

# สร้างพลังการสื่อสารและจูงใจผู้อื่น

## Effective Leader Communication



โดย

อาจารย์ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

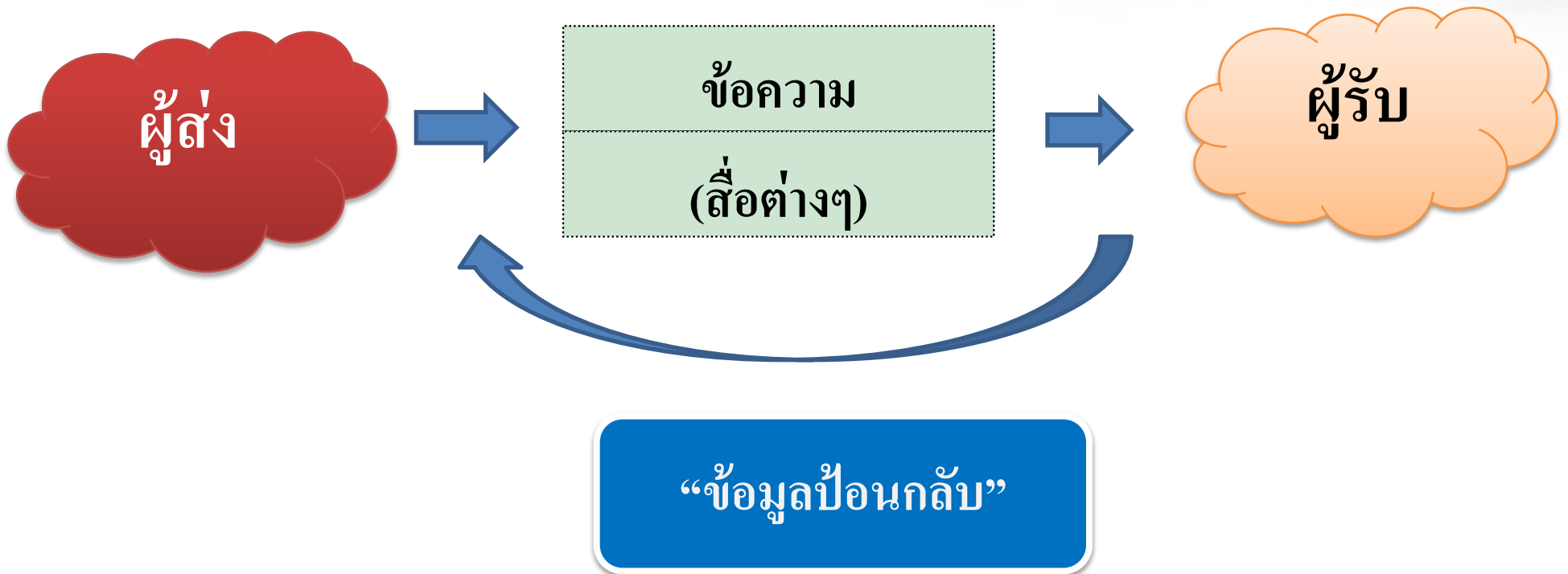
Leadership and Strategic

Development Consultant

<http://www.pakornblog.com>

 PakornBlog 

# องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร



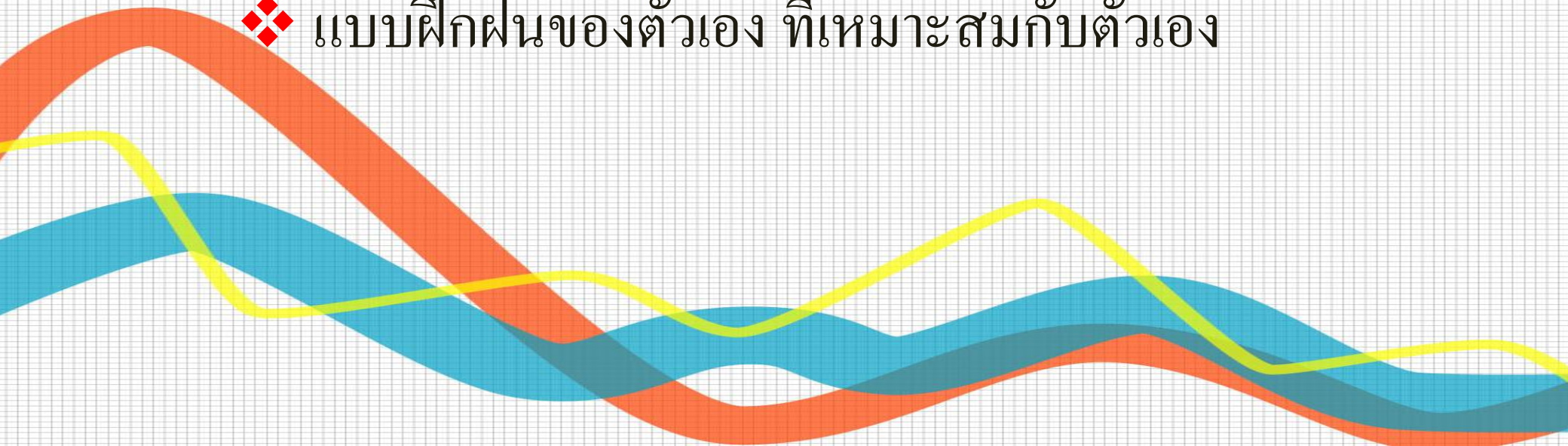
# แลกเปลี่ยนแนวความคิดเรื่องการสื่อสาร

- อะไรเอ่ย ?
- คำถาม : นกเหลือก็ตัว ?
- นิทาน : ลองดูพ่อค้าในตลาดหน่อย !
- นี่คืออะไร ?

# สำรวจแนวความคิดด้านการสื่อสารของตัวเอง

- ★ คุณชอบพูด-คุยกับผู้อื่นหรือไม่ ?
- ★ คุณรู้สึกอย่างไรเมื่ออธิบายแล้วผู้ฟังไม่เข้าใจ ?
- ★ คุณให้ความสำคัญกับผู้ฟังมากแค่ไหน ?
- ★ คุณเตรียมตัวทุกครั้งก่อนการสื่อสารกับกลุ่มคนหรือไม่ ?
- ★ คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อต้องทำการสื่อสารกับผู้อื่น ?

# แนวทางการฝึกอบรม

- ❖ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)
  - ❖ การ Coaching เพื่อดึงศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้
  - ❖ การ Work Shop เพื่อให้เข้าใจอย่างแท้จริง
  - ❖ ฟัง คิด เขียน พูด แล้วลงมือทำ
  - ❖ แบบฝึกฝนของตัวเอง ที่เหมาะสมกับตัวเอง
- 

# อุปสรรคของการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจ

- ✳ ความกลัวในการสื่อสาร
- ✳ จุดประสงค์ในการสื่อสารไม่ชัดเจน
- ✳ ขาดการเตรียมตัวที่ดี
- ✳ ความรู้ของตัวเองในเรื่องที่ใช้สื่อสาร
- ✳ ไม่ได้รับฟังข้อมูลป้อนกลับจากผู้ฟัง
- ✳ ขาดทักษะในการสื่อสารที่ถูกต้อง
- ✳ สนใจในเรื่องที่จะสื่อสารมากกว่าความต้องการของผู้ฟัง
- ✳ มีทัศนคติเชิงลบต่อการสื่อสารของตัวเอง

# ปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนคิดเห็นแตกต่างกัน

- ❁ ความเชื่อส่วนบุคคล (Belief)
- ❁ ค่านิยมที่ยึดถือ (Value)
- ❁ ประสบการณ์ในอดีตของเรื่องนั้นๆ (Experience)
- ❁ กฎ-มาตรฐาน ที่กำหนดขึ้น (Rule)
- ❁ การยึดถือความคิดของตัวเองเป็นหลัก



## การปรับเปลี่ยนแนวทางการสื่อสารของตัวเอง

- อุปสรรคของการสื่อสารที่คุณเจออยู่
- สาเหตุเป็นเพราะเหตุใด
- คุณจะปรับเปลี่ยนตัวเองได้อย่างไร



# สัญญาณาการเชื่อมต่อ (Connect) กับผู้อื่นได้แล้ว

มีอารมณ์ร่วมกัน

แสดงความเปิดเผยมากขึ้น

สื่อสารกันเพิ่มขึ้น

มีความพยายามเพิ่มขึ้น

แสดงความชื่นชมแบบที่ไม่ต้องเรียกร้อง

เกิดพลังงานในทางบวก

สนุกสนานกับประสบการณ์ที่มีร่วมกัน

# ขอบเขตของการสื่อสารระหว่างหัวหน้าและทีมงาน

- ➔ การสั่ง บอกให้ทำตาม
- ➔ การแนะนำวิธีการให้
- ➔ การเสนอแนวความคิดให้ทีมลองทำดู
- ➔ การปรึกษาหารือให้ทีมงานมีส่วนร่วม
- ➔ การร่วมมือระหว่างทีมงานด้วยกัน
- ➔ การแบ่งงานให้ไปทำตามเป้าหมาย

# สิ่งที่ทำให้ผู้อื่นยอมรับฟังคุณ

- ◆ ความสัมพันธ์ - คนที่รู้จักคุณ
- ◆ ความรู้ - ความรู้ที่คุณมี
- ◆ ความสำเร็จ - คุณทำอะไรมาบ้าง
- ◆ ความสามารถ - คุณทำอะไรได้บ้าง
- ◆ ความเสียสละ - คุณปฏิบัติตัวอย่างไร

# เข้าใจความต้องการของมนุษย์

- ♥ คนทุกคนชอบคำชมมากกว่าคำตำหนิ
- ♥ คนอยากให้ผู้อื่นยอมรับในตัวเขา
- ♥ คนอยากให้ผู้อื่นมองเห็นค่าของเขา
- ♥ คนอยากให้ผู้อื่นรับฟังความคิดเขา
- ♥ คนยินดีปฏิบัติตามถ้าเขาเห็นประโยชน์

## คุณจะสื่อสารกับผู้อื่นอย่างไร

- ◆ กำหนดบทละคร “ การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ”
- ◆ เลือกหัวข้อที่จะใช้สร้างบทละครตามความเหมาะสม
  - การขอความร่วมมือ
  - การมอบหมายงาน
  - การชี้แจงเหตุผลที่ผิดพลาด
  - การร่วมมือกันแก้ปัญหา
  - การนำเสนอแนวความคิด
- ◆ คุณจะปฏิบัติตัวอย่างไร

# จุดประสงค์ของการสื่อสาร เพื่อ ...

- ★ การนำเสนอ/อธิบาย ให้ผู้อื่นเข้าใจ
- ★ การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์
- ★ การจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิด
- ★ การสร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรม
- ★ การสร้างภาพลักษณ์
- ★ การตอบข้อโต้แย้งเชิงเหตุผล

เป็นต้น

# บทบาทของผู้สื่อสารที่ดี

- 🌸 มองผู้ฟังในเชิงบวก
- 🌸 จงสื่อสารใน โลกของพวกเขา
- 🌸 สร้างความสนใจให้ได้ตั้งแต่เริ่มต้น
- 🌸 กระตุ้นให้ผู้ฟังเกิดความกระตือรือร้น
- 🌸 พุดให้โดนใจผู้ฟัง
- 🌸 ทำให้ผู้ฟังมองเห็นสิ่งต่างๆ ให้ชัดเจน
- 🌸 เล่าเรื่องราวที่เป็นประสบการณ์ให้ฟัง

# สร้างความมั่นใจในตัวเอง


- มองที่จุดเด่นของตัวเอง
- เตรียมตัวอยู่เสมอ
- เชื่อในความสามารถของตัวเอง
- อย่าทำให้คุณรู้สึกแย่
- ให้ความสำคัญกับผู้อื่น
- ทุกอย่างจะกลายเป็นประสบการณ์



## เคล็ดลับในการเข้าสังคม

- ◆ สามารถทำให้ผู้อื่นสบายใจได้
- ◆ คุยมีความมั่นใจและผ่อนคลายไม่เครียด
- ◆ สามารถหัวเราะกับตัวเองได้
- ◆ สบตา เปิดเผย ตั้งคำถามและฟังอย่างตั้งใจ
- ◆ เข้าไปทักทายผู้อื่นก่อน
- ◆ รอบรู้และมีมารยาทดี
- ◆ เตรียมเรื่องเล่าที่เกิดขึ้นจริงและน่าสนใจ
- ◆ ให้เกียรติและชื่นชมคนอื่นอย่างจริงใจ

# Role Playing : การเข้าสังคม

- ♥ คัดเลือกสถานการณ์
  - ♥ แสดงบทบาทการเข้าสังคมที่ดี
  - ♥ ทำให้ผู้อื่นเห็นจุดเด่นของคุณ
  - ♥ เพื่อนๆ ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม
- 

# การจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิด

- ◆ ยิ้มแย้มเวลาพูด
- ◆ พูดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเขาเป็นหลัก
- ◆ จูงใจให้เขาได้มีโอกาสดแสดงความคิดเห็นให้มาก
- ◆ รับฟังอย่างตั้งใจ
- ◆ หลีกเลี่ยงข้อโต้แย้งทุกประการ
- ◆ ทำให้เขายอมรับด้วยตัวเขาเอง ไม่บังคับ
- ◆ สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน

# คุณรู้จักผู้ฟังของคุณมากแค่ไหน

- \* พวกเขาเป็นใคร?
- \* พวกเขาสนใจเรื่องอะไร?
- \* พวกเขาต้องการอะไร?
- \* เรามีอะไรที่ตรงกับที่เขากำลังต้องการบ้าง?
- \* พวกเขาจะได้อะไรประโยชน์อะไรจากเรา?
- \* พวกเขาคาดหวังอะไรในตอนสุดท้าย?

# สร้างพลังในการสื่อสารและจูงใจผู้อื่นด้วยตัวเอง

- เราเชื่อในเรื่องที่ตัวเองพูดหรือเปล่า
- เรื่องดังกล่าวจะช่วยเปลี่ยนแปลงตัวเราได้หรือไม่
- เราเชื่อหรือเปล่าว่ามันจะช่วยผู้อื่นได้
- เราเคยเห็นหรือเปล่าว่าเรื่องนี้มันช่วยเปลี่ยนแปลงผู้อื่นได้

**“คุณตอบว่า “ใช่” ก็ข้อครับ?”**

# บ่มเพาะแนวคิดเรื่องการสื่อสารและการจูงใจด้วยตัวเอง

- \* รับฟังผู้อื่น
- \* สนใจผู้อื่น
- \* นึกถึงผู้อื่นก่อน
- \* ใส่ใจความคิดของผู้อื่น
- \* นึกถึงตัวเองให้น้อยลง
- \* ย้ายจากโลกของตัวเองไปสู่โลกของเขา
- \* ใช้เวลาอยู่ร่วมกับผู้อื่น

# การบ้านสำหรับนำไปฝึกฝน

- ◎ คุณจะเอาชนะอุปสรรคของการสื่อสารเรื่องใด?
- ◎ คุณจะใช้เทคนิคและทักษะการสื่อสารพัฒนาตัวเองอย่างไร?
- ◎ คุณเลือกบ่มเพาะแนวคิดใดเป็นพิเศษ

# สิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมในครั้งนี้

- ❖ เรื่องที่ได้รับ
- ❖ เรื่องที่ชอบ
- ❖ เรื่องที่นำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก



“จ้าวแห่งการสื่อสารที่ดี”

คิดบวก ... เชื่อมั่น ... รับฟัง

ให้ความสำคัญผู้ฟัง

“ขอให้โชคดี และสวัสดิการรับ”