1 Day Workshop

EFFECTIVE COMMUNICATION

(Clear Communication, Better Coordination)



อาจารย์เบญจรัตน์ จงจำรัสพันธ์

การสื่อสารที่ล้มเหลว ไม่ได้เกิดจากการพูดไม่เก่งเสมอไป เพราะหลายครั้งปัญหาเกิดจากการที่คนมีข้อมูล มุมมอง เป้าหมาย และความคาดหวังที่แตกต่างกัน จนไม่สามารถสร้าง "ความเข้าใจร่วม" (Shared Understanding) ได้

หลักสูตรนี้จะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจจิตวิทยาการสื่อสาร เรียนรู้การเลือกวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ผู้ฟัง และช่องทางการสื่อสาร พร้อมฝึกใช้เครื่องมือที่ช่วยลดงานตกหล่น ลดความคลาดเคลื่อน และสร้างการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยในหลักสูตรนี้จะเน้นการเรียนรู้แบบ Interactive และ Experiential Learning เพื่อให้ผู้เรียนได้ เห็นการสื่อสารของตัวเอง และออกแบบวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ

สิ่งที่ผู้เรียนจะได้รับ : หลังจากเข้าอบรมหลักสูตรนี้แล้ว ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้

- สาเหตุสำคัญที่ทำให้การสื่อสารในองค์กรเกิดความคลาดเคลื่อน
- วิเคราะห์สถานการณ์การสื่อสาร และเลือกวิธีการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม
- สามารถออกแบบการสื่อสาร ที่ลดความผิดพลาดจากการสื่อสาร และเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานข้ามหน่วยงาน

กลุ่มเป้าหมาย

Business Support , สายปฏิบัติการ, ผู้ที่ต้องการยกระดับการสื่อสารเพื่อการประสานงาน

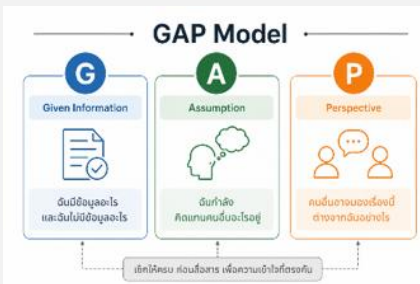
ระยะเวลาการอบรม

- 1 วัน (09.00 – 16.00 น.)

หัวข้อในการเรียนรู้

Module 1 : Why Communication Fails

- **กิจกรรม Wall Scape** : Drawing Through Uncertainty ผู้เข้าอบรมแต่ละคนได้รับคำหรือข้อมูลคนละชุด และต้องวาดลงบนกระดาษแผ่นเดียวกันพร้อมกัน ภายใต้เวลา พื้นที่ และข้อมูลที่จำกัด
- Reflection: อะไรทำให้บางภาพถูกเข้าใจผิด บางภาพถูกมองข้าม และทำไมแต่ละคนจึงตีความภาพเดียวกันแตกต่างกัน
- เรียนรู้ และสำรวจสาเหตุของความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารจาก GAP Model
- Given Information, Assumption และ Perspective ที่แตกต่างกัน
- เชื่อมโยงสู่แนวคิด Shared Understanding ว่าการสื่อสารที่ดีไม่ใช่เพียงการส่งข้อมูล แต่คือการสร้างความเข้าใจร่วมให้เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกัน



089 -234 -3057 info@challengeto.com www.challengeto.com

Challenge Training

1 Day Workshop

EFFECTIVE COMMUNICATION

(Clear Communication, Better Coordination)



อาจารย์เบญจรัตน์ จงจำรัสพันธ์

Module 2 : Designing Communication in Situation

- **Workshop** : วิเคราะห์สถานการณ์จริงในการทำงาน เช่น การสื่อสารกับหัวหน้า การประสานงานข้ามฝ่าย การติดตามงาน งานเร่งด่วน และการสื่อสารเมื่อเกิดข้อผิดพลาด
- **ฝึกใช้** SITUATION Framework เพื่อวิเคราะห์ผู้รับสาร เป้าหมาย ข้อจำกัด และความเสี่ยงของการสื่อสารในแต่ละสถานการณ์
- ออกแบบแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสม ทั้งเนื้อหา วิธีการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel)
- **Role Play** จำลองสถานการณ์จริง พร้อมรับ Feedback เพื่อพัฒนาทักษะการสร้างความเข้าใจร่วม (Shared Understanding)



Module 3 : Right Message, Right Channel

- **Mini Game**: Just One โดยผู้เล่นต้องสื่อสารผ่านช่องทางที่กำหนด เช่น พูด 1 คำ วาดภาพ ภาษากาย หรือทำเสียง ภายในเวลาที่กำหนด
- เรียนรู้หลักการเลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะกับสถานการณ์ (Media Richness) เพื่อเลือกใช้ Chat, Email, Phone Call, Meeting และ Face-to-Face Communication ได้อย่างเหมาะสม
- วิเคราะห์ปัจจัยสำคัญในการเลือกช่องทางการสื่อสาร เช่น ความเร่งด่วน ความซับซ้อน ความอ่อนไหวของข้อมูล และความจำเป็นในการสร้างความเข้าใจร่วม
- **Workshop** : ออกแบบแนวทางการสื่อสารและเลือก Communication Channel ที่เหมาะสมจากสถานการณ์จริงในการทำงาน

Module 4 : Shared Understanding Challenge

- **กิจกรรม** กระเพาะหมูสับไข่ดาว Challenge ผู้เข้าอบรมร่วมกันเขียนขั้นตอนการทำเมนู "กระเพาะหมูสับไข่ดาว" โดยแต่ละคนสามารถเขียนได้เพียง 1 ขั้นตอน และมีเวลา 15 วินาที ก่อนส่งต่อให้คนถัดไป
- Reflection: สำรวจจุดที่ข้อมูลตกหล่น คำสั่งไม่ชัดเจน การตีความไม่ตรงกัน และผลกระทบของการสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์
- เรียนรู้ว่า "การสื่อสารสำเร็จ" ไม่ใช่เพียงการส่งข้อมูลครบ แต่คือการที่ผู้รับสามารถเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
- Goal Canvas : ออกแบบ 1 พฤติกรรมการสื่อสารที่ต้องการนำกลับไปปรับใช้จริงในการทำงาน พร้อมวางแผนการทดลองใช้หลังการอบรม