

Effective communication for problem solving & decision making

ประสิทธิภาพการสื่อสารเพื่อการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

วันที่ 15 กันยายน 2560

โรงแรมไร่ช สุขุมวิท 26

หลักการและเหตุผล

จากการสำรวจผู้คนที่ทำงานในองค์กร บริษัท ห้างร้าน ล้วนพบว่า ปัญหาพื้นฐานหนึ่งที่สำคัญมากที่มีผลกระทบอื่น ๆ ตามมา ก็คือ ปัญหาการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน และกับลูกค้า ทั้ง ๆ ที่จริงแล้ว คนเราทุกคนต่างไม่ต้องการให้เกิดปัญหาจากการสื่อสารกันทั้งนั้น และหากต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ต้องร่วมกัน “แก้ปัญหาและตัดสินใจ” อะไรบางอย่าง แต่กลับต้องเจอกับ “ปัญหาด้านการสื่อสาร” เพิ่มเข้าไปด้วย จึงเข้าใจที่ว่า “ความว้าวยังไม่หาย 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** eflexing Technique
 - เทคนิคการสรุปประเด็น **S** ummarizing Technique

- จิตวิทยาการวิเคราะห์สถานการณ์ วัตถุประสงค์และคุณวุฒิของกลุ่มสนทนา เพื่อเลือกวิธีการสื่อสารให้เหมาะสม
 - จิตวิทยาการสื่อสารกับ "หัวหน้า" หรือ "ผู้ใหญ่"
 - จิตวิทยาการสื่อสารกับ "ลูกค้ำ" หรือ "ผู้มาติดต่อ"
 - จิตวิทยาการสื่อสารกับ "เพื่อนร่วมงาน" (ในและนอกฝ่ายงาน)
 - จิตวิทยาการสื่อสารใน "ที่ประชุม" หรือ "การนำเสนองาน"
- **S-C-O-T Techniques** : เครื่องมือการรับมือกับความขัดแย้งโต้เถียงที่มีประสิทธิภาพจากการสื่อสาร (ชมวิดีโอคลิปและฝึกปฏิบัติ)
 - S**oft Approach โดยใช้ “ความอ่อนโยน” หรือ “สุขุมสุภาพ” เป็นการกำกับบรรยากาศการสนทนา
 - C**atch the feeling before fact โดยจับ “ความรู้สึก” ผู้พูดให้ได้ก่อน ที่จะไปใส่ใจใน “ข้อเท็จจริง” ที่สื่อสารมา
 - O**pen mind to understand โดยการ “เปิดใจ” ฟัง หรือ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” นั้นเอง
 - T**ake response after that โดย “ตอบกลับ” หลังจากที่ได้ฟังอย่างเข้าใจในความรู้สึกของกลุ่มสนทนา
- 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
 - สืบรวจทางเลือก
 - ประเมินทางเลือก
 - การตัดสินใจเลือก
 4. กระบวนการวิเคราะห์ปัญหาที่น่าจะเกิดขึ้น (เชิงป้องกัน) 4 ขั้นตอน พร้อมกรณีศึกษา
 - กำหนดแผนปฏิบัติงาน
 - ระบุปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น

- การป้องกันและแผนสำรอง
- การทบทวนแผนและซัพพอร์ต

- 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 กลุ่มบริษัทเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- ฯลฯ

ผู้ที่ควรเข้ารับการอบรม :

ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้าแผนกทุกคนทุกระดับในองค์กร

วิธีการอบรม

o การบรรยาย ประกอบการตัดทำ Workshop เชิงปฏิบัติการ เพื่อการนำไปใช้จริง

จำนวนผู้เข้าอบรม:

ไม่เกิน 30 คน

ระยะเวลาการฝึกอบรม:

1 วัน

อัตราค่าลงทะเบียน/ท่าน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ราคาท่านละ	3,800	266	(114)	3,952
Early Bird ชำระล่วงหน้า	3,400	238	102	3,536

การชำระค่าธรรมเนียม

- ชำระโดยส่งจ่ายเช็ค/แคชเชียร์เช็ค ชิดคร่อม ส่งจ่ายในนาม
 หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd.,Partnership)
 เลขที่ 89/161 ซอยพระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3 แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510
 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100
- โอนเงินเข้าบัญชี
 ธนาคารกสิกรไทย 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: คุณอรัญญา 080-2545660

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

www.ptstraining.in.thEmail 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