

ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารสำหรับผู้นำ (Advanced Communication for Leader)

DAY 1: สร้างพลังการสื่อสารและจูงใจผู้อื่น

อ.ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

*Executive Coach
Leadership and Strategic
Development Consultant*

Pakornblog

<http://www.pakornblog.com>

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



<http://www.entrainning.net>

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

คุณคิดอย่างไรกับข้อความนี้...

“จงมองให้เห็นศักยภาพในตัวของคนแต่ละคน แล้วทำให้เขามองเห็นในตัวเอง จากนั้นจงใจให้พวกเขา นำศักยภาพนั้นออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ อย่างที่คุณเห็น”



แลกเปลี่ยนแนวความคิดของคำสำคัญ

- * ศักยภาพ (ความรู้ความสามารถ)
- * ความกลัว (จินตนาการผลลัพธ์)
- * จับถูก (มองด้านดีของผู้อื่น)
- * ความเชื่อ (นำไปสู่การกระทำ)



“คุณจะปรับเปลี่ยนตัวเองในเรื่องใดบ้าง?”

คุณสื่อสารไม่ดีหรือไม่กล้าสื่อสาร...กันแน่!

- ★ คุณสื่อสารแล้วผู้อื่นไม่เข้าใจ เป็นเพราะเหตุใด?
- ★ เขาไม่ปฏิบัติตามที่คุณต้องการเป็นเพราะเหตุใด?
- ★ คุณไม่อยากสื่อสารกับผู้อื่นเป็นเพราะเหตุใด?
- ★ คุณรู้สึกเครียดที่ต้องทำการสื่อสารเพราะเหตุใด?
- ★ **คุณไม่สามารถ**จูงใจผู้อื่นให้คล้อยตาม
แนวความคิด เพราะเหตุใด?

“คำตอบของคุณ...คือกระจกสะท้อนให้เห็นตัวคุณ”

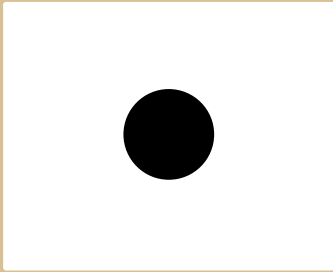


แนวทางและเทคนิคการฝึกอบรมตามโปรแกรม

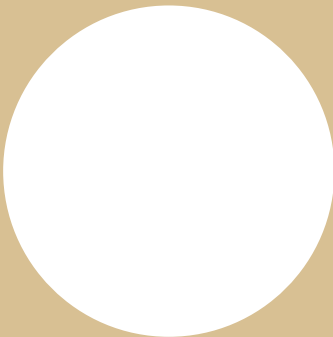
- & สร้างการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)
- & กระตุ้นให้ผู้เรียนดึงศักยภาพของตัวเอง (Coaching)
- & การทำกิจกรรมกลุ่มเพิ่มความเข้าใจ (Workshop)
- & การแสดงบทบาทสมมติให้เห็นจริง (Role Playing)
- & การวิเคราะห์กรณีศึกษาด้วยตัวเอง (Case Study)
- & การนำเสนอสิ่งที่ได้ปฏิบัติจริง (Show & Share)
- & การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง (Practice)



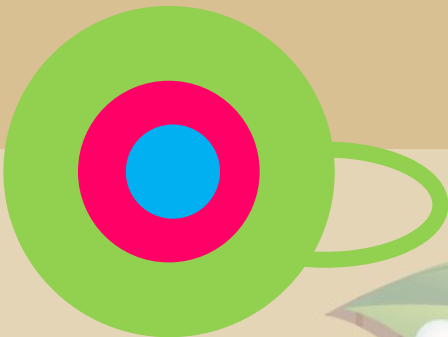
สนุกกับการสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์...นี่รูปอะไร



ถามเพื่อต้องการคำตอบ!



ถามเพื่อระดมความคิดเห็น



คุณตอบได้แน่!



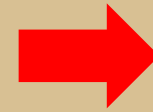
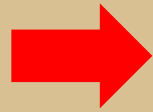
คุณคิดว่า...ปัญหาของการสื่อสารคืออะไร?

- & คน (ผู้ฟัง) แตกต่างกัน
- & ผู้ฟังไม่ยอมรับในตัวผู้สื่อสาร
- & ผู้ฟังไม่สนใจในเนื้อหาที่สื่อสาร
- & วิธีการสื่อสารไม่เหมาะสมกับผู้ฟัง
- & เนื้อหาที่ใช้สื่อสารไม่ตรงตามความต้องการของผู้ฟัง
- & ผู้สื่อสารและผู้ฟังไม่พยายามเข้าใจกัน
- & สถานการณ์ไม่เหมาะสมกับการสื่อสาร

ส่วนประกอบของการสื่อสารที่เป็นมาตรฐาน



ผู้ส่ง
“ผู้พูดที่ดี”



ผู้รับ
“ผู้ฟังที่ดี”



ข้อมูลป้อนกลับ

คุณคิดอย่างไรกับการสื่อสารที่ดี?

- * คุณอยากเป็นนักสื่อสารที่ดีหรือไม่?
- * ถ้าคุณสื่อสารได้ดีจะเกิดประโยชน์อะไรบ้าง?
- * คุณคิดว่าการสื่อสารที่ดีมีลักษณะอย่างไร?
- * คุณใช้การสื่อสารในการทำงานเรื่องใดบ้าง?



“สนุกกับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันครับ”

Workshop 1

คุณสื่อสารและจูงใจผู้อื่นอย่างไร?

- & กำหนดเรื่องที่จะสื่อสาร
- & คุณจะสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจอย่างไร?
- & คุณจูงใจให้ผู้ฟังคล้อยตามได้อย่างไร?
- & ดำเนินการสื่อสารกับเพื่อนๆ



ความหมายของการสื่อสารสัมพันธ์



การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ เชื่อมต่อกับผู้อื่นให้มีความเข้าใจตรงกัน

การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รวมทั้งเข้าใจผู้อื่น ซึ่งจะช่วยให้คุณโน้มน้าวจิตใจบุคคลเหล่านั้นได้ดีขึ้น

“คุณคิดว่า “การสื่อสารสัมพันธ์” หมายถึง...”



สำรวจแนวความคิดด้านการสื่อสารของตัวเอง

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

เข้าใจความต้องการของมนุษย์

- ★ คนทุกคนชอบคำชมมากกว่าคำตำหนิ
- ★ คนอยากให้ผู้อื่นยอมรับในตัวเขา
- ★ คนอยากให้ผู้อื่นมองเห็นค่าของเขา
- ★ คนอยากให้ผู้อื่นรับฟังความคิดเขา
- ★ คนยินดีปฏิบัติตามถ้าเขาเห็นประโยชน์



บทบาทของผู้สื่อสารที่ดี

- ★ มองผู้ฟังในเชิงบวก
- ★ จงสื่อสารใน โลกของพวกเขา
- ★ สร้างความสนใจให้ได้ตั้งแต่เริ่มต้น
- ★ กระตุ้นให้ผู้ฟังเกิดความกระตือรือร้น
- ★ พูดยให้โดนใจผู้ฟัง
- ★ ทำให้ผู้ฟังมองเห็นสิ่งต่างๆ ให้ชัดเจน
- ★ เล่าเรื่องราวที่เป็นประสบการณ์ให้ฟัง

กิจกรรม: การสื่อสารที่ดีกับเหตุการณ์ต่างๆ

* เลือกเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่คุณคิดว่าเหมาะสม ดังต่อไปนี้

- ◆ การขอความร่วมมือหรือขอความช่วยเหลือ
- ◆ การนำเสนอรายงานในที่ประชุม
- ◆ การประชุมเพื่อแก้ปัญหาทำงานร่วมกัน
- ◆ การเจรจาต่อรองกับ Supplier หรือลูกค้า
- ◆ การขออนุมัติโครงการจากหัวหน้างาน

* อธิบายวิธีการสื่อสารสัมพันธ์ที่ดีกับเหตุการณ์พอสังเขป

* สรุปประเด็นสำคัญที่ใช้วิธีการดังกล่าวกับเหตุการณ์





สร้างความมั่นใจในตัวเอง

* มองที่จุดเด่นของตัวเอง

* เตรียมตัวอยู่เสมอ

* เชื่อในความสามารถของตัวเอง

* อย่าทำให้คุณรู้สึกแย่

* ให้ความสำคัญกับผู้อื่น

* ทุกอย่างจะกลายเป็นประสบการณ์

การจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิด

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



การพัฒนาทักษะการสื่อสารและจิตใจของตัวเอง

- ๓ การเตรียมตัวอย่างแม่นยำ (ความรู้)
- ๓ การสื่อสารที่ชัดเจน (วิธีการ)
- ๓ การรับฟังอย่างตั้งใจ (ความสัมพันธ์)
- ๓ การจูงใจผู้อื่นให้ปรับเปลี่ยนความคิด (ภาวะผู้นำ)
- ๓ การสร้างทัศนคติเชิงบวกกับการสื่อสาร (คิดด้านดี)

“คุณโดดเด่นเรื่องใดเป็นพิเศษมากที่สุด?”

อุปสรรคของการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจ

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



การสื่อสารแล้วเกิดความคิดเห็นแตกต่าง เป็นเพราะ...

- ๙ ความเชื่อของแต่ละบุคคล
- ๙ การใช้มาตรฐานของตัวเองเป็นหลัก
- ๙ ประสบการณ์ที่พบเจอมาในอดีต
- ๙ ค่านิยมที่ยึดถือ
- ๙ เป้าหมายที่ต้องการจากการสื่อสาร
- ๙ จินตนาการความคิดเชิงลบไปเอง



Workshop 2

การปรับเปลี่ยนแนวทางการสื่อสารของตัวเอง

- ➔ อุปสรรคของการสื่อสารที่คุณเจออยู่?
- ➔ สาเหตุเป็นเพราะเหตุใด?
- ➔ คุณจะปรับเปลี่ยนตัวเองได้อย่างไร?



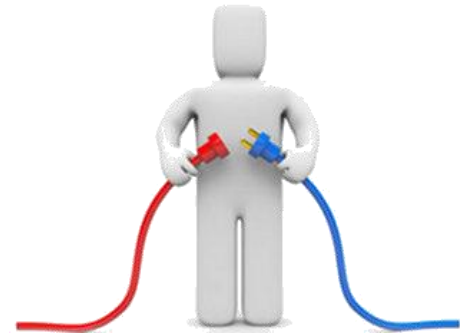
หลักการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

- ๓ การให้ความสำคัญกับผู้อื่น
- ๓ ต้องกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา
- ๓ ไม่ใช่แค่คำพูดแต่เป็นการกระทำ
- ๓ เพิ่มบารมีให้คุณในทุกสถานการณ์
- ๓ ไม่ใช่พรสวรรค์ แต่เป็นทักษะที่ฝึกฝนได้
- ๓ ทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย
- ๓ สร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้อื่น

ศิลปะการสื่อสารหัวใจที่เรียบง่ายเป็นธรรมชาติ

- ๓ พูดคุยกับผู้คน... ไม่ใช่แสดงความเหนือกว่า
- ๓ เข้าประเด็นสำคัญ... ไม่กำกวม แบบกว้างๆ
- ๓ พูดซ้ำแล้วซ้ำอีก... และซ้ำแล้วซ้ำอีก
- ๓ อธิบายให้ชัดเจน... ตามจุดประสงค์
- ๓ พูดให้น้อยลง... สนใจข้อมูลป้อนกลับ
- ๓ ขอแนวคิดจากผู้ฟัง... การมีส่วนร่วม

สิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมในครั้งนี้



❖ เรื่องที่ได้รับ

❖ เรื่องที่ชอบ

❖ เรื่องที่นำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก

คุณพร้อมที่จะสื่อสารและจูงใจผู้อื่นหรือยัง?

- ๓ เรื่องที่คุณรู้
- ๓ วิธีการที่คุณถนัด
- ๓ จิตใจที่คุณเชื่อมั่น
- ๓ ผลลัพธ์ที่คุณยอมรับ

“คุณสื่อสารได้ดีแน่นอน!”

Pakornblog

<http://www.pakornblog.com>

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