

## หลักสูตร จิตวิทยาการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆสำหรับหัวหน้างาน

วันที่ 15 พฤศจิกายน 2566

เวลา 09.00-16.00 น. โรงแรม Rembrandt สุขุมวิท 18

### Course Outline

การสื่อสารเป็นทักษะจำเป็นสำหรับการทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในระดับหัวหน้างานขึ้นไปซึ่งจำเป็นต้องใช้การสื่อสารเพื่อคาดหวังผลสำเร็จที่ปรารถนา ในบางครั้งการเผชิญกับสถานการณ์สำคัญที่มีภาวะตึงเครียดที่มีผลต่อสภาพจิตใจและการทำงานของพนักงาน การสื่อสารที่ไม่ดีอาจทำให้สถานการณ์สำคัญกลายเป็นสถานการณ์วิกฤต แต่การสื่อสารที่ดีจะช่วยปรับหนักให้เป็นเบา ปรับลบให้เป็นบวก หรือเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นได้

### วิทยากรโดย อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวิ หัวข้อสัมมนา

#### 1. Case Studies & Workshop: สื่อสารให้บรรลุผล ด้วย "SMILE"

- 1.1 Specialist ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ
- 1.2 Mind Reader นักอ่านจิตใจคน
- 1.3 Igniter นักจุดประกาย
- 1.4 Listener นักฟังที่ดี
- 1.5 Enquirer นักตั้งคำถาม

#### 2. รับฟัง-ตั้งคำถาม-สะท้อนกลับ ตามรูปแบบ ADRAB Mindset เพื่อปรับเปลี่ยน การกระทำหรือการตัดสินใจ

- 2.1 Angry/Anxiety โกรธ/วิตกกังวล
- 2.2 Denial ปฏิเสธ ตอตัน
- 2.3 Rational มีเหตุผล
- 2.4 Acceptance ยอมรับ
- 2.5 Blame โทษผู้อื่น ต่อว่า

#### 3. Case Studies & Workshop: 4 สถานการณ์สำคัญที่ต้องสื่อสารให้เป็น

##### \*สถานการณ์ที่ 1: การแจ้งผลประเมินการปฏิบัติงานแก่พนักงาน ด้วย I CAN DO Technique

- I Message ข้อความจุกคิดสะกิดใจ
- Convey the positively issues to take with: เริ่มต้นด้วยเรื่องที่เป็นบวก
- Ask the specific questions based on behaviors or actions: ถามคำถามที่เฉพาะเจาะจงในพฤติกรรมหรือการกระทำ
- Notify to discussion on solutions: ใส่ใจในการหาทางออกของปัญหา
- Describe the effects: อธิบายถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น
- Open mind to listen for their reasons: เปิดใจรับฟังเหตุผล
- Summary: สรุปประเด็นและการแจ้งผลประเมินการปฏิบัติงาน

## \*สถานการณ์ที่ 2: ยับยั้งการลาออกของพนักงานด้วย PRAISES Technique

- **Problems:** ประเด็นปัญหาที่ทำให้ต้องลาออก
- **Real life:** ชีวิตจริงที่ต้องเผชิญอยู่
- **Alternatives to suggest:** การแนะนำทางเลือกอื่น
- **If you can do something:** ถ้าสามารถทำบางอย่างได้
- **Same situation that you can't escape:** สถานการณ์เดิมที่หนีไม่พ้น
- **Else:** สิ่งที่ควรพิจารณาให้ดี
- **Summary:** สรุปประเด็นเพื่อยับยั้งการลาออกของพนักงาน

## \*สถานการณ์ที่ 3: การให้ข้อมูลป้อนกลับหรือว่ากล่าวตักเตือนแก่พนักงานด้วย SECRETS Technique

- **Specific message to talk:** เจาะจงเฉพาะเรื่อง
- **Encouraging them:** สนับสนุนและเป็นกำลังใจ
- **Constructive Feedback:** ดีเพื่อก่อต่อให้งานดีมีการพัฒนา
- **Relatedness:** คำนึงถึงความสัมพันธ์
- **Empathy about their mistakes:** เข้าอกเข้าใจในสิ่งที่ทำผิดพลาดไป
- **Timely:** ช่วงเวลาเหมาะสมกับสถานการณ์
- **Sincerity:** มีความจริงใจต่อกัน

## \*สถานการณ์ที่ 4: รับมือกับความขัดแย้งระหว่างพนักงานด้วยเทคนิค 7 ส.

- สู่การเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง
- แสวงหาสถานการณ์ของแต่ละฝ่าย
- สุ่มหว่าหาสาเหตุของปมขัดแย้ง
- เสนอทางออกที่หลากหลายทางให้เลือกแก้ปัญหา
- สมยอมกับทางแก้ปัญหาที่ทุกฝ่ายเห็นพ้อง
- สรุปแนวทางที่นำไปปฏิบัติขจัดความขัดแย้ง
- สมานฉันท์ทำงานร่วมกันต่อไป

เหมาะสำหรับ

- หัวหน้างานและผู้จัดการฝ่าย จำนวน 20 คน

วิธีการฝึกอบรม

- บรรยาย กิจกรรมกลุ่ม การฝึกปฏิบัติ การชม VDO Clip และการให้ข้อสรุป

ระยะเวลาฝึกอบรม:

- 1 วัน

วิทยากร อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวิ

การศึกษา

- ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปริญญาตรี จิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสบการณ์ทำงาน

- คอลัมน์นิสต์และนักเขียนนิตยสาร HR Society magazine
- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวิวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอเอสเอส
- ฯลฯ

## ▪ อัตราค่าลงทะเบียน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ราคาท่านละ	3,900	273	(117)	4,056
<b>Early Bird</b> จ่ายก่อนลดพิเศษ	3,700	259	(111)	3,848
<b>สมัคร 3 ท่านๆละ</b>	3,500	245	(105)	3,640

การชำระค่าอบรม

1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีออมทรัพย์ สาขาโลตัสรามอินทรา 109 เลขที่ 148-3-63836-8

ชื่อบัญชี บริษัท โพรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชัน จำกัด

และแฟกซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) info.ptstraining@gmail.com

พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

1. ชำระด้วยเช็คบริษัท ส่งจ่าย บริษัท โพรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชัน จำกัด (Professional Training Solution Co.,Ltd.)

หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105566006450

บริษัท โพรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชัน จำกัด

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

แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรรณฎา (ตุ้ม)086-8929330

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

[www.ptstraining.in.th](http://www.ptstraining.in.th)

E-mail [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com), ptstraining3@gmail.com

**ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง (พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)**

## แบบฟอร์มการลงทะเบียน

หลักสูตร จิตวิทยาการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ สำหรับหัวหน้างาน

ส่งมาที่ [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com) หรือ [ptstraining3@gmail.com](mailto:ptstraining3@gmail.com)

บริษัท \_\_\_\_\_

ที่อยู่อกใบกำกับภาษี \_\_\_\_\_

รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี \_\_\_\_\_

ชื่อผู้ประสานงาน (HR) \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ ต่อ \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

วันสัมมนา \_\_\_\_\_

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

3. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

### หมายเหตุ

กรณียกเลิกการเข้าสัมมนา กรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ส่งเอกสารมาที่

บริษัท โพรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชัน จำกัด

เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤษภาวิไล 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แขวง 3

แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105566006450