Transforming Communication for Building Trust
เปลี่ยนการสื่อสาร เพื่อสร้างความไว้วางใจอย่างยั่งยืน

ระยะเวลา 1 วัน

รายละเอียดหลักสูตร

"ผู้คนจะ ไว้วางใจ และยินดีให้ความร่วมมือกันอย่างแท้จริง ก็ต่อเมื่อพวกเขาต่างสามารถรับรู้และเชื่อมั่นได้ว่าความต้องการและคุณค่า ของพวกเขาแต่ละฝ่ายได้รับการใส่ใจด้วยความเคารพ"

ในการทำงานของทุกองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ต้องรับผิดชอบในงานที่ต้องมีการสื่อสารและการประสานงาน คงไม่สามารถหลีกเลี่ยงกับบุคคลที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน หรือการมีเป้าหมายที่แตกต่างกันได้ หากมีทักษะการสื่อสาร เทคนิคการบริหารความแตกต่าง เทคนิคการโน้มน้าวจูงใจ และการนำเสนอที่เหมาะสม จะสามารถทำให้ผู้ที่ต้องประสานงานด้วย หรือฝ่ายอื่นๆนั้นเกิดการคล้อยตามทางความคิด เชื่อถือ ยอมรับและยินดีดำเนินงานร่วมกันอย่างมีความสุขและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ในการอยู่ร่วมกันของคนหมู่มากที่มีความแตกต่างและมีความหลากหลายนั้น การเกิดความขัดแย้งก็เป็นเรื่องธรรมดาของชีวิต คงไม่มีใครหลีกหนีความขัดแย้งพ้น ดังนั้นแทนที่จะถามว่า เราจะอยู่โดยไร้ความขัดแย้งได้อย่างไร คำถามที่เราควรใส่ใจมากกว่าก็คือ เราจะจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างไร ความขัดแย้งนั้นจะเป็นคุณหรือเป็นโทษอยู่ที่การกระทำของเราเป็นสำคัญ หาได้ขึ้นอยู่กับอีกฝ่ายที่เป็นคู่ขัดแย้งไม่ หากเรามีท่าทีที่ถูกต้องความขัดแย้งนั้นก็สามารถก็ให้เกิดผลที่สร้างสรรค์และสร้างความไว้วางใจได้

ดังที่ หลักสูตร **"Transforming Communication for Building Trust : การสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจในการขับเคลื่อนผลงาน "** ได้ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ความขัดแย้งนั้นสามารถเป็นสะพานพาเราไปเข้าไปนั่งในใจของผู้อื่น จนเกิดความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ อันนำไปสู่การสานสัมพันธ์ที่กระชับแน่น เปี่ยมไปด้วยความเป็นมิตร และความไว้วางใจ แต่จำทำได้เช่นนั้นได้ต่อเมื่อเรามีความมั่นคงทางจิตใจมากพอที่จะรับมือกับความขัดแย้ง โดยเปิดใจรับรู้ความเป็นจริงด้วยใจที่เป็นกลาง ไม่ตัดสิน เท่าทันความรู้สึกและความคิดของตนเอง พร้อมทั้งใส่ใจกับความรู้สึก ความคิด และความต้องการของคู่กรณีด้วย

ความขัดแย้งไม่ว่าจะมาจากสาเหตุอะไร พัฒนาการของมันล้วนขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี และปฏิสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความขัดแย้ง ได้แก่การสื่อสารระหว่างคู่กรณี การสื่อสารที่เต็มไปด้วยอารมณ์และอคติย่อมทำให้ความขัดแย้งลุกลามขยายตัวจนกลายเป็นความรุนแรง ในทางตรงกันข้าม การสื่อสารที่อิงอยู่กับข้อเท็จจริงและเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของอีกฝ่าย รวมทั้งตระหนักชัดในความต้องการของตนเอง ย่อมช่วยให้เกิดการหันหน้าเข้าหากันและร่วมมือกันในที่สุด นอกจากนี้หากบุคลากรในองค์กรหรือผู้นำองค์กรสามารถใช้การสื่อสารอย่างสันติและสร้างความไว้วางใจได้ จะส่งผลให้ทีมงานเต็มใจที่จะสนับสนุนการทำงานของทีมและองค์กรอย่างเต็มที่และเต็มใจ ซึ่งจำเป็นมากสำหรับการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รักษาและสร้างโอกาสทางธุรกิจในเชิงรุก

หลักสูตร **Transforming Communication for Building Trust : การสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจในการขับเคลื่อนผลงาน** ออกแบบเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจและเพิ่มทักษะในการสื่อสาร การบริหารความแตกต่างระหว่างคนในทีม การประสานงาน และการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวและจูงใจ พร้อมทั้งการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการทำงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รักษาและสร้างโอกาสทางธุรกิจในเชิงรุกแก่องค์กรมากยิ่งขึ้น

NETWORK TRAINING CENTER CO.,LTD. (NTC) | www.trainingcenter.co.th
Call us today 0-2634-7993-4
177/1 BUI Bldg., 14th Fl., Unit 1, 3 & 4, Surawongse Rd., Suriyawongse, Bangrak, Bangkok, THAILAND | Email: sales@trainingcenter.co.th

ซึ่งเนื้อหาหลักสูตรจะดำเนินการถ่ายทอดให้ผู้เรียนได้รับทั้ง **Mindset** : กรอบความคิด **Knowledge** : ความรู้ **Skill** : ทักษะ **Tools** : เครื่องมือการสื่อสาร และ **Attribute** : คุณลักษณะหรือรูปแบบการแสดงออกในการสื่อสาร ผ่านกระบวนการ **4C** ดังต่อไปนี้

Confidence: สร้างความมั่นใจในความรู้และทัศนคติในการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจ พร้อมทั้งสร้างความมั่นคงภายในจิตใจ ให้ผู้เรียนสามารถจัดการอารมณ์และบริหารสถานการณ์ในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Competence: พัฒนาและฝึกทักษะที่สำคัญสำหรับการสื่อสาร เพื่อให้ผู้นำสามารถใช้ทักษะได้อย่างเป็นธรรมชาติตามสไตล์ของตนเอง

Connect to Implement: ฝึกประยุกต์ใช้ทักษะและเทคนิค กับสถานการณ์จริงของผู้เข้าอบรมเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้กับสถานการณ์ที่ต้องกลับไปเผชิญได้มากยิ่งขึ้น

Continuous Development: วางแผนการพัฒนาความรู้ ทักษะที่เรียนไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงในการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสร้างแนวทางใหม่ๆในการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและสร้างผลลัพธ์ในการทำงานด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

- เข้าใจแนวคิดและความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการบริหารทีมและการประสานงาน ช่วยเหลือ สนับสนุน และสร้างความไว้วางใจในการบริหารทีม
- สามารถสร้างกลยุทธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และสร้างความไว้วางใจในการสื่อสารเพื่อการบริหารผลงาน การจูงใจทีมงาน ประสานงานและการทำงานร่วมกันให้มีความเข้าใจกันมากขึ้น
- เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน / ทีมงาน / คนในองค์กรหรือลูกค้าที่มีมุมมอง / ทัศนคติ / วิถีปฏิบัติ / สไตล์การทำงาน / วิธีการพูด / รูปแบบการแสดงออกของแต่ละคนที่แตกต่าง ให้สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันโดยมุ่งสู่เป้าหมายเดียวอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายละเอียดหลักสูตร

<u>เนื้อหา</u>

1. แนวคิด ความสำคัญ และกระบวนการ สื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

- แนวคิดและความสำคัญในการสื่อสาร
- บทบาทคนทำงานกับการสื่อสารเพื่อบริหารงาน บริหารทีมงานและองค์กร
- หลักการและกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- สำรวจแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในการบริหารทีมและการขับเคลื่อนผลงาน

<u>ผลที่จะได้รับ</u>

- เข้าใจแนวคิดและความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการประสานงานและการบริการ ช่วยเหลือ สนับสนุน และสร้างความไว้วางใจสำหรับผู้นำ
- เข้าใจหลักการและกระบวนการสื่อสารพร้อมทั้งสามารถเชื่อมโยงเพื่อประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ สำหรับการบริหารงาน บริหารคน และการสื่อสารเพื่อการให้บริการ สนับสนุน รวมถึงจัดการปัญหาในงานที่เกิดขึ้น

NETWORK TRAINING CENTER CO.,LTD. (NTC) | www.trainingcenter.co.th Call us today 0-2634-7993-4
177/1 BUI Bldg., 14th Fl., Unit 1, 3 & 4, Surawongse Rd., Suriyawongse, Bangrak, Bangkok, THAILAND | Email: sales@trainingcenter.co.th

เนื้อหา

2. ทักษะการเข้าใจคนและวิเคราะห์วิธีการสร้างสัมพันธ์เพื่อการบริหารความแตกต่างและขับเคลื่อนผลงาน

- 4 Element for Communication with Different People เรียนรู้หลักการเข้าใจคนและการสร้างสัมพันธ์กับบุคคลที่มีความแตกต่าง ในองค์กร ทั้งกับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารในระดับที่สูงกว่าเพื่อนร่วมงาน และผู้บริหารในระดับเดียวกัน
- Deep listening & Reflection / Powerful question เทคนิคการฟังและการถาม เพื่อการแสดงความเข้าใจที่แท้จริงและจับประเด็นที่สำคัญ ผ่านหลักการ Satir Transformational Systemic Therapy

ผลที่จะได้รับ

- ค้นพบ เข้าใจ ชื่นชม ในคุณค่า คุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทั้งภายในตนเองและผู้อื่น เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางจิตใจ ให้พร้อมรับมือกับทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร
- ผู้เข้าอบรมสามารถรับรู้ และชัดเจนในความต้องการที่แท้จริงของตนเอง พร้อมทั้งเข้าใจและให้คุณค่ากับความต้องการของผู้ร่วมงานด้วยความจริงใจ และปราศจากอคติ ตีความ หรือใช้การประเมินจากความคิดของตนเองแล้วตัดสินผู้อื่น
- สามารถสร้างกลยุทธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และสร้างความไว้วางใจในการประสานงานและการทำงานร่วมกันระหว่างตนเองกับผู้ร่วมงานให้มีความเข้าใจกันมากขึ้น

เนื้อหา

3. ทักษะการใช้คำพูดและการสื่อสารเพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งด้วยหลักการของ NVC (Nonviolent Communication)

- การสื่อสารเพื่อการให้ข้อมูลแบบตรงไปตรงมา
  - ข้อสังเกต vs. การตีความ
- การสื่อสารเพื่อบอกและให้ความเข้าใจ
  - ความรู้สึก vs. ความคิด
- การสื่อสารเพื่อบอกและให้ความเข้าใจ
  - ความต้องการ vs. วิธีการ
- การสื่อสารเพื่อการเจรจาต่อรองในการทำงานในรูปแบบแบบ
  - การร้องขอ vs. การเรียกร้อง (สั่ง)
- **7 ขั้นตอน การสื่อสารเพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งและโน้มน้าวใจผ่านหลักการ NVC** : การประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์และขับเคลื่อนผลงานด้วยการร้องขอผ่านสถานการณ์ที่อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้ง

ผลที่จะได้รับ

- สามารถสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาด้วยข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ปราศจากการตีความ การประเมิน และตัดสินจากทัศนคติของตนเอง เพื่อจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันได้อย่างนุ่มนวลโดยสันติวิธี
- ได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน จนถึงขั้นกล้าพูดคุยเรื่องส่วนตัวหรือปัญหาส่วนตัวเพื่อขอคำปรึกษา ซึ่งส่งผลต่อการช่วยเหลือและเห็นอกเห็นใจกัน และหาทางออกร่วมกันอย่าง Win-Win

NETWORK TRAINING CENTER CO.,LTD. (NTC) | www.trainingcenter.co.th Call us today 0-2634-7993-4
177/1 BUI Bldg., 14th Fl., Unit 1, 3 & 4, Surawongse Rd., Suriyawongse, Bangrak, Bangkok, THAILAND | Email: sales@trainingcenter.co.th

- เชื่อมรอยร้าว ผสานรอยต่อ และลดระยะห่างของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน / ทีมงาน / คนในองค์กร หรือลูกค้า ที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งภายในใจ อันเนื่องมาจากมุมมอง ทัศนคติ หรือวิถีปฏิบัติ (สไตล์การทำงาน /วิธีการพูด / รูปแบบการแสดงออกของแต่ละคน) ที่แตกต่างกัน
- สามารถสลายอัตตา และอคติทั้งภายในตนเองผู้ร่วมงาน และลูกค้า ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข อันนำไปสู่การขับเคลื่อน Performance ของตนเอง ทีมงาน และองค์กรต่อไป
- (ปั้น ความสุข ปลุก"Performance)

<u>เนื้อหา</u>

4.เทคนิคการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและน่าเชื่อถือในการขับเคลื่อนผลงาน

- เทคนิคการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจอย่างมีลำดับขั้น **Think & Speak Model Canvas**
- เทคนิคการสื่อสารเพื่อการจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิดด้วยตรรกะ **BEPs Model Canvas**

<u>ผลที่จะได้รับ</u>

- ผู้เข้าอบรมสามารถเรียบเรียงข้อมูลในการสื่อสารให้ผู้ที่ต้องการสื่อสารด้วยเข้าใจได้ง่ายและง่ายต่อการจดจำได้มากขึ้น
- ผู้เข้าอบรมสามารถนำเสนอไอเดียหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการทำงานผ่านการวิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อดี-ข้อเสียของแนวทางในการแก้ไขปัญหาในแต่ละวิธีการ ส่งผลให้ได้รับความน่าเชื่อถือจากทีมงานและผู้ร่วมงานจากหน่วยงานอื่นๆ นอกจากนี้ยังส่งผลให้ได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชามากยิ่งขึ้น

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

บริบท	สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับ
ในบริบทการพัฒนาตนเอง ความสัมพันธ์ในครอบครัว **(Personal Growth / Family)**	▪ การคลี่คลายความขัดแย้งภายในตัวเองและกับผู้อื่นด้วยความนุ่มนวล ▪ การสร้างความมั่นคงภายในแม้อยู่ท่ามกลางสภาพอารมณ์ที่สับสนวุ่นวาย และขัดแย้ง ทั้งของตัวเองและผู้อื่น ▪ การเยียวยาและเรียนรู้ความเจ็บปวดภายในใจที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง เพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายอย่างมั่นคง ▪ การพัฒนาและยกระดับจิตสำนึก ให้เจริญเติบโตทางจิตวิญญาณ
ในบริบทของผู้นำการทำงานในองค์กร **(Leadership / Workplace)**	▪ การสร้างความมั่นคงภายในแม้อยู่ท่ามกลางสภาพอารมณ์และบรรยากาศองค์กรที่สับสนวุ่นวาย และขัดแย้ง ทั้งของตัวเองและผู้อื่น ▪ การสร้างความสมดุลระหว่างการใช้อำนาจและการมีส่วนร่วมเพื่อการทำงานที่มีชีวิตชีวาและสัมพันธภาพที่ดี ▪ การรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ในที่ทำงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันจนนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ได้ทั้งใจและได้ทั้งงาน ▪ การจัดการความขัดแย้งภายในตัวเองและกับผู้อื่น เพื่อแปรเปลี่ยนให้เป็นพลังแห่งความสร้างสรรค์ และการเจริญเติบโตในการทำงานร่วมกัน ▪ การพัฒนาและยกระดับจิตสำนึก เพื่อการเจริญเติบโตทางจิตวิญญาณ เป็นผู้นำที่มีพลัง และ สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เข้ามากระทบในแต่ละวัน

เทคนิคและวิธีการฝึกอบรม

Training and Group Coaching ใช้กระบวนการผสมผสานระหว่างการ Teaching, Training และ Coaching ในระหว่างการอบรม เพื่อให้ผู้เรียนได้รับทั้งความรู้ ความเข้าใจ ฝึกฝนทักษะ และทัศนคติที่ดี

- **Teaching for Knowledge** เพื่อให้ข้อมูลหรือทำความเข้าใจเนื้อหาตามหัวข้อบรรยาย
- **Training for Skill** เพื่อฝึกทักษะผ่านการทดลองคิด วางแผนและปฏิบัติ ผ่านแบบทดสอบ กิจกรรม และกรณีศึกษา
- **Coaching for Explore** เพื่อสำรวจสิ่งที่เป็นหลุมพราง ความเชื่ออันจำกัด ซึ่งเป็นตัวฉุดรั้งความสำเร็จ และหันมาค้นหาศักยภาพ จุดแข็ง หรือคุณค่าที่ดีที่สามารถนำมาใช้สร้างแนวทางสู่ความสำเร็จของตนเอง
- **Coaching for Change** ใช้กระบวนการ Coaching เพื่อสร้างเป้าหมาย ทางเลือกใหม่ๆ และแรงจูงใจที่จะนำไปสู่การลงมือปฏิบัติให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

Brain & Mind Based Training ทำความเข้าใจธรรมชาติการทำงานของสมองและจิตใจ ในการเรียนรู้ สร้างสภาวะที่สนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน ทำให้สมองของผู้เรียนมีความสุข ไม่ทำให้เกิดความกลัวหรือความกังวล เน้นการพัฒนาจากจุดแข็ง และใช้สมองส่วนคิดให้มากขึ้นเพื่อสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ แทนการตกอยู่ใต้อิทธิพลของสมองส่วนอารมณ์ที่เป็นลบ แล้วใช้วงจรพฤติกรรมเดิมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

Experiential Based Learning คือ เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult learning) โดยการเชื่อมโยงหลักการหรือแนวทางปฏิบัติกับประสบการณ์ตรงของผู้เรียน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการมองเห็น ยอมรับ และตัดสินใจอยากเปลี่ยนแปลงตนเองด้วยตนเอง พร้อมทั้งสามารถประยุกต์ใช้หลักการที่เรียนกับบทบาทหน้าที่ งานที่รับผิดชอบ ปัญหาหรือเป้าหมายที่ท้าทาย ได้ทันทีในระหว่างเรียน

Motivation Speaker Style เป็นคุณสมบัติส่วนตัวและจุดเด่นของวิทยากร ซึ่งการบรรยายในรูปแบบดังกล่าวจะช่วยกระตุ้นและปลุกพลังให้ผู้เข้าอบรมตื่นตัวและอยากเรียนรู้ตลอดเวลา

ผู้ที่เหมาะจะเข้ารับการอบรม

ผู้บริหาร / ผู้จัดการ / หัวหน้างาน / ผู้ให้บริการ / บุคลากรในองค์กรทุกระดับ

NETWORK TRAINING CENTER CO.,LTD. (NTC) | www.trainingcenter.co.th
Call us today 0-2634-7993-4
177/1 BUI Bldg., 14th Fl., Unit 1, 3 & 4, Surawongse Rd., Suriyawongse, Bangrak, Bangkok, THAILAND | Email: sales@trainingcenter.co.th