

EFFECTIVE COMMUNICATION

อาจารย์ปวีณา สงวนชม

หลักการและเหตุผล

การสื่อสารและการประสานงานจัดได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ส่งเสริมและสร้างสัมพันธภาพ พร้อมทั้งการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน ทำให้สามารถลดปัญหาหลาย ๆ อย่างที่เกิดจากความขัดแย้ง ความไม่เข้าใจ ทศคติเชิงลบของบุคลากรอันมีผลกระทบต่องานโดยตรง เมื่อหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ สามารถสร้างและส่งเสริมให้บุคลากรของตนได้ตระหนักถึงความสำคัญมีการสื่อสารและการประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจนเกิดประสิทธิผล

การสื่อสารจึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ต้องใช้เทคนิค แนวคิดและการสร้างสรรค์ในการที่จะส่งผ่านข่าวสาร ข้อมูล การถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ความรู้ การสื่อสารภายในองค์กรไม่ใช่เรื่องยากหรือซับซ้อน แต่เป็นกลยุทธ์ และเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการอบรม

- เข้าใจและเห็นความสำคัญของบทบาทและความรับผิดชอบของตนในการสื่อสารและประสานงานภายในองค์กร
- ทราบและตระหนักถึงการสร้างความสำเร็จด้วยวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- ได้เรียนรู้ช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อการนำไปใช้ได้ถูกต้อง
- มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการสื่อสารที่ดี ปัญหาและการแก้ไขอุปสรรค การติดต่อสื่อสาร

หัวข้อการอบรม

- ปรับทัศนคติและกรอบความคิดด้านการสื่อสาร
 - “รู้จักเธอ รู้จักฉัน รู้จักกัน เพื่อการสื่อสารที่เข้าใจ
 - กิจกรรมละลายพฤติกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และการรู้จักทีมงาน เปิดใจซึ่งกันและกัน
 - กิจกรรมไฟบอกลิสัย เพื่อเรียนรู้มุมมองตนเองและรับรู้ในสิ่งที่ผู้อื่นมอง

- องค์ประกอบของการสื่อสารข้อความ
 - เรียนรู้กระบวนการสื่อสาร [Communication Process] ของ เบอร์โวลี
 - หลักการและขั้นตอนในการสื่อสาร เพื่อให้ได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่
- รูปแบบและประเภทของการสื่อสาร
 - การสื่อสารแบบทางเดียวและการสื่อสารแบบสองทาง ต่างกันอย่างไร
 - Work Shop **บอกเล่าเก้าสิบ** (เปรียบเทียบการสื่อสารถึงความแตกต่างทั้งสองแบบ)
 - ข้อคำนึงในการสื่อสารแต่ละประเภท
 - อุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารที่ผิดพลาดและล้มเหลว
 - หลัก 4 C สำหรับผู้ส่งสาร
 - หลัก 3 C สำหรับผู้ส่งและผู้รับ
- “ปัญหาคือชุมทรัพย์” บริหาร 3Q กับความสามารถในการเผชิญหน้าและรับมือกับปัญหาในการสื่อสาร
- เทคนิคการสื่อสารในการทำงานร่วมกัน
 - การสื่อสารในลักษณะ “Perception and Intention” อันไหนสำคัญกว่ากัน
 - Work Shop กิจกรรม ปราสาททองคำ (Communication and Openness)
เป็นกิจกรรมที่เน้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ได้ทั้งใจคน และได้ทั้งงาน
สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ของกิจกรรม
 - กระบวนการสื่อสารและเทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อผลของงานที่มีประสิทธิผล
 - ปรับเปลี่ยนทัศนคติจาก “ป่น” เป็น “บอก”
 - การบริหารอารมณ์จากความขัดแย้งและความคิดเห็น
รวมถึงการทำงานที่ต่างจากความคิดเรา
 - ความสำคัญของการฟังในการพัฒนาการสื่อสารในองค์กร



รูปแบบการบรรยาย

เป็นการบรรยาย 60% กิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ 40% (ปรับตามความเหมาะสมในระหว่างอบรม)

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานและเจ้าหน้าที่ หัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชาระดับต้นทุกหน่วยงาน