

Transforming Communication for Building Trust



Oakkharin Phutongklome

ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของชีวิต ไม่มีใครหลีกเลี่ยงความขัดแย้งพ้น ดังนั้นแทนที่จะถามว่า เราจะอยู่โดยไร้ความขัดแย้งได้อย่างไร คำถามที่เราควรใส่ใจมากกว่าก็คือ เราจะจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างไร ความขัดแย้งนั้นจะเป็นคุณหรือเป็นโทษอยู่ที่การกระทำของเราเป็นสำคัญ หากได้ขึ้นอยู่กับอีกฝ่ายที่เป็นคู่ขัดแย้งไม่ หากเรามีท่าทีที่ถูกต้อง ความขัดแย้งนั้นก็สามารถให้เกิดผลที่สร้างสรรค์และสร้างความไว้วางใจได้

หลักสูตร Transforming Communication for Building Trust : การสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและเปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง ได้ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ความขัดแย้งนั้นสามารถเป็นสะพานพาเราไปเข้าไปนั่งในใจของผู้อื่น จนเกิดความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ อันนำไปสู่การสานสัมพันธ์ที่กระชับแน่น เปี่ยมไปด้วยความเป็นมิตร และความไว้วางใจ

ความขัดแย้งไม่ว่าจะมาจากสาเหตุอะไร พัฒนาการของมนุษย์ล้วนขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี และปฏิสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความขัดแย้ง ได้แก่การสื่อสารระหว่างคู่กรณี การสื่อสารที่เต็มไปด้วยอารมณ์และอคติ หากการสื่อสารที่อิงอยู่กับข้อเท็จจริงและเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของอีกฝ่าย รวมทั้งตระหนักชัดในความต้องการของตนเอง ย่อมช่วยให้เกิดการหันหน้าเข้าหากันและร่วมมือกันในที่สุด นอกจากนี้หากบุคลากรในองค์กรหรือผู้นำองค์กรสามารถใช้การสื่อสารอย่างสันติและสร้างความไว้วางใจได้ จะส่งผลให้ทีมงานเต็มใจที่จะสนับสนุนการทำงานของทีมและองค์กรอย่างเต็มที่และเต็มใจ ซึ่งจำเป็นมากสำหรับการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รักษาและสร้างโอกาสทางธุรกิจในเชิงรุกมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการอบรม

- เข้าใจแนวคิดและความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการบริหารทีมและการประสานงาน ช่วยเหลือสนับสนุน และสร้างความไว้วางใจในการบริหารทีมและการทำงานร่วมกัน
- เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน / ทีมงาน / คนในองค์กรหรือลูกค้าที่มีมุมมอง / ทักษะ / ทัศนคติ / วิถีปฏิบัติ / สไตล์การทำงาน / วิธีการพูด / รูปแบบการแสดงออกของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ให้สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันโดยมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- เชื่องรอยราว ผสานรอยต่อ และลดระยะห่างของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน / ทีมงาน / คนในองค์กรหรือลูกค้าที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งภายในใจ อันเนื่องมาจากมุมมอง ทักษะ หรือวิถีปฏิบัติ (สไตส์การทำงาน / วิธีการพูด / รูปแบบการแสดงออกของแต่ละคน) ที่แตกต่างกัน
- สามารถสร้างกลยุทธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และสร้างความไว้วางใจในการสื่อสารเพื่อการบริหารผลงาน การจูงใจทีมงาน ประสานงานและการทำงานร่วมกันให้มีความเข้าใจกันมากขึ้น

รายละเอียดเนื้อหาหลักสูตร

CHAPTER 1 : กรอบแนวคิด ความสำคัญ และกระบวนการ สื่อสารสร้างสัมพันธ์และเปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง

- แนวคิดและความสำคัญในการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งสำหรับผู้ผู้นำ
- บทบาทผู้นำกับการสื่อสารเพื่อบริหารงาน บริหารทีมงาน และบริหารผลงานในองค์กร
- หลักการและกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความไว้วางใจและผลลัพธ์ในการทำงาน
- องค์ประกอบและกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและผลลัพธ์ในการทำงาน



CHAPTER 2 : สำรวจแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจสำหรับการบริหารทีมและการขับเคลื่อนผลงาน

- สำรวจแนวคิดและมุมมองในปัจจุบันเกี่ยวกับการสื่อสารในการบริหารทีมและบริหารงาน
- สำรวจเป้าหมายเพื่อการพัฒนาการสื่อสารสำหรับการขับเคลื่อนผลงานให้มีประสิทธิภาพ
- สำรวจแนวทางการสื่อสารของตนเองในปัจจุบัน
- สำรวจหลุมพรางทางความคิดที่ส่งผลให้การสื่อสารล้มเหลวและเกิดความขัดแย้ง
- สำรวจสาเหตุและพฤติกรรมการสื่อสารที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง

(Isk 6 B : เบิ้ล-ไว้-บ๊-ไบ้-บลือก-เบลม)

CHAPTER 3 : การบริหารสถานการณ์ความขัดแย้งและจัดการอารมณ์เชิงลบที่อาจเกิดจากการสื่อสารหรือทำงานร่วมกัน

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

CHAPTER 4 : ทักษะการเข้าใจคนและวิเคราะห์วิธีการสื่อสารเพื่อการบริหารความแตกต่างและสร้างผลงาน

- 4 Element for Communication with Different People
 - ART : ศิลปะการสื่อสารและการสร้างความไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน
 - A : Approach การเข้าหา การบริหารคนและเข้าใจคนแต่ละประเภท เพื่อเข้าถึงความต้องการอย่างแท้จริงของทีมงาน
 - R : Rapport การพิชิตจิตใจสำนึกและจูงใจทีมงาน
 - T : Trust การสร้างความไว้วางใจ และสร้างศรัทธาสำหรับผู้นำด้วยการเปิดโอกาส
- Workshop : ฝึกประเมินตนเองและบุคคลรอบข้างที่ต้องบริหารและประสานงานด้วย พร้อมทั้งออกแบบการสื่อสารของตนเอง เพื่อให้สามารถบริหารคนและทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

CONTACT

089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

CHAPTER 5 : ทักษะการสร้างความเข้าใจและสื่อสารสร้างสัมพันธ์เพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งด้วยหลักการของ NVC (Nonviolent Communication)

- 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
 - เทคนิคการสื่อสารเพื่อการให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก Positive Feedback

วัตถุประสงค์ของการอบรม

- Training and Group Coaching เพื่อให้ผู้เรียนได้รับทั้งความรู้ ความเข้าใจ ฝึกฝนทักษะ และทัศนคติที่ดี
- Brain & Mind Based Training ทำความเข้าใจธรรมชาติการทำงานของสมองและจิตใจ
- Positive Psychology สร้างสภาวะที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง
- Motivation Speaker Style เป็นคุณสมบัติส่วนตัวและจุดเด่นของวิทยากร ให้เกิดการอยากเรียนรู้ตลอดเวลา

กลุ่มเป้าหมาย

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ พนักงาน หัวหน้างาน และผู้บริหารทุกระดับ จำนวนผู้เข้าอบรมไม่เกิน 25 คน

ระยะเวลาการอบรม

1 วัน (09.00 – 16.00 น. โดยประมาณ)

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com