

Effective communication for problem solving & decision making

ประสิทธิภาพการสื่อสารเพื่อการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

หลักการและเหตุผล

จากการสำรวจผู้คนที่ทำงานในองค์กร บริษัท ห้างร้าน ล้วนพบว่า ปัญหาพื้นฐานหนึ่งที่สำคัญมากที่มีผลกระทบอื่น ๆ ตามมา ก็คือ ปัญหาการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน และกับลูกค้า ทั้ง ๆ ที่จริงแล้ว คนเราทุกคนต่างไม่ต้องการให้เกิดปัญหาจากการสื่อสารกันทั้งนั้น และหากต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ต้องร่วมกัน “แก้ปัญหาและตัดสินใจ” อะไรบางอย่าง แต่กลับต้องเจอกับ “ปัญหาด้านการสื่อสาร” เพิ่มเข้าไปด้วย จึงเข้าข่ายที่ว่า “ความวียังไม่หาย ความควายเข้ามาแทรก” เลยพลอย “แก้ปัญหาไม่ตรงจุด” หรือกลับต้อง “เผชิญกับปัญหาคน” ตามมาอีก ก่อให้เกิด “ความขัดแย้ง” กันและเกิดผลกระทบกับงานตามมาจนส่งผลเสียหายมากมาย

ดังนั้น “หลักสูตรประสิทธิภาพการสื่อสารเพื่อการแก้ปัญหาและตัดสินใจ (Effective Communication For Problem Solving & Decision Making)” คือ กุญแจดอกสำคัญที่ไขก๊อการแก้ปัญหาและตัดสินใจผ่านมาสื่อสารที่มีประสิทธิภาพให้การแก้ปัญหาในงานสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

หัวข้อฝึกอบรม

- รากฐานที่สำคัญของ “การสื่อสาร” มีองค์ประกอบอะไรบ้าง
 - เพื่อให้เกิดการกระทำ
 - เพื่อความเข้าใจตรงกัน
 - เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร
 - เพื่อการแสวงหาแนวทางสู่การบรรลุเป้าหมาย
 - เพื่อป้องกันปัญหา ข้อผิดพลาด และความขัดแย้ง
- **L-I-B P-Q-R-S Techniques** : เครื่องมือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของการทำงาน
 - เทคนิคการฟัง **L** istening Technique
 - เทคนิคการใช้ “ฉัน” ในการสะท้อนพฤติกรรมของกลุ่มสนทนา **I** Message Technique
 - เทคนิคการถอดความ **P** araphrasing Technique
 - เทคนิคการถาม **Q** uestioning Technique
 - เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก **R** eflecting Technique
 - เทคนิคการสรุปประเด็น **S** ummarizing Technique
- จิตวิทยาการวิเคราะห์สถานการณ์ วิเคราะห์และคุณสมบัติของกลุ่มสนทนา เพื่อเลือกวิธีการสื่อสารให้เหมาะสม
 - จิตวิทยาการสื่อสารกับ “หัวหน้า” หรือ “ผู้ใหญ่”
 - จิตวิทยาการสื่อสารกับ “ลูกน้อง” หรือ “ผู้มาติดต่อ”

- จิตวิทยาการสื่อสารกับ "เพื่อนร่วมงาน" (ในและนอกฝ่ายงาน)
- จิตวิทยาการสื่อสารใน "ที่ประชุม" หรือ "การนำเสนองาน"

● **S-C-O-T Techniques** : เครื่องมือการรับมือกับความขัดแย้งโต้เถียงที่มีประสิทธิภาพจากการสื่อสาร (ชมวิดีโอคลิปและฝึกปฏิบัติ)

S oft Approach โดยใช้ “ความอ่อนโยน” หรือ “สุ่มสุภาพ” เป็นการกำกับบรรยากาศการสนทนา

C atch the feeling before fact โดยจับ “ความรู้สึก” ผู้พูดให้ได้ก่อน ที่จะไปใส่ใจใน “ข้อเท็จจริง” ที่สื่อสารมา

O pen mind to understand โดยการ “เปิดใจ” ฟัง หรือ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” นั่นเอง

T ake response after that โดย “ตอบกลับ” หลังจากที่ได้ฟังอย่างเข้าใจในความรู้สึกของคู่สนทนา

● กระบวนการวิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจ 4 ขั้นตอน

1. การวิเคราะห์สถานการณ์ ด้วยหลักการ E-I-P พร้อมกรณีศึกษา

- วิเคราะห์เหตุการณ์ (Event)
- ลำดับความสำคัญ (Importance)
- กระบวนการที่ใช้ (Process)

2. การวิเคราะห์การแก้ปัญหา 5 ขั้นตอน พร้อมกรณีศึกษา

- กำหนดปัญหา
- วิเคราะห์ข้อมูลของปัญหา
- ค้นหาสาเหตุของปัญหา
- การแก้ปัญหา
- การติดตามผล

3. กระบวนการตัดสินใจ 5 ขั้นตอน พร้อมเครื่องมือและฝึกจากกรณีศึกษา

- กำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์
- กำหนดมาตรฐานเปรียบเทียบ
- สำรวจทางเลือก
- ประเมินทางเลือก
- การตัดสินใจเลือก

4. กระบวนการวิเคราะห์ปัญหาที่น่าจะเกิดขึ้น (เชิงป้องกัน) 4 ขั้นตอน พร้อมกรณีศึกษา

- กำหนดแผนปฏิบัติงาน
- ระบุปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น
- การป้องกันและแผนสำรอง
- การทบทวนแผนและซักซ้อม

- สรุปหลักการและแนวทางการแก้ปัญหาและตัดสินใจ
- เทคนิคการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงานร่วมกัน

ระยะเวลาฝึกอบรม

1 วัน

วิทยากร

อาจารย์พรเทพ จันทนาวิ (ตามไฟล์เอกสารแนบ)

การศึกษา

- ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปริญญาตรี จิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอเอสเอส
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม กลุ่มบริษัทเครือยูคอม
- ฯลฯ

ผู้ที่ควรเข้ารับการอบรม :

ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้าแผนกทุกคนทุกระดับในองค์กร

วิธีการอบรม

- o การบรรยาย ประกอบการตัดทำ Workshop เชิงปฏิบัติการ เพื่อการนำไปใช้จริง

จำนวนผู้เข้าอบรม:

ไม่เกิน 20 คน

ระยะเวลาการฝึกอบรม:

1 วัน

อัตราค่าบริการจัดอบรมภายในองค์กร
(รวมค่าวิทยากร ค่าเอกสาร)

ค่าอบรม	ราคา ก่อน VAT	VAT 7 %	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3 %	ราคาสุทธิ
ค่าอบรม/วัน	33,000	2,310	(990)	34,320

การชำระค่าธรรมเนียม

- ชำระโดยสั่งจ่ายเช็ค/แคชเชียร์เช็ค ชิดครอม สั่งจ่ายในนาม
 หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd.,Partnership)
 เลขที่ 89/161 ซอยพระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3 แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510
 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100
- โอนเงินเข้าบัญชี
 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 732-245823-8
 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาโลตัสรามอินทรา 109 บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 029-711049-6
 ส่ง Pay-in มาที่ Fax.02-9030080 ext. 9330
ผู้เข้าอบรมรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามจังหวัด

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรรณฎา 080-2545660

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

www.ptstraining.in.th

Email info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ส่งเอกสารมาที่

หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤกษาวิลล์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3

แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100