



หลักสูตร การสื่อสารประสานความร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication and Callaboration)

○ หลักการและเหตุผล

ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงมากมายเกิดขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องยอมรับและสามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ก็ไม่ยากนักแต่ก็ไม่ใช่ว่าเรื่องยากที่เราจะพัฒนาทั้งความคิดและการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ยิ่งสภาวะที่ท้าทายเราในฐานะบุคลากรในองค์กร ยิ่งต้องฝ่าฟันบนเส้นทางของการทำงานให้ได้แต่ก่อนที่จะมุ่งมั่นให้การทำงานมีผลงานที่ดี แนวความคิดหรือทัศนคติที่ดีถือเป็นเรื่องสำคัญ เราคงปฏิเสธไม่ได้ในเรื่องความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของเรา เพราะเราอยู่ร่วมกันเป็นสังคมหรือการทำงานร่วมกันในองค์กร ซึ่งความขัดแย้งมีทั้งในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล ภายในกลุ่ม ระหว่างกลุ่มภายในองค์กร และระหว่างองค์กร การที่จะต้องติดต่อประสานงานให้ได้งานตามเป้าหมาย การสื่อสารที่ “ถูกต้อง ชัดเจน ตรงประเด็น สั้นกระชับ ได้ใจความ และรวดเร็ว” ย่อมทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขัน ในขณะเดียวกันการสื่อสารที่ผิดพลาด คลาดเคลื่อน และล่าช้า ก็อาจนำมาซึ่งความเสียหายต่อหน่วยงาน และองค์กรได้เช่นกัน ทักษะการสื่อสารประสานงาน การให้ความร่วมมือในการทำงานจึงเป็นเรื่องสำคัญถ้าเราต้องการประสบผลสำเร็จตามที่ต้องการ

หลักสูตรนี้ออกแบบเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาทักษะในการสื่อสาร ประสานงานให้มีประสิทธิภาพให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจ สามารถสื่อสารได้ “ถูกต้อง ชัดเจน ตรงประเด็น สั้นกระชับ ได้ใจความ และรวดเร็ว” และใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม การใช้คำพูด ภาษากาย น้ำเสียงในการสื่อสารประสานให้ได้เป้าหมายตามที่ต้องการ

○ วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานการสื่อสารและการประสานงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้และเข้าใจเทคนิคและวิธีการสื่อสารและการประสานงานอย่างถูกต้องเหมาะสมในแต่ละเหตุการณ์
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เข้าใจวิธี และเทคนิคการสื่อสาร (Communication) ประสานงานประยุกต์ใช้งานในการปฏิบัติงานได้จริงและมีประสิทธิภาพ

○ เนื้อหาหลักสูตร

1. **ความหมาย ความสำคัญการสื่อสารประสานความร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพ**
 - เรียนรู้ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร และการประสานความร่วมมือ
 - เรียนรู้ประโยชน์ของการสื่อสาร
 - เรียนรู้กระบวนการติดต่อสื่อสาร
 - เรียนรู้ทิศทางของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
 - เรียนรู้อุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารในองค์กร
 - เรียนรู้ลักษณะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
 - กรณีศึกษาบทเรียนความสำเร็จและความล้มเหลวของการสื่อสาร
2. **เทคนิคการพูดและการฟังที่มีประสิทธิภาพ**
 - เรียนรู้จิตวิทยาพฤติกรรมในการยอมรับความต่างของบุคคล เทคนิคการเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่น ด้วยหลัก DISC Model
 - แบบทดสอบ Personal DISC Model
 - เรียนรู้วิธีการสื่อสารกับบุคคลตาม หลัก DISC Model
 - เรียนรู้เทคนิคการเตรียมการพูดในสถานการณ์ต่าง ๆ
 - เรียนรู้การพูดที่ดี “พูดอย่างไร ให้ประทับใจ” และการสร้างความมั่นใจในการพูด
 - การสร้างน้ำเสียง – คำพูด – ภาษากาย (การเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการถ่ายทอด)
 - เทคนิคการฟัง (การฟัง 4 ระดับ) มารยาทในการฟัง / หลักการ 5 ข้อ เพื่อการเป็นผู้ฟังที่ดี
 - การพัฒนาทักษะการฟัง (การจับใจความสำคัญ หลักการ 5W 1H ผูกจذبบันทึก และสรุปความ)
 - Workshop การฟัง จับประเด็น
3. **การติดต่อสื่อสารกับการประสานงานภายในองค์กร**
 - การเรียนรู้สาเหตุของการสื่อสารและการประสานงานที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในงาน
 - การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภายในทีมด้วยหลัก 5C's
 - พูดให้ชัด (Clear)
 - ให้ครบ (Complete)
 - สั้นกระชับ (Concise)
 - ถูกต้อง (Correct)
 - ใส่ใจคนฟัง (Considerate)

4. เรียนรู้เทคนิค วิธีการติดต่อสื่อสารและประสานงานกันอย่างไรให้เกิด Teamwork

- Workshop การสื่อสาร (การพูด ภาษากาย น้ำเสียง) กับบุคคลอื่น (Communication) ตามเป้าหมาย
- Workshop การสื่อสารแบบสันติเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี
- Workshop การสื่อสารกับส่วนงานอื่น ๆ โดยใช้สถานการณ์จริงจากการปฏิบัติงาน

หมายเหตุ หลักสูตรนี้เน้น Workshop และ Roleplay ในการสื่อสารประสานงานในเหตุการณ์ในการทำงานร่วมกันเพื่อจะนำไปประยุกต์การปฏิบัติงานได้จริง

○ **วิทยากร** อาจารย์วรรณรีย์ ปัสมบูรณ์

○ **หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ** พนักงานทุกระดับในองค์กร และผู้สนใจที่ต้องการพัฒนาตนเอง

○ **ระยะเวลาการอบรม 1 วัน (09.00 – 16.00 น.)**

○ **รูปแบบการฝึกอบรม**

- | | |
|---|------|
| 1. การบรรยายแบบมีส่วนร่วม (Participative Lecture) | 30 % |
| 2. Workshop/Roleplay | 70 % |
| 3. การถอดประเมินบทเรียนและการสรุปผล (Self-Evaluation) | |