

สื่อสาร...สร้างสัมพันธ์...เพิ่มพลัง...งานสำเร็จ

## *Effective Communication & Connection*

โดย

อาจารย์ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

*Executive Coach*

*Leadership and Strategic Development Consultant*



*Pakornblog*

<http://www.pakornblog.com>

# คุณคิดอย่างไรกับการสื่อสารที่ดี?

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

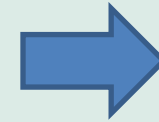
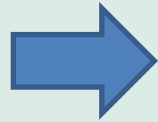


“สนุกกับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันครับ”

# ส่วนประกอบของการสื่อสารที่เป็นมาตรฐาน



ผู้ส่ง  
“ผู้พูดที่ดี”

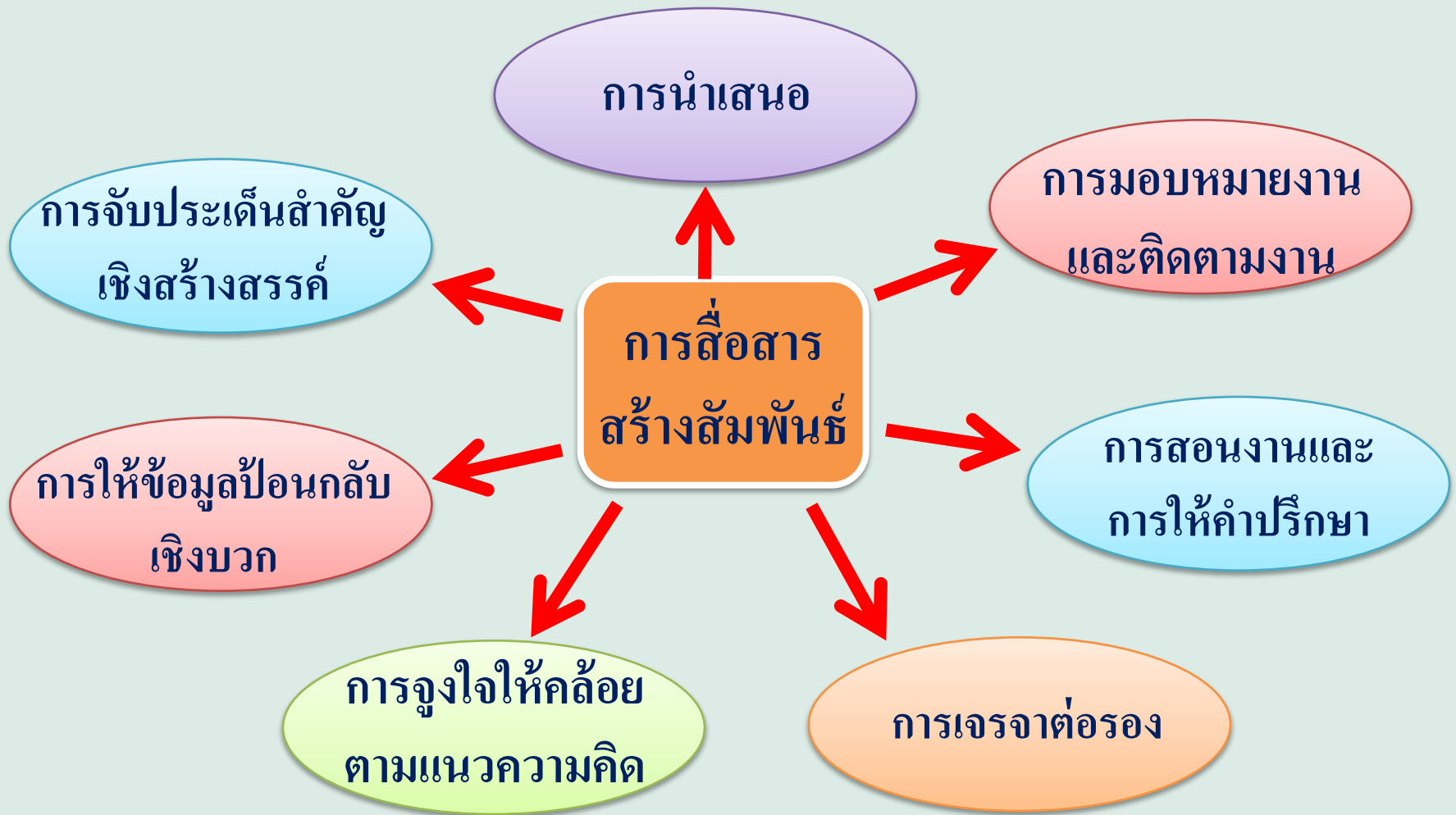


ผู้รับ  
“ผู้ฟังที่ดี”



ข้อมูลป้อนกลับ

# การประยุกต์ใช้การสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ในงาน



คุณคิดว่า “การสื่อสาร” ใช้กับงานลักษณะใดได้อีกบ้าง?

# แนวทางการฝึกอบรม



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



# ความหมายของการสื่อสารสัมพันธ์



การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ เชื่อมต่อกับผู้อื่นให้มีความเข้าใจตรงกัน

การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รวมทั้งเข้าใจผู้อื่น ซึ่งจะช่วยให้คุณโน้มน้าวจิตใจบุคคลเหล่านั้นได้ดีขึ้น

“คุณคิดว่า “การสื่อสารสัมพันธ์” หมายถึง...”

# สำรวจแนวความคิดด้านการสื่อสารของตัวเอง

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





# อุปสรรคของการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจ

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





# การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี



- \* การเข้าใจผู้อื่นและทำให้ผู้อื่นเข้าใจเรา
- \* การเอาใจเขามาใส่ใจเรา
- \* การสร้างความรู้สึที่ดีต่อผู้อื่น
- \* การรักผู้อื่นอย่างไม่มีเงื่อนไข
- \* การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ
- \* การมองผู้อื่นที่ด้านดีของเขา

# การประสานการทำงานร่วมกัน

- ❖ มีอารมณ์ร่วมกัน
- ❖ แสดงความเปิดเผยมากขึ้น
- ❖ สื่อสารกันเพิ่มขึ้น
- ❖ มีความพยายามเพิ่มขึ้น
- ❖ แสดงความชื่นชมแบบที่ไม่ต้องเรียกร้อง
- ❖ เกิดพลังงานในทางบวก
- ❖ สนุกสนานกับประสบการณ์ที่มีร่วมกัน



# การนำเสนอแนวความคิด



เนื้อหา มีความหมายมีประโยชน์

วิธีการ ดึงดูดความสนใจจากผู้ฟัง

รูปแบบ จดจำได้นาน เกิดความประทับใจ

กระตุ้น ให้ผู้ฟังเห็นคล้อยและลงมือทำ



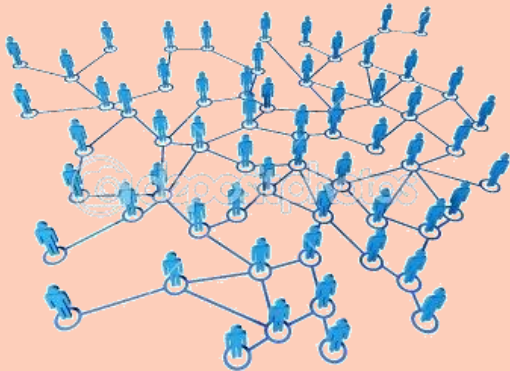
# กิจกรรม: การสื่อสารที่ดีกับเหตุการณ์ต่างๆ

- \* เลือกเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่คุณคิดว่าเหมาะสม ดังต่อไปนี้
  - ◆ การขอความร่วมมือหรือขอความช่วยเหลือ
  - ◆ การนำเสนอรายงานในที่ประชุม
  - ◆ การประชุมเพื่อแก้ปัญหาทำงานร่วมกัน
  - ◆ การเจรจาต่อรองกับ Supplier หรือลูกค้า
  - ◆ การขออนุมัติโครงการจากหัวหน้างาน
- \* อธิบายวิธีการสื่อสารสัมพันธ์ที่ดีกับเหตุการณ์พอสังเขป
- \* สรุปประเด็นสำคัญที่ใช้วิธีการดังกล่าวกับเหตุการณ์

# ปัจจัยสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี



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



# หลุมพรางทางความคิดของการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์

- \* คนอื่นจะคิดอย่างไรกับเรื่องที่เราจะสื่อสารบ้างนะ
- \* เราเป็นคนสื่อสารไม่เก่ง คงไม่สามารถทำให้ใครเข้าใจได้
- \* หัวหน้าควรจะรับฟังเราบ้างว่าเราคิดปัญหาจริงๆ
- \* เราบอกความต้องการไปแล้ว เขาน่าจะเข้าใจบ้างว่าเรา  
เคียดแค้นจริงๆ
- \* ทำไมทุกคนต้องมีเงื่อนไขเสมอเวลาคุยกับเรา ทำให้ยุ่งๆ  
ไม่ได้เหรอ
- \* ไม่กล้าบอกสิ่งที่เขาทำผิด เดียวจะหาว่าเราไปตำหนิเขา
- \* คนอื่นทำให้เรามีปัญหาจะโทษเราอย่างเดียวได้อย่างไร



# เทคนิควิธีการสื่อสารให้เข้าใจ บรรลุเป้าหมาย

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

เป็นต้น



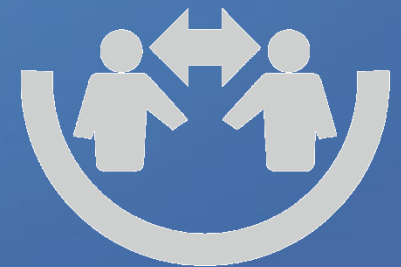
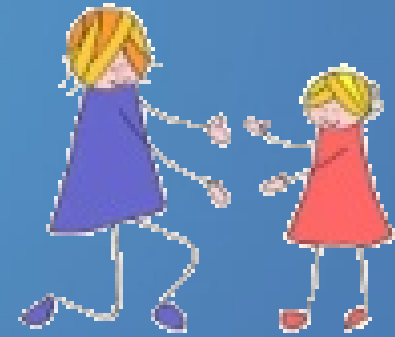
# WORKSHOP 1

## เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด

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

# สร้างความมั่นใจในตัวเอง

- ❖ มองผู้ฟังในเชิงบวก
- ❖ จงสื่อสารใน โลกของพวกเขา
- ❖ สร้างความสนใจให้ได้ตั้งแต่เริ่มต้น
- ❖ กระตุ้นให้ผู้ฟังเกิดความกระตือรือร้น
- ❖ พยายามโดนใจผู้ฟัง
- ❖ ทำให้ผู้ฟังมองเห็นสิ่งต่างๆ ให้ชัดเจน
- ❖ เล่าเรื่องราวที่เป็นประสบการณ์ให้ผู้ฟัง



# การประยุกต์การสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน

- ▶▶ กำหนดสถานการณ์ที่ใช้แสดงบทละคร
- ▶▶ เลือกบุคคลที่มีส่วนร่วม
- ▶▶ ออกแบบบทละครให้ครอบคลุมการสื่อสารสร้างสัมพันธ์
- ▶▶ ดำเนินการแสดงใน Class
- ▶▶ เลือกเปลี่ยนประเด็นสำคัญที่กลุ่มเลือกใช้



# ผลลัพธ์จากสิ่งที่เราสื่อสารออกไป

- คำพูด มีผล 7 % ที่ทำให้คนเชื่อถือ
- วิธีการพูด มีผล 38 % ที่ทำให้คนเชื่อถือ
- มุมมองของคนอื่น มีผล 55 % ที่ทำให้คนเชื่อถือ









# องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิผล

- △ ความคิด : เรื่องที่เรารู้ / ประสบการณ์ของเรา
- △ อารมณ์ : สิ่งที่เราารู้สึก
- △ การกระทำ : สิ่งที่เราได้ทำลงไป



“ถ้ามีครบจะเกิดความเชื่อมั่น กระตือรือร้นและความน่าเชื่อถือ”

# แนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารที่ไม่ครบองค์ประกอบ

-  มีความรู้แต่ไม่มีความรู้สึก → ขาดความน่าเชื่อถือ
-  มีความรู้แต่ไม่ได้กระทำ → เป็นเชิงทฤษฎีไป
-  มีความรู้สึกแต่ไม่มีความรู้ → ไม่มีน้ำหนักให้น่าเชื่อถือ
-  มีความรู้สึกแต่ไม่ได้กระทำ → เป็นแค่สมมติฐาน
-  ลงมือกระทำแต่ไม่มีความรู้ → การทีกทักไปเอง
-  ลงมือกระทำแต่ไม่มีความรู้สึก → ไม่มีชีวิตชีวา

# คุณสมบัติของนักสื่อสารสร้างความสัมพันธ์

- △ ค้นหาความสัมพันธ์ด้วยจุดยืนร่วมกัน
- △ ทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย
- △ สร้างประสบการณ์ที่ทุกคนชื่นชม
- △ เป็นแรงบันดาลใจให้แก่ผู้อื่น

“บอกเล่ากรณีศึกษาของตัวเองเกี่ยวกับคุณสมบัติดังกล่าว”





## คุณจะทำอย่างไรเพื่อให้ผู้ฟัง...

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

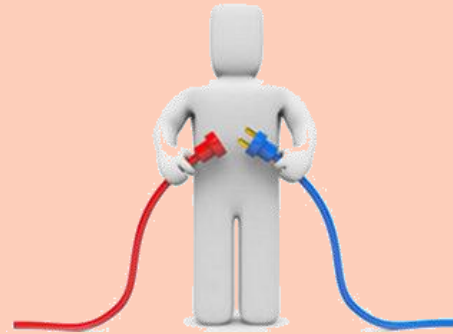
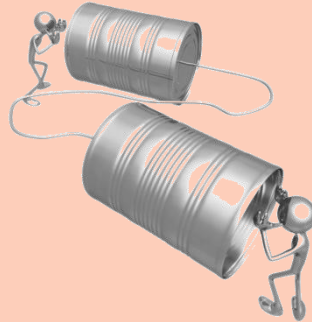


# การบ้านสำหรับการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

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



# สิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมในครั้งนี้



❖ เรื่องที่ได้รับ

❖ เรื่องที่ชอบ

❖ เรื่องที่นำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก

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

ขอให้โชคดี สวัสดีครับ

