



Effective Communication for Leader

สร้างพลังการสื่อสาร และ จูงใจผู้อื่น

โดย

วิทยากรที่ได้รับการรับรองของสถาบันเอ็นเทรนนิ่ง



www.entraining.net

ส่วนประกอบของการสื่อสารที่เป็นมาตรฐาน



ผู้ส่ง
“ผู้พูดที่ดี”



ผู้รับ
“ผู้ฟังที่ดี”



ข้อมูลป้อนกลับ

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

คุณคิดอย่างไรกับการสื่อสารที่ดี?



- ▶▶ คุณอยากเป็นนักสื่อสารที่ดีหรือไม่?
- ▶▶ ถ้าคุณสื่อสารได้ดีจะเกิดประโยชน์อะไรบ้าง?
- ▶▶ คุณคิดว่าการสื่อสารที่ดีมีลักษณะอย่างไร?
- ▶▶ คุณใช้การสื่อสารในการทำงานเรื่องใดบ้าง?



“สนุกกับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันครับ”

3

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

แนวทางการฝึกอบรม



- ▶ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)
- ▶ การ Coaching เพื่อให้ทุกคนเห็นตัวเอง
- ▶ การบรรยายเพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนมุมมอง
- ▶ ทุกคนคิดถึงศักยภาพของตัวเองเพื่อดึงออกมาใช้
- ▶ ฟัง คิด ถาม เขียน แล้วนำไปฝึกฝน
- ▶ เตรียมประเด็นสำคัญเพื่อนำไปพัฒนาทีมงาน

4

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

สนุกกับคำถามที่ใช้สื่อสาร



- ★ อะไรเอ่ย?
- ★ คำถาม: นกเหลือกี่ตัว?
- ★ คำถาม: อะไรอยู่บนกระดาษ?
- ★ นิทาน: เงาะราคาเท่าไร?
- ★ ดินสอทำอะไรได้บ้าง? (ความคิดสร้างสรรค์)

5

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

สำรวจแนวความคิดด้านการสื่อสารของตัวเอง

- ★ คุณชอบพูด-คุยกับผู้อื่นหรือไม่ ?
- ★ คุณรู้สึกราวไรเมื่ออธิบายแล้วผู้ฟังไม่เข้าใจ ?
- ★ คุณให้ความสำคัญกับผู้ฟังมากแค่ไหน ?
- ★ คุณเตรียมตัวทุกครั้งก่อนการสื่อสารกับกลุ่มคนหรือไม่ ?
- ★ คุณรู้สึกราวไรเมื่อต้องทำการสื่อสารกับผู้อื่น ?

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

ความหมายของการสื่อสารสัมพันธ์



การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ เชื่อมต่อกับผู้อื่นให้มีความเข้าใจตรงกัน

การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รวมทั้งเข้าใจผู้อื่น ซึ่งจะช่วยให้คุณโน้มน้าวจิตใจบุคคลเหล่านั้นได้ดีขึ้น

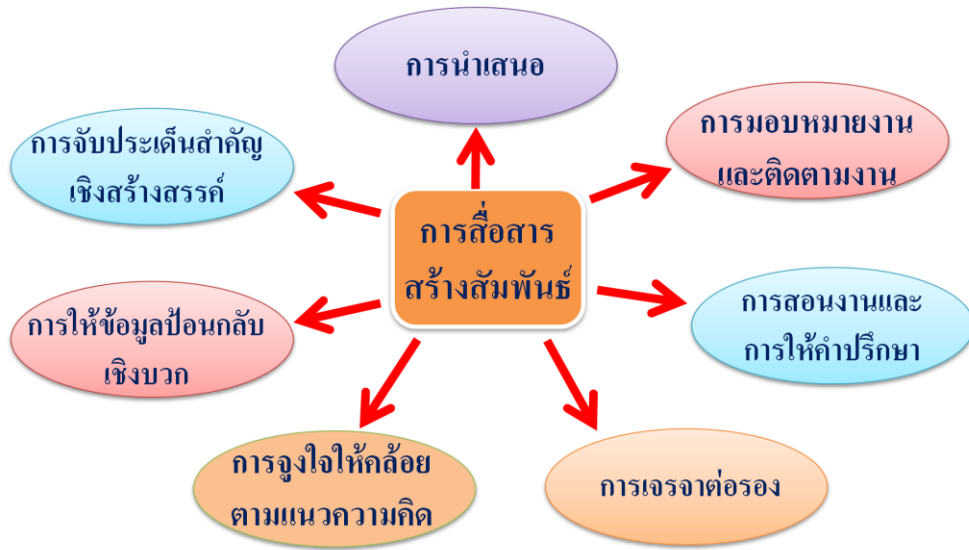
“คุณคิดว่า “การสื่อสารสัมพันธ์” หมายถึง...”

7

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

การประยุกต์ใช้การสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ในงาน



คุณคิดว่า “การสื่อสาร” ใช้กับงานลักษณะใดได้อีกบ้าง?

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

อุปสรรคของการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจ



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



9

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนคิดเห็นแตกต่างกัน

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



10

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

Workshop 1

การปรับเปลี่ยนแนวทางการสื่อสารของตัวเอง

- อุปสรรคของการสื่อสารที่คุณเจออยู่?
- สาเหตุเป็นเพราะเหตุใด?
- คุณจะปรับเปลี่ยนตัวเองได้อย่างไร?

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

บทบาทของผู้สื่อสารที่ดี

- ★ มองผู้ฟังในเชิงบวก
- ★ จงสื่อสารในโลกของพวกเขา
- ★ สร้างความสนใจให้ได้ตั้งแต่เริ่มต้น
- ★ กระตุ้นให้ผู้ฟังเกิดความกระตือรือร้น
- ★ พยายามให้โดนใจผู้ฟัง
- ★ ทำให้ผู้ฟังมองเห็นสิ่งต่างๆ ให้ชัดเจน
- ★ เล่าเรื่องราวที่เป็นประสบการณ์ให้ผู้ฟัง

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

กิจกรรม : การสื่อสารที่ดีกับเหตุการณ์ต่างๆ

* เลือกเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่คุณคิดว่าเหมาะสม ดังต่อไปนี้



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

* อธิบายวิธีการสื่อสารสัมพันธ์ที่ดีกับเหตุการณ์พอสังเขป

* สรุปประเด็นสำคัญที่ใช้วิธีการดังกล่าวกับเหตุการณ์

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

หลุมพรางทางความคิดของการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์

- * คนอื่นจะคิดอย่างไรกับเรื่องที่เราจะสื่อสารบ้างนะ
- * เราเป็นคนสื่อสารไม่เก่ง คงไม่สามารถทำให้ใครเข้าใจได้
- * หัวหน้าควรจะรับฟังเราบ้างว่าเราคิดปัญหาจริงๆ
- * เราบอกความต้องการไปแล้ว เขาน่าจะเข้าใจบ้างว่าเราเดือดร้อนจริงๆ
- * ทำไมทุกคนต้องมีเงื่อนไขเสมอเวลาคุยกับเรา ทำให้ง่ายๆ ไม่ได้หรือ
- * ไม่กล้าบอกรายละเอียดที่เขาทำผิด เดียวจะหาว่าเราไปตำหนิเขา
- * คนอื่นทำให้เรามีปัญหาจะโทษเราอย่างเดียวได้อย่างไร

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

เทคนิควิธีการสื่อสารให้เข้าใจ บรรลุเป้าหมาย

- ✦ การนำเสนอ/อธิบาย ให้ผู้อื่นเข้าใจ
 - ✦ การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์
 - ✦ การจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิด
 - ✦ การสร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรม
 - ✦ การสร้างภาพลักษณ์
 - ✦ การตอบข้อโต้แย้งเชิงเหตุผล
- เป็นต้น

15

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

Workshop 2

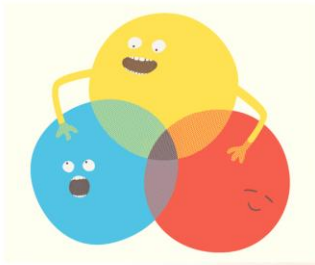
เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด

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

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

เคล็ดลับในการเข้าสังคม



- ★ สามารถทำให้ผู้อื่นสบายใจได้
- ★ ภูมิใจความมั่นใจและผ่อนคลายไม่เครียด
- ★ สามารถหัวเราะกับตัวเองได้
- ★ สบตา เปิดเผย ตั้งคำถามและฟังอย่างตั้งใจ
- ★ เข้าไปทักทายผู้อื่นก่อน
- ★ รอบรู้และมีมารยาทดี
- ★ เตรียมเรื่องเล่าที่เกิดขึ้นจริงและน่าสนใจ
- ★ ให้เกียรติและชื่นชมคนอื่นอย่างจริงจัง

17

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

สร้างความมั่นใจในตัวเอง



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

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ



การเข้าสังคม

- & คัดเลือกสถานการณ์
- & แสดงบทบาทการเข้าสังคมที่ดี
- & ทำให้ผู้อื่นเห็นจุดเด่นของคุณ
- & เพื่อนๆให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

ขอบเขตของการสื่อสารระหว่างหัวหน้าและทีมงาน

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

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

เข้าใจความต้องการของมนุษย์



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



สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่นำไปปฏิบัติ

การจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิด



- ๑ ยิ้มแย้มเวลาพูด
- ๑ พูดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเขาเป็นหลัก
- ๑ จูงใจให้เขาได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นให้มาก
- ๑ รับฟังอย่างตั้งใจ
- ๑ หลีกเลี่ยงข้อโต้แย้งทุกประการ
- ๑ ทำให้เขายอมรับด้วยตัวเขาเอง ไม่บังคับ
- ๑ สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน



22

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

คุณจะทำอย่างไรเพื่อให้ผู้ฟัง...

- ★ เข้าใจ อย่างที่คุณต้องการให้เขาเข้าใจ
- ★ มองเห็น อย่างที่คุณต้องการให้เขาเห็น
- ★ เชื่อ อย่างที่คุณต้องการให้เขาเชื่อ
- ★ ลงมือทำ อย่างที่คุณต้องการให้เขาปฏิบัติ

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

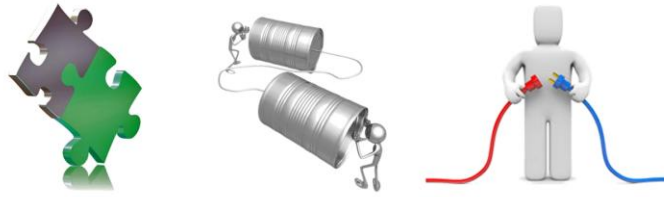
สำหรับการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

- ❖ คุณเลือกพัฒนาการสื่อสารเรื่องใดเป็นเรื่องแรก ?
- ❖ คุณจะปรับปรุงการสื่อสารของคุณกับเหตุการณ์ใดบ้าง ?
- ❖ คุณมีหลุมพรางทางความคิดในเรื่องใด ?
- ❖ คุณมีเทคนิคการเอาชนะหลุมพรางอย่างไร ?

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

สิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมในครั้งนี้



❖ เรื่องที่ได้รับ

❖ เรื่องที่ชอบ

❖ เรื่องที่นำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

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

ขอให้โชคดี สวัสดี



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



www.enttraining.net
<http://www.enttraining.net>
<http://www.facebook.com/CSREntraining>
<http://www.facebook.com/groups/185274274931823/>

 **PakornBlog** 
www.pakornblog.com