่อรอง

หัวข้อในการเรียนรู้

- พฤติกรรมมนุษย์ ตามแนวทาง ของ Satir Model อุปมาอุปไมยว่าคนเรานั้นก็เปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง
- การสร้างการตระหนักรู้ เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
  - "เป็น"ให้เป็น
  - เป็นเพื่อให้ได้ "เป้าหมาย" ที่สำคัญอะไร
  - ต้องเป็น "อย่างไร"
- หลักการสื่อสาร ตามแนวคิดของ Stephen R. Covey เพื่อสร้างความไว้วางใจกับผู้อื่นในเชิงลึก
- เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์เชิงลึกเพื่อสร้างความไว้วางใจ
  - การสร้างความสัมพันธ์ แบบรู้ตัว-Conscious Rapport
  - การสร้างความสัมพันธ์แบบไม่รู้ตัว-Unconscious Rapport
- Practice Makes Perfect ประสิทธิภาพสูงสุดของหลักสูตรนี้คือ เข้าสู่การทดลองปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประสบการณ์ตรง ชี้ให้เห็น ข้อดี ข้อควรระวัง ของการฝึกใช้ทักษะ และเห็นข้อแตกต่างผลที่จะเกิดตามมา
- ตัวอย่างการฝึกปฏิบัติผ่านกิจกรรม:
  - กิจกรรม: "รู้จัก รู้ใจ" เพื่อเข้าใจตนเองผ่านการสำรวจประสบการณ์ ตาม หลักการภูเขานำแข็ง ของ Satir Model
  - กิจกรรม: "จริงหรือคิด – Fact or Feel " เพื่อฝึกทักษะแยกความจริงที่เป็นจริง และ ความจริงตามที่คิด
  - กิจกรรม 'กระจกเงา' เพื่อฝึกทักษะกระชับความสัมพันธ์ด้วย การสนทนาโต้ตอบและลอกเลียน จังหวะการพูด
  - กิจกรรม "เปลี่ยนบ่นเป็นบอก" เพื่อฝึกเทคนิคการสื่อสารการสร้างความไว้วางใจ ด้วย การให้ผลสะท้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback)
  - กิจกรรม "ปลุกขุมพลัง" เพื่อ ฝึกทักษะ การเลือกใช้คำพูดทีสร้างพลังและแรงบันดาลใจให้ผู้อื่น

ระยะเวลาการอบรม 1- 2 วัน (ตามวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย)

จำนวนผู้เข้ารับการอบรม ตามวัตถุประสงค์และสถานที่อบรมของบริษัท

รูปแบบการเรียนรู้

บรรยายแบบมีส่วนร่วม 30%

แสดงความคิดเห็น 20%

กิจกรรมและฝึกปฏิบัติ 50%