

ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารสำหรับผู้นำ
(Advanced Communication for Leader)

DAY 2: การประยุกต์ใช้การสื่อสารสำหรับผู้นำ

อ.ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

*Executive Coach
Leadership and Strategic
Development Consultant*



<http://www.enttraining.net>

<http://www.facebook.com/CSREntraining>

สรุปแนวความคิดของการสื่อสารและจูงใจ

Before

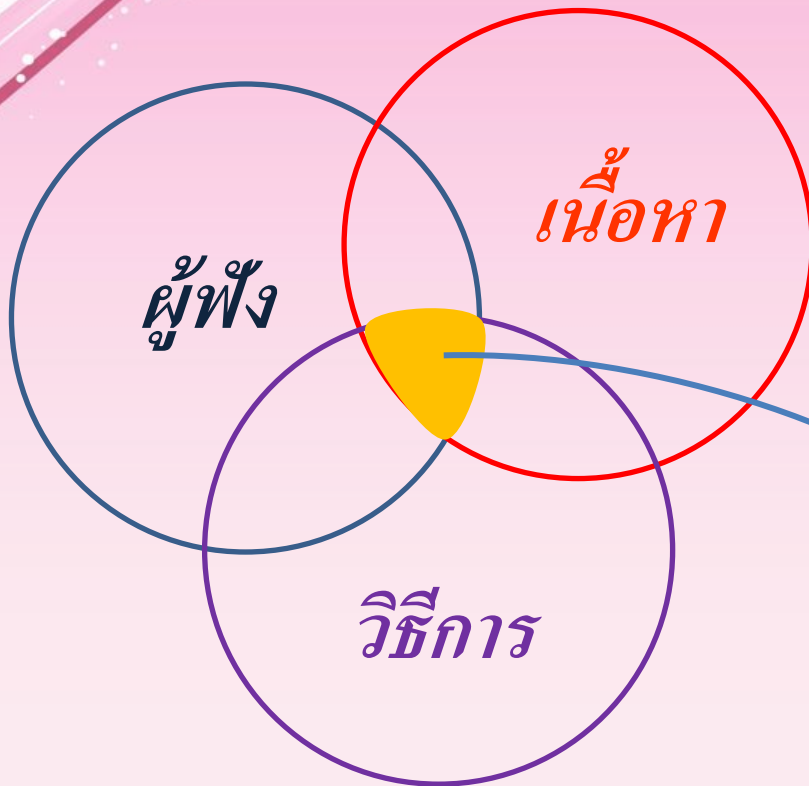
After

สิ่งที่เคยทำ



สิ่งที่จะนำไปปรับเปลี่ยน

องค์ประกอบสำคัญของการสื่อสาร

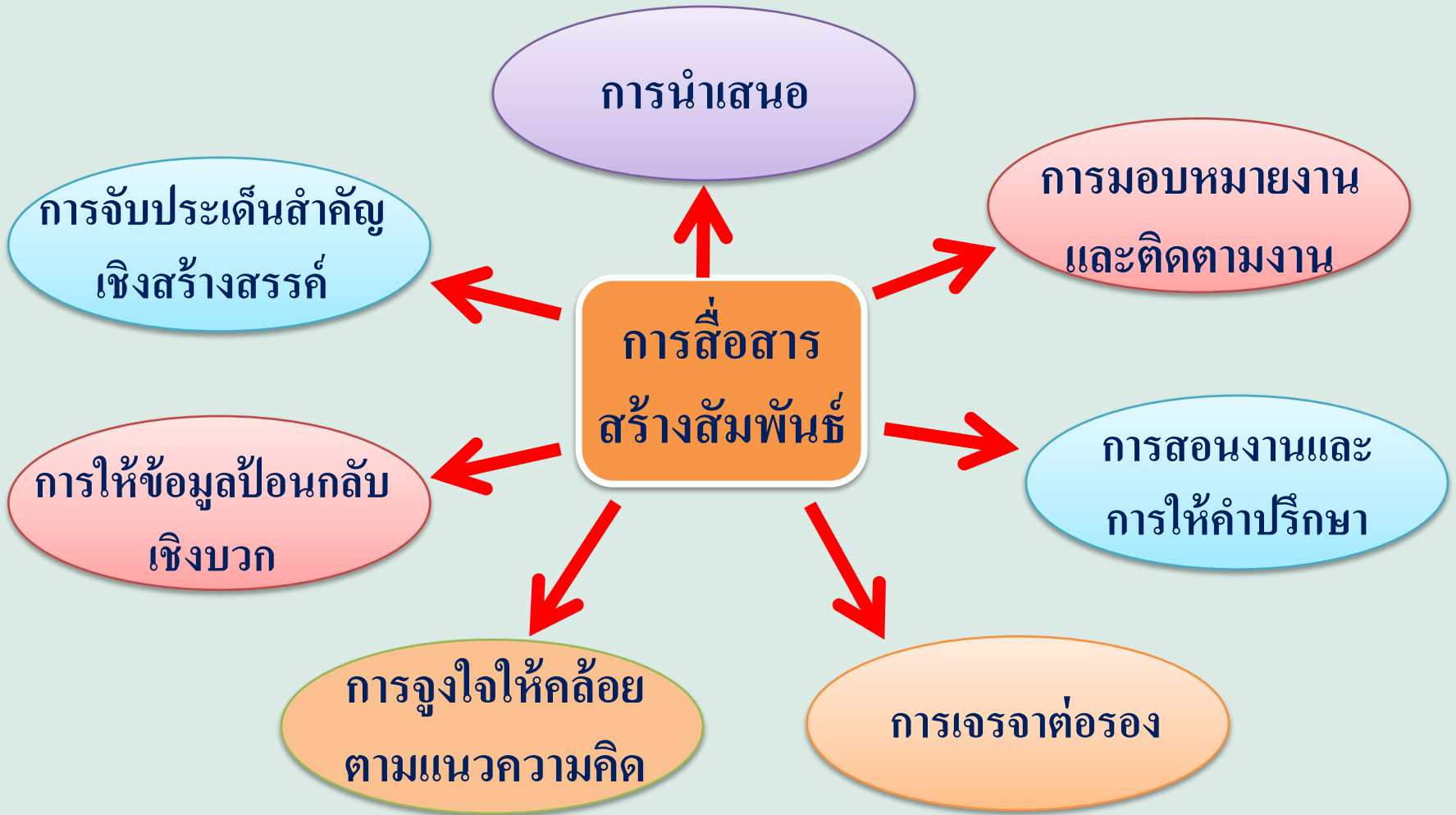


“แก่นสำคัญของ
การสื่อสารที่มีคุณภาพ”

แนวความคิดของการสื่อสารที่ดี

- & ผู้ฟังคือบุคคลสำคัญที่สุด
- & จุดประสงค์ของการสื่อสารต้องชัดเจน
- & เนื้อหาสอดคล้องและมีความเหมาะสม
- & วิถีจูงใจและกระตุ้นความสนใจผู้ฟัง
- & สร้างความสัมพันธ์ที่ดีมากกว่าผลลัพธ์เพียงอย่างเดียว
- & มีความสุขและสนุกกับการสื่อสารของตัวเอง

การประยุกต์ใช้การสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ในงาน



คุณคิดว่า “การสื่อสาร” ใช้กับงานลักษณะใดได้อีกบ้าง?

Workshop 1

ประเด็นสำคัญของการสื่อสารที่ดีของตัวเอง

- * หลักการที่ใช้ยึดถือในการสื่อสาร
- * วิธีการที่เลือกใช้ของตัวเอง
- * วัตถุประสงค์ของการสื่อสารส่วนใหญ่
- * กำหนดแนวทางที่ใช้ของตัวเอง

การนำเสนอและเสนอแนวความคิดเห็น (Presentation)



เนื้อหา มีความหมายมีประโยชน์

วิธีการ ดึงดูดความสนใจจากผู้ฟัง

รูปแบบ จดจำได้นาน เกิดความประทับใจ

กระตุ้น ให้ผู้ฟังเห็นคล้อยและลงมือทำ

การมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Delegation)

- ➔ ชี้แจงให้เข้าใจจุดประสงค์ของงานที่ชัดเจน
- ➔ กำหนดมาตรฐานของงานที่ต้องการ
- ➔ เปิดโอกาสให้ลูกน้องมีความเป็นอิสระในการทำงาน
- ➔ คอยติดตามผลงานตามระยะเวลาที่เหมาะสม
- ➔ พร้อมช่วยเหลือ แนะนำ แก้ไขเมื่อจำเป็น
- ➔ การให้คำชมเชย เมื่อได้ผลงานตามเป้าหมาย

การสอนงานและสอนแนะ (Coaching)

- สอนงานแบบ Teaching, Training, Coaching
- สอนงานในสิ่งที่เราต้องการ
- กระตุ้นให้มองเห็นประโยชน์
- จูงใจให้ลงมือปฏิบัติ
- สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้เรียน

❁ การให้ข้อมูลป้อนกลับที่ดี (Do)

- ❖ พுகคยในเรื่งผลลัพัธ์ของการทำางานไม่ใช่ตัวบุคคล
- ❖ กล้าเสนอความคิดเห็นที่เป็นข้อเท็จจริง
- ❖ ทำให้พนักงานมองเห็นและยอมรับข้อเสียด้วยตนเอง
- ❖ กระตุ้นให้เขาอยากพัฒนาตัวเอง
- ❖ จูงใจให้กำหนดเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง
- ❖ ให้กำลังใจในการก้าวข้ามอุปสรรค
- ❖ ยอมรับในศักยภาพของพนักงาน

Workshop 2

การประยุกต์ใช้กับเหตุการณ์ต่าง ๆ

- * คุณเลือกพัฒนาตัวเองในเรื่องใด?
- * สาเหตุที่คุณเลือกเป็นเพราะเหตุใด?
- * คุณจะนำไปใช้กับเหตุการณ์ใด?
- * คาดหวังสิ่งที่เกิดขึ้นหลังการเปลี่ยนแปลงอย่างไร?

การนำหลักการไปใช้จริง (บทละคร)

- * จับกลุ่มแสดงการสื่อสารของตัวเอง
- * เลือกสถานการณ์ที่เหมาะสม
- * ดำเนินการสื่อสารและจูงใจตามหัวข้อ
- * สรุปหลักการที่นำไปประยุกต์ใช้

การเจรจาต่อรองอย่างสร้างสรรค์ (Negotiation)

- ➔ มองการเจรจาต่อรองเป็นเรื่องธรรมชาติ
- ➔ เตรียมตัวให้พร้อมก่อนการเจรจาให้ดี
- ➔ พยายามสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นในการเจรจาต่อรอง
- ➔ มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์แบบ ชนะ : ชนะ
- ➔ สร้างทัศนคติเชิงบวกในการเจรจาต่อรอง
- ➔ ยอมรับในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นหลังเจรจาต่อรอง

การจูงใจให้คล้อยตามแนวความคิด (Persuasion)

- ➔ พுகคฺยในเรื่งของพวคเขา
- ➔ นำเสนอให้คณใจตรงควมต้องการ
- ➔ รับฟังควมคิเห็นของเขออย่างตั้งใจ
- ➔ จูงใจให้เขอปรับเปลี่ยนควมคิใหม่
- ➔ หลีกเลี่ยงข้อ โต้แย้งทุคประการ
- ➔ ทำให้กลอยเป็นควมคิของเขอ
- ➔ กระตุ้นให้ลงมือปฏิบัติด้วยกรยืนยัน

การสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ (Communication)

- ค้นหาสัญญาณการเชื่อมต่อให้ได้
- มุ่งเน้นความสัมพันธ์ด้วยจุดยืนร่วมกัน
- พยายามทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย
- สร้างประสบการณ์ให้เป็นความประทับใจ
- การเอาใจเขามาใส่ใจเรา
- เป็นแรงบันดาลใจให้แก่ผู้อื่น

การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Coordination)

- ★ การเรียนรู้และเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่ง
- ★ การให้ความรักอย่างไม่มีเงื่อนไข
- ★ การยอมรับในข้อจำกัดของอีกฝ่ายหนึ่ง
- ★ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- ★ การให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของทีม
- ★ การปฏิบัติอย่างที่ต้องการให้เขาปฏิบัติกับเรา

Workshop 3

การประยุกต์ใช้กับเหตุการณ์ต่างๆ

- ➔ เหตุการณ์ที่คุณเคยผิดพลาดในอดีตคือเรื่องใด?
- ➔ สาเหตุที่เกิดข้อผิดพลาดเป็นเพราะเหตุใด?
- ➔ คุณเลือกเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างไร?
- ➔ บอกเล่าแนวทางที่จะดำเนินการในครั้งต่อไป

การนำหลักการไปใช้จริง (บทละคร)

- ➔ จับกลุ่มแสดงการสื่อสารของตัวเอง
- ➔ เลือกสถานการณ์ที่เหมาะสม
- ➔ ดำเนินการประยุกต์ใช้กับสถานการณ์
- ➔ สรุปแนวทางที่ใช้ในการแสดง

หลุมพรางทางความคิดเชิงลบของการสื่อสาร

- * คนอื่นจะคิดอย่างไรกับเรื่องที่เราจะสื่อสารบ้างนะ
- * เราเป็นคนสื่อสารไม่เก่ง คงไม่สามารถทำให้ใครเข้าใจได้
- * หัวหน้าควรจะรับฟังเราบ้างว่าเราคิดปัญหาจริงๆ
- * เราบอกความต้องการไปแล้ว เขาน่าจะเข้าใจบ้างว่าเรา
เคือคร้อนจริงๆ
- * ทำไมทุกคนต้องมีเงื่อนไขเสมอเวลาคุยกับเรา ทำให้ยุ่งๆ
ไม่ได้เหรอ
- * ไม่กล้าบอกสิ่งที่เขาทำผิด เดี่ยวจะหาว่าเราไปตำหนิเขา
- * คนอื่นทำให้เรามีปัญหาจะโทษเราอย่างเดียวได้อย่างไร

เทคนิคการเอาชนะห่อุมพราง

- ★ เลิกจินตนาการไปเอง
- ★ ปรับเปลี่ยนความคิดต่อเหตุการณ์ใหม่
- ★ สร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการสื่อสาร
- ★ ยินดีเปลี่ยนแปลงตัวเอง
- ★ สนใจผู้อื่นมากกว่าตัวเอง

Workshop 4

เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด

- หลุมพรางทางความคิดที่เจออยู่คืออะไร?
- เหตุการณ์ที่เกิดความรู้สึกนี้คืออะไร?
- เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทำอย่างไร?
- คุณจะดำเนินต่อไปอย่างไรในอนาคต?

คุณสมบัติของนักสื่อสารที่ดี

- * การให้ความสนใจผู้อื่น
- * กระตือรือร้นในการสร้างความสัมพันธ์
- * เลิกจินตนาการความคิดเชิงลบไปเอง
- * หลีกเลี้ยงข้อโต้แย้งทุกประการ
- * เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์
- * กล้าที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเอง



ประโยชน์ของการสื่อสารที่มีคุณภาพ

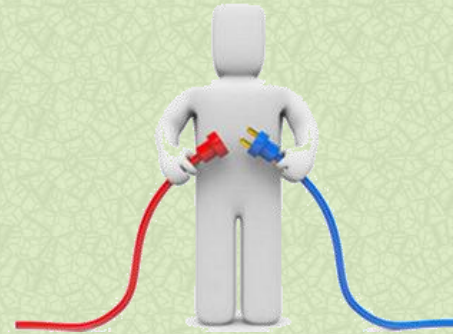
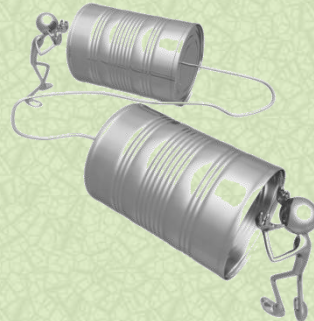
- ★ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ฟัง
- ★ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจอย่างที่คุณต้องการให้เขาเข้าใจ
- ★ อธิบายให้ผู้ฟังมองเห็นอย่างที่คุณต้องการให้เขาเห็น
- ★ จูงใจให้เขาเชื่ออย่างที่คุณต้องการให้เขาเชื่อ
- ★ กระตุ้นให้เขาลงมือทำอย่างที่คุณต้องการให้เขาปฏิบัติ

การบ้านสำหรับการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

- 💡 คุณเลือกพัฒนาการสื่อสารเรื่องใดเป็นเรื่องแรก?
- 💡 คุณจะปรับปรุงการสื่อสารของคุณกับเหตุการณ์ใดบ้าง?
- 💡 คุณมีหลุมพรางทางความคิดในเรื่องใด?
- 💡 คุณมีเทคนิคการเอาชนะหลุมพรางอย่างไร?



สิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมในครั้งนี้



- ❖ เรื่องที่ได้รับ
- ❖ เรื่องที่ชอบ
- ❖ เรื่องที่นำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก

สื่อสาร...โดนใจ
สร้างความสัมพันธ์...ที่ดี
เพิ่มพลัง...ให้ผู้อื่น
งานสำเร็จ...แน่นอน

ขอให้โชคดี สวัสดีครับ

