

Connection & Relationship Management



อาจารย์อัครินทร์ ภูทองกลม

“ทำให้ทุกคนที่เจอกับเรา กลับไปโดยรู้สึกว่าเขาเพิ่มมากขึ้น”

Connection

คือ “เครือข่ายของคนที่ยืนชอบ ชอบพอในความคิดและคุณลักษณะของเรา” ติดตามเรา ฝ้าดูเรา เป็นเพื่อนคู่คิด อยากเห็นเราประสบความสำเร็จ ซึ่งไม่จำเป็นที่จะต้องเข้าร่วมธุรกิจหรือเกี่ยวข้องกับการซื้อสินค้า หรือบริการของเราเลยด้วยซ้ำ

แต่คนเหล่านี้เปรียบเสมือน “สิ่งศักดิ์สิทธิ์” หรือ “โชค” ที่จะคอยช่วยเหลือสนับสนุนเรา อาจไม่ใช่ในความหมายของลูกคำหรือหุ้นส่วนธุรกิจโดยตรง แต่พวกเขา คือ “ผู้เชื่อมโยง” ผู้ที่จะสร้างระบบเครือข่ายขนาดใหญ่ บอกต่อ แบบปากต่อปากให้กับเหล่าคนที่ มีปฏิสัมพันธ์ต่อเขา จนเกิดเป็นแรงดึงดูดที่จะนำพาลูกค้าหรือหุ้นส่วนธุรกิจที่ดีเยี่ยมเข้ามาหาเรา

โอกาสมักจะมาพร้อมกับผู้คนเสมอ

การสร้างคอนเนคชันในแบบผู้นำไม่ใช่การทำเพื่อตนเอง แต่เป็นการทำเพื่อผู้อื่น ทั้งนี้ เราจะสามารถสร้างและรักษาคอนเนคชันให้ยั่งยืนได้ด้วย CRM Model

C คือ	Communication	เทคนิคการสื่อสาร
R คือ	Relationship	การสร้างสัมพันธ์
M คือ	Mindset	กรอบความคิด

แต่ในทางปฏิบัติเราจะต้องเริ่มจากพื้นฐาน **Mindset – Relationship – Communication**

“ผู้คนจะ ใจกว้างใจ และยินดีให้ความร่วมมือกันอย่างแท้จริง ก็ต่อเมื่อพวกเขาต่างสามารถรับรู้และเชื่อมั่นได้ว่า ความต้องการและคุณค่า ของพวกเขาแต่ละฝ่ายได้รับการใส่ใจด้วยความเคารพ”

เราสามารถสร้างคอนเนคชันและรักษาความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนได้ เราจำเป็นต้องมีทักษะและแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าใจคนเชิงลึก ซึ่ง Empathy คือ หนึ่งในเรื่องที่สำคัญสำหรับผู้บริหารที่ต้องการสร้างเครือข่ายและรักษาความสัมพันธ์ภาพที่ดีไว้ให้ยั่งยืน

หลักสูตร Connection & Relationship Management : การบริหารความสัมพันธ์และการสร้างเครือข่ายเพื่อขับเคลื่อนผลงาน ออกแบบเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจและเพิ่มทักษะในการสื่อสาร การเข้าใจคนที่แตกต่าง การบริหารความแตกต่างระหว่างคนในทีม ระหว่างทีม และระหว่างองค์กร

ซึ่งเนื้อหาหลักสูตรจะดำเนินการถ่ายทอดให้ผู้เรียนได้รับทั้ง Mindset : กรอบความคิด Knowledge : ความรู้ Skill : ทักษะ Tools : เครื่องมือการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์และการบริหารเครือข่าย และ Attribute : คุณลักษณะหรือรูปแบบการแสดงออก ในการบริหารความสัมพันธ์ ผ่านกระบวนการ 4C ดังต่อไปนี้

Confidence --- Competence --- Connect to Implement --- Continuous Development

วัตถุประสงค์และผลที่จะได้รับในภาพรวมของหลักสูตร

- เข้าใจแนวคิดและความสำคัญของการสร้างสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการสร้างเครือข่าย การบริหารทีม และการประสานงาน ช่วยเหลือ สนับสนุน และสร้างความไว้วางใจในการบริหารทีม
- สามารถสร้างกลยุทธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และสร้างความไว้วางใจเพื่อการบริหารผลงาน การจูงใจทีมงาน ประสานงานและการทำงานร่วมกันให้มีความเข้าใจกันมากขึ้น
- เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน / ทีมงาน / คนในองค์กร พาร์ทเนอร์ทางธุรกิจ หรือลูกค้าที่มีมุมมอง / ทักษะ / วัถุประสงค์ / สไตล์การทำงาน / วิธีการพูด / รูปแบบการแสดงออกของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ให้สามารถทำงานร่วมกันโดยมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

รายละเอียดเนื้อหาหลักสูตร

CHAPTER 1 : กรอบแนวคิด ความสำคัญ และกระบวนการ สร้างเครือข่ายและบริหารความสัมพันธ์

- แนวคิดและความสำคัญในการสร้างสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจกันและกันอย่างแท้จริง (Empathic Communication) เพื่อการบริหารผลงานในองค์กร
- หลักการและกระบวนการสร้างเครือข่ายและการบริหารความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ
- องค์ประกอบและกระบวนการสร้างเครือข่ายและการบริหารความสัมพันธ์
- ทักษะที่ดีเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธ์เพื่อสร้างความไว้วางใจและขับเคลื่อนผลลัพธ์ในการทำงาน
- ความแตกต่างของการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ในรูปแบบที่ต่างกัน
 - Assertive Communication vs Aggressive Communication
 - Empathy vs Sympathy
 - Explore vs Analysis
 - Reflection vs Judge
 - Influencing vs Managing
 - Requisition vs Command

CHAPTER 2 : สำรวจแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์เพื่อการบริหารทีมและการขับเคลื่อนผลงาน

- สำรวจแนวคิดและมุมมองในปัจจุบันเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์เพื่อการบริหารทีมและบริหารงาน
- สำรวจเป้าหมายเพื่อการพัฒนาการบริหารความสัมพันธ์สำหรับการขับเคลื่อนผลงานให้มีประสิทธิภาพ
- สำรวจหลุมพรางทางความคิดที่ส่งผลให้การบริหารความสัมพันธ์ล้มเหลว
- สำรวจพฤติกรรมสร้างสัมพันธ์ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง
(โรค 6 B: เบื่อ-ใ้-บ้-โบาย-บล็อก-เบลม)

CHAPTER 3 : การบริหารสถานการณ์และจัดการอารมณ์เชิงลบที่อาจเกิดจากการสื่อสาร การสร้างสัมพันธ์ หรือทำงานร่วมกัน (EQ)

- The Cycle of Behavior เรียนรู้วงจรพฤติกรรมของคนที่ส่งผลต่อกรอบความคิดในการสื่อสารและรูปแบบการทำงานที่ต่างกัน
- เข้าใจความต้องการที่แตกต่างของคนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสื่อสารและรูปแบบการทำงาน
- เรียนรู้ตนเองในคำนิยม ความเชื่อที่ยึดถือ เพื่อเข้าใจคนอื่นที่มีความแตกต่าง
- เรียนรู้การเข้าใจผู้อื่นในแบบที่เขาเป็นตนเองตามที่เขาเป็น
- เรียนรู้และเข้าใจผู้อื่นในสาเหตุที่ไม่เขาไม่เข้าใจเรา เพราะคำนิยม ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ ที่แตกต่างกัน
- วิเคราะห์พฤติกรรมเอาตัวรอดที่สกัดกั้นประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน
- สร้างทัศนคติที่ดีใหม่เพื่อก้าวข้ามหลุมพรางในการสื่อสารและการสร้างสัมพันธ์ที่พบเจอพร้อม ทั้งสร้างแนวทางการบริหารความสัมพันธ์เพื่อการขับเคลื่อนผลงานอย่างเข้าใจกัน
- เทคนิคการบริหารสถานการณ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยปราศจากอารมณ์เชิงลบ ($E+R=O$)

Workshop เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิดและบริหารสถานการณ์ในการสื่อสาร การบริหารความสัมพันธ์ และการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยปราศจากอารมณ์เชิงลบ พร้อมทั้งสร้างความไว้วางใจในตนเอง ระหว่างบุคคล และสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

CHAPTER 4 : ทักษะการเข้าใจคนและวิเคราะห์วิธีการสร้างสัมพันธ์เพื่อการบริหารความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์

- 4 Element for Communication with Different People เรียนรู้หลักการสื่อสารกับบุคคลในมิติต่างๆ ในองค์กร ทั้งกับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารในระดับที่สูงกว่าเพื่อนร่วมงาน และผู้บริหารในระดับเดียวกัน
- ART : ศิลปะการสื่อสารและการสร้างความไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน
 - A : Approach การเข้าหาและการบริหารคนตามความต่าง สไตล์การทำงานและเข้าถึงความต้องการอย่างแท้จริง
 - R : Rapport การพิชิตจิตใจสำนึกและจูงใจทีมงาน อันส่งผลต่อความไว้วางใจ และความขัดแย้ง
 - T : Trust การสร้างความไว้วางใจสำหรับผู้นำด้วยการเปิดโอกาสให้ทีมงานได้ใช้ศักยภาพและคุณค่าภายในตนเอง

Workshop

- ฝึกวิเคราะห์รูปแบบพฤติกรรมของตนเองและบุคคลรอบข้างที่ต้องบริหารและประสานงานด้วย
- Dealing with different personalities at work : วิเคราะห์และออกแบบแนวทางการสร้างสัมพันธ์ของตนเองกับคนที่แตกต่าง เพื่อให้สามารถบริหารคนและทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่าน 3V Model

CHAPTER 5 : ฝึกทักษะการเข้าใจภายในจิตใจของตนเองและคนที่แตกต่าง เพื่อสร้างความไว้วางใจ

- ทักษะการฟังเชิงลึกด้วยหลักการทางจิตวิทยา Satir transformational systemic therapy เพื่อเข้าใจภายในจิตใจในมิติต่างๆ

- การเข้าใจสาเหตุแห่งพฤติกรรม
- การเข้าใจความรู้สึก
- การเข้าใจกรอบความคิดและศักยภาพที่ซ่อนอยู่ภายใน
คำนิยม / ความเชื่อ / ความรู้ / ประสบการณ์
- การเข้าใจความคาดหวัง
- การเข้าใจความปรารถนาที่แท้จริงที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรม
- สิ่งที่เป็นอิทธิพลและส่งผลต่อการฟัง
 - บทบาท (หมวกที่ใส่) ในขณะนี้
 - จุดประสงค์ (เจตนา) ของการฟังในครั้งนี้
 - กรอบความคิด (Mindset) ที่ใช้ในการฟัง
 - ความสามารถในการรับรู้ (Perception) ในขณะนั้น
 - สภาวะอารมณ์ (Emotion) ที่เกิดขึ้น
 - การให้ความหมาย (Meaning) ในเรื่องที่ได้ยิน
- หลุมพรางทางความคิดที่ส่งผลให้เกิดการฟังที่ล้นเหลือและก่อให้เกิดความขัดแย้ง
- 8 รูปแบบพฤติกรรมการณ์ฟังที่ทำให้คนไม่เข้าใจกันและกัน
- การใช้คำถามเพื่อการแสดงความเข้าใจผู้อื่นและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
 - หลุมพรางในการใช้คำถามที่อาจก่อให้เกิดการตัดสินใจและความขัดแย้ง

Workshop

- Deep listening & Reflection / Powerful question เทคนิคการฟังและการถาม เพื่อการแสดงความเข้าใจที่แท้จริงและจับประเด็นที่สำคัญ
- เทคนิคการรับมือกับคำพูดเชิงลบที่กระทบจิตใจและรับฟังได้ยาก พร้อมทั้งฝึกการสนทนาอย่างสร้างสรรค์เพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง Empathy and Active listening

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

CHAPTER 6 : ทักษะการใช้คำพูดและการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์และบริหารผลงานด้วยหลักการของ NVC (Nonviolent Communication)

- การสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลแบบตรงไปตรงมาความเป็นจริง
ข้อสังเกต vs. การตีความ
- การสื่อสารเพื่อบอกและให้ความเข้าใจ
ความรู้สึก vs. ความคิด
- การสื่อสารเพื่อบอกและให้ความเข้าใจ
ความต้องการ vs. วิธีการ
- การสื่อสารเพื่อการเจรจาต่อรองในการทำงานในรูปแบบแบบ
การร้องขอ vs. การเรียกร้อง (สั่ง)

Workshop :

7 ขั้นตอน การสื่อสารเพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งและโน้มน้าวใจผ่านหลักการ NVC : การประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์และขับเคลื่อนผลงานด้วยการร้องขอผ่านสถานการณ์ที่อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้ง

CHAPTER 7 : เทคนิคการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและนำเชื่อถือในการขับเคลื่อนผลงาน

- แนวทางการใช้คำพูดที่อยู่บนพื้นฐานของการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของกันและกันเพื่อการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีคุณค่า
- เทคนิคการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจอย่างมีลำดับขั้น Think & Speak Model Canvas
- เทคนิคการสื่อสารเพื่อการจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิดด้วยตรรกะ BEPs Model Canvas
- เทคนิคการสื่อสารเพื่อการโค้ชทีมงานในการขับเคลื่อนผลงาน GROW Model & Strategic Model
- เทคนิคการสื่อสารเพื่อชื่นชมสร้างกำลังใจในการทำงานด้วย Alexander Technique Model Canvas

CHAPTER 8 : การบริหารความหลากหลายเพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายองค์กร

- ความแตกต่างของ Generation และความหลากหลายของบุคลากรภายในองค์กร
- ความโดดเด่นและจุดแข็งที่แตกต่างกันและความหลากหลายของแต่ละ Generation
- เรียนรู้ Generation & Diversity บนวงจรพฤติกรรม เพื่อเข้าใจสมองและจิตใจสำนึกของเรา
- Synergy Core Value กลยุทธ์การผสานค่านิยมหลักขององค์กร ค่านิยมร่วม/ทีม ค่านิยมส่วนบุคคล เพื่อการทำงานที่สอดคล้องกัน
- Work as Team แนวคิดการทำงานเป็นทีม เพื่อบรรลุเป้าหมายที่รับผิดชอบร่วมกัน
- Hormone of Happiness การสร้างบรรยากาศความสุขในการทำงาน
- Strategic Goal Synergy กลยุทธ์การผสานเป้าหมายที่สอดคล้องและส่งเสริมกันระหว่าง องค์กร / ทีม / ส่วนบุคคล

กิจกรรม SMART Work กำหนดแนวทางการทำงานของตัวเองใหม่ เพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม เพื่อความสำเร็จร่วมกัน

CHAPTER 9 : Action Plan เพื่อปฏิบัติและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

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

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

เทคนิคและวิธีการฝึกอบรม

- **Training and Group Coaching**
- **Brain & Mind Based Training** ทำความเข้าใจธรรมชาติการทำงานของสมองและจิตใจ ในการเรียนรู้ สร้างสภาวะที่สนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน
- **Experiential Based Learning** คือ เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult learning)

สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับหลังจากการฝึกอบรม

บริบท	สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับ
ในบริบทการพัฒนาตนเอง ความสัมพันธ์ในครอบครัว (Personal Growth / Family)	○ การบริหารและสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างคนในครอบครัว ○ การคลายความขัดแย้งภายในตัวเองและกับผู้อื่นด้วยความนุ่มนวล ○ การสร้างความมั่นคงภายในแม้อยู่ท่ามกลางสภาพอารมณ์ที่สับสน วุ่นวาย และขัดแย้ง ทั้งของตัวเองและผู้อื่น ○ การเยียวยาและเรียนรู้ความเจ็บปวดภายในใจที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง เพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายอย่างมั่นคง ○ การพัฒนาและยกระดับจิตสำนึก ให้เจริญเติบโตทางจิตวิญญาณ
ในบริบทของผู้นำ การทำงานในองค์กร (Leadership / Workplace)	○ การสร้างความมั่นคงภายในแม้อยู่ท่ามกลางสภาพอารมณ์และบรรยากาศองค์กรที่สับสนวุ่นวาย และขัดแย้ง ทั้งของตัวเองและผู้อื่น ○ การสร้างความสมดุลระหว่างการใช้อำนาจและการมีส่วนร่วมเพื่อการทำงานที่มีชีวิตชีวาและสัมพันธภาพที่ดี ○ การรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ในที่ทำงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันจนนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ได้ทั้งใจและได้ทั้งงาน ○ การจัดการความขัดแย้งภายในตัวเองและกับผู้อื่น เพื่อปรับเปลี่ยนให้เป็นพลังแห่งความสร้างสรรค์ และการเจริญเติบโตในการทำงานร่วมกัน ○ การพัฒนาและยกระดับจิตสำนึก เพื่อการเจริญเติบโตทางจิตวิญญาณ เป็นผู้นำที่มีพลัง และสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เข้ามากระทบในแต่ละวัน ○ สามารถเลือกกลยุทธ์การสื่อสารผ่านเครื่องมือต่างๆมาใช้ในการสร้างสัมพันธ์และขับเคลื่อนผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ○ พัฒนากิจงานให้มีประสิทธิภาพผ่านบทบาทและเครื่องมือที่แตกต่างกัน เพื่อการขับเคลื่อนผลงานสู่เป้าหมาย

ระยะเวลาการอบรม

2 วัน (09.00 – 16.00 น.)

รูปแบบการอบรม

- Classroom
- Online/Virtual Classroom

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com