



จิตวิทยาการสื่อสาร ใน 4 สถานการณ์ ที่หัวหน้างาน ต้องพบ

“ Full Day!!

Case Studies & workshop

”

การสื่อสารเป็นทักษะจำเป็นสำหรับการทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในระดับหัวหน้างานขึ้นไป ซึ่งจำเป็นต้องใช้การสื่อสารเพื่อคาดหวังผลสำเร็จที่ปรารถนา ในบางครั้งการเผชิญกับสถานการณ์สำคัญ ที่มีภาวะตึงเครียดที่มีผลต่อสภาพจิตใจและการทำงานของพนักงาน การสื่อสารที่ไม่ดีอาจทำให้ สถานการณ์สำคัญกลายเป็นสถานการณ์วิกฤต แต่การสื่อสารที่ดีจะช่วยปรับหนักให้เป็นเบา ปรับลบให้เป็นบวกหรือเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นได้

ประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยาการสื่อสาร
เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์สำคัญ

สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ ลดปัญหา
รับมือ และรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร

Full Day!! Case Studies & Workshop
เพื่อพัฒนาการสื่อสารสำหรับหัวหน้างาน



กำหนดการสัมมนา

วันพฤหัสบดีที่ 25 พฤษภาคม 2566

(เวลา 09.00 - 16.00 น.) ณ ห้องสัมมนา

โรงแรมแกรนด์ เซนเตอร์ พ้อยต์ เพลินจิต

ถ.เพลินจิต (รถไฟฟ้า BTS สถานีเพลินจิต ทางออกที่ 5)

อัตราค่าสัมมนา

สมาชิก (TAX, HR)

4,000 + VAT 280 = 4,280 บาท

บุคคลทั่วไป

4,700 + VAT 329 = 5,029 บาท

(รวมเอกสาร ค่ากาแฟ อาหารว่าง อาหารกลางวัน)

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 เพื่อปรับเปลี่ยนการกระทำหรือการตัดสินใจ

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

3. Case Studies & Workshop: 4 สถานการณ์สำคัญที่ต้องสื่อสารให้เป็น

***สถานการณ์ที่ 1:** การแจ้งผลประเมินการปฏิบัติงานแก่พนักงานด้วย I CAN DO Technique

- I Message: ข้อความถูกคิดสะกิดใจ
- 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

3. Case Studies & Workshop: 4 สถานการณ์สำคัญที่ต้องสื่อสารให้เป็น (ต่อ)

***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: สิ่งที่ต้องพิจารณาให้ดี
- Summary: สรุปประเด็นเพื่อยับยั้งการลาออกของพนักงาน

***สถานการณ์ที่ 3:** การให้ข้อมูลป้อนกลับหรือว่ากล่าวตักเตือนแก่พนักงานด้วย

SECRETS Technique

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

***สถานการณ์ที่ 4:** รับมือกับความขัดแย้งระหว่างพนักงานด้วย

เทคนิค 7 ส.

- สู่การเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง
- แสวงหาสถานการณ์ของแต่ละฝ่าย
- สุมหัวหาสาเหตุของปมขัดแย้ง
- เสนอทางออกที่หลากหลายทางให้เลือกแก้ปัญหา
- สมยอมกับทางแก้ปัญหาก็ทุกฝ่ายเห็นพ้อง
- สรุปแนวทางที่นำไปปฏิบัติจนจบความขัดแย้ง
- สมานฉันท์ทำงานร่วมกันต่อไป

วิทยากร

อาจารย์พรเทพ อินทนาวิ

- ผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา กลุ่มบริษัท TCC Capital Group
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา กลุ่มบริษัทในเครือ UCOM
- ผู้เชี่ยวชาญการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม บมจ. เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น

- วิทยากรพิเศษ (Guest Speaker) เรื่อง HRM & HRD การสื่อสารและพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร จิตวิทยาอุตสาหกรรมภาวะผู้นำและทีมงาน ให้กับระดับปริญญาตรีและโท เช่น เกษตรศาสตร์ ศรีนครินทร์วิโรฒ หอการค้าไทย ศรีปทุม เกษมบัณฑิตราชภัฏจันทรเกษม

ชำระค่าสัมมนาเป็น เงินสด หรือ เช็ค สั่งจ่ายในนาม บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด
178 อาคารธรรมนิติ ชั้น 4 ซ.เพิ่มทรัพย์ (ประชาชื่น 20) ถ.ประชาชื่น แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800
TAX ID 010-553-300-1556 (สำนักงานใหญ่) (กรณีไม่มีหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย ต้องชำระเต็มจำนวน) **งดรับเช็คส่วนตัว**

ยิ่งอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลดรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%

สนใจสำรองที่นั่งได้ที่ TEL 02-555-0700 กด 1, 02-587-6860-64