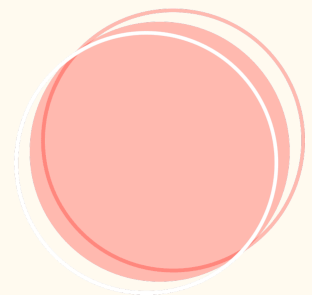
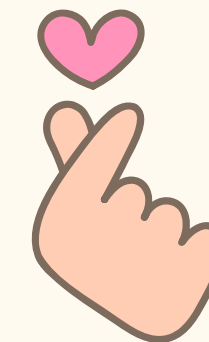


# เชื่อมคน เชื่อมงาน ด้วยการสื่อสารเชิงบวก

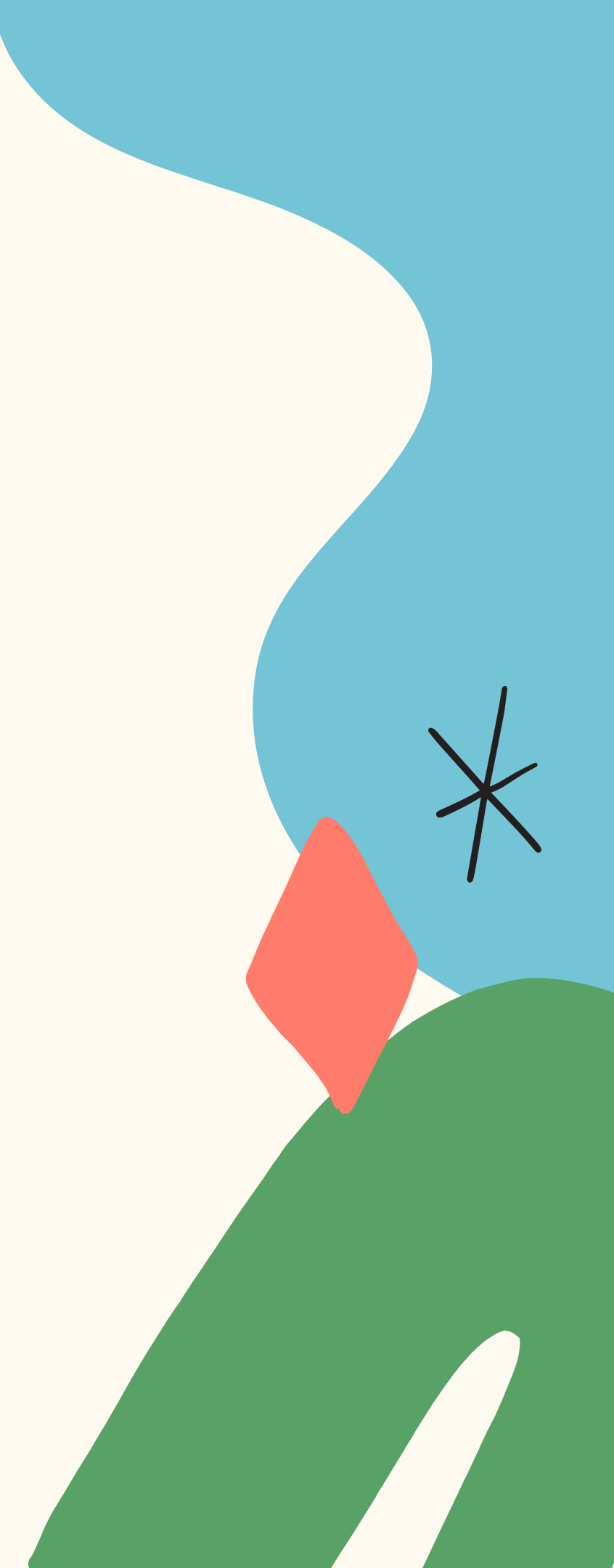




**เชื่อมคน เชื่อมงาน ด้วยการสื่อสารเชิงบวก**

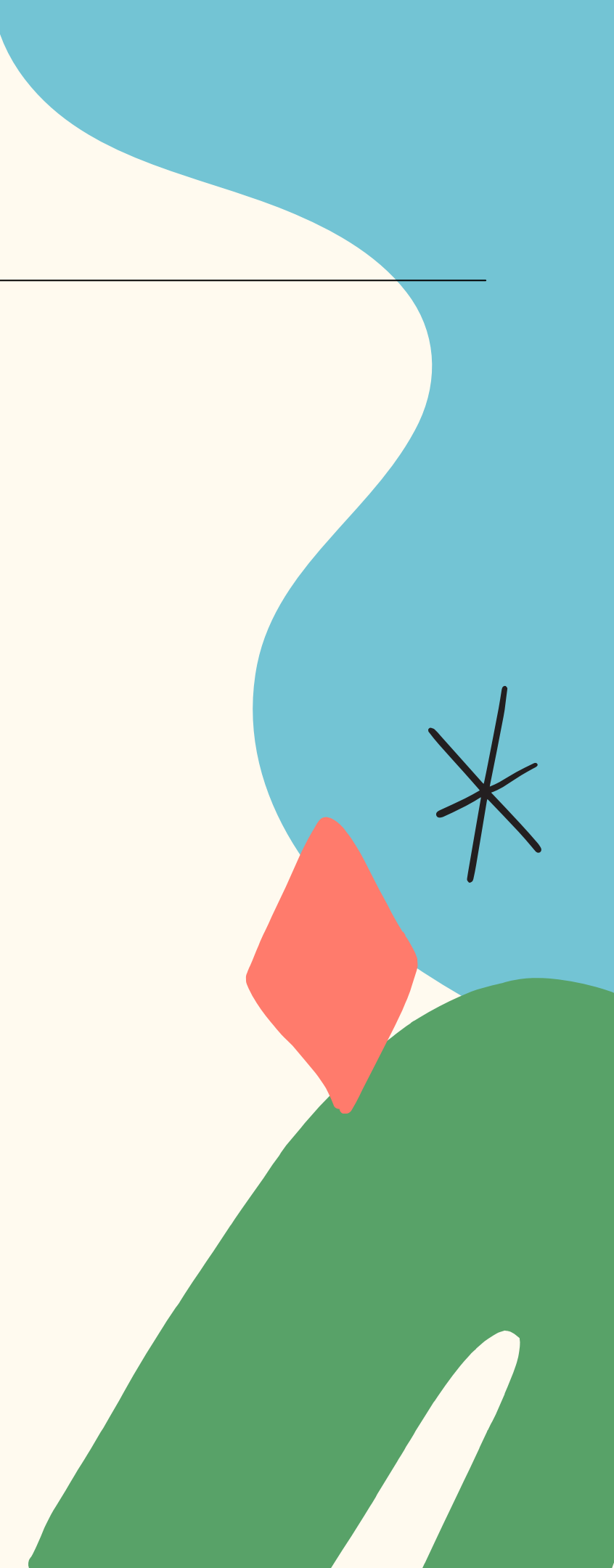


# เทคนิคการสื่อสาร ในองค์กร



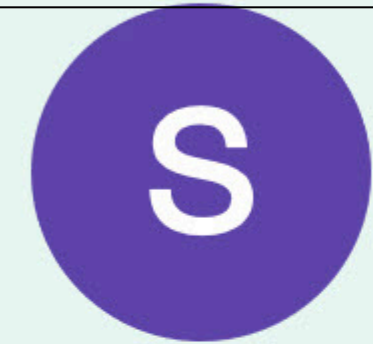
# กิจกรรมสร้างสุข

## ศิลปะสัมพันธ์



# องค์ประกอบของการสื่อสาร

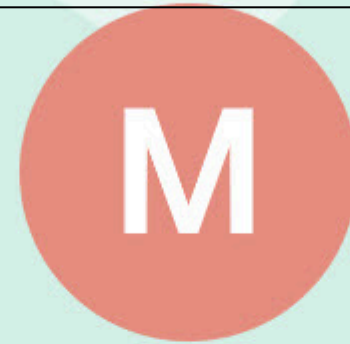
## Elements of Communication



### Sender

#### ผู้ส่งสาร

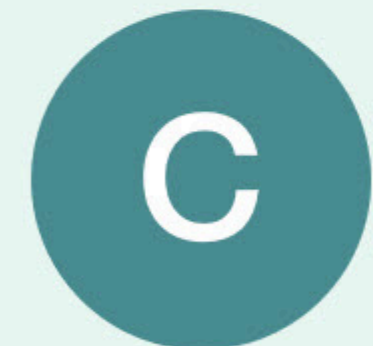
เป็นบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่  
ทำหน้าที่ในการส่งสารหรือเป็น  
แหล่งกำเนิดสาร



### Message

#### สาร

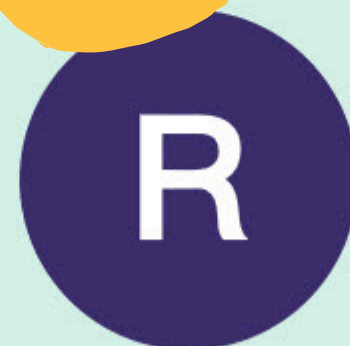
เป็นเรื่องราวหรือสิ่งที่ผู้ส่งสารได้ส่งออกมา  
อาจอยู่ในรูปแบบของ ข้อมูล ความรู้  
ความคิด ความต้องการ หรืออารมณ์



### Channel

#### ช่องทาง

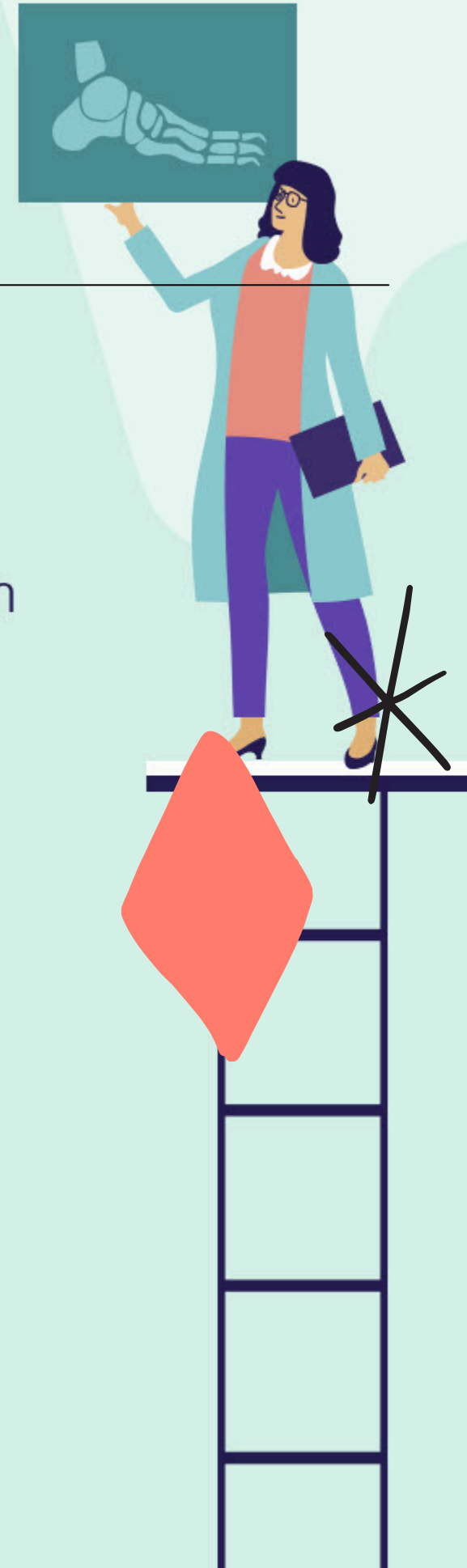
เป็นสื่อกลางของการส่งสาร นำสาร  
จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร อาจใช้  
การพูด การเขียน โดยอาศัยภาษา  
หรือสัญลักษณ์ หรือการใช้สื่อ



### Receiver

#### ผู้รับสาร

เป็นบุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับ  
เรื่องราวข่าวสารจากผู้ส่งสาร





# การสื่อสารที่ดี

## Good Communication

ผู้สื่อสารจะต้องให้ความสำคัญกับผู้ฟังมากกว่าตัวเราเอง เพราะวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร จะต้องทำให้ผู้ฟังเข้าใจและคล้อยตาม เรื่องราวหรือสารที่ส่งไป หากเราสื่อสารได้ตรงกับความต้องการของผู้ฟังแล้ว ย่อมทำให้การสื่อสารสมบูรณ์ โดยการให้ความสำคัญ ในการพัฒนาตัวเองให้เป็นนักสื่อสารที่ดีควรพัฒนาทักษะดังนี้

1



การสร้าง  
ความสัมพันธ์ที่ดี

2



การพูด  
ให้จูงใจผู้ฟัง

3



การรับฟังความ  
ต้องการของผู้ฟัง

4



การเรียนรู้และเข้าใจ  
ธรรมชาติของมนุษย์

5



การมองผู้ฟังด้วย  
ทัศนคติเชิงบวก

# เทคนิคการประสานงาน



# สำรวจแนวความคิดด้านการสื่อสารของตัวเอง

**คุณชอบพูด-คุยกับผู้อื่นหรือไม่ ?**

**คุณรู้สึกอย่างไรเมื่ออธิบายแล้วผู้ฟังไม่เข้าใจ ?**

**คุณให้ความสำคัญกับผู้ฟังมากแค่ไหน ?**

**คุณเตรียมตัวทุกครั้งก่อนการสื่อสารกับกลุ่มคนหรือไม่ ?**

**คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อต้องทำการสื่อสารกับผู้อื่น ?**



ปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนคิดเห็นแตกต่างกัน

**ความเชื่อส่วนบุคคล (Belief)**

**ค่านิยมที่ยึดถือ (Value)**

**ประสบการณ์ในอดีตของเรื่องนั้นๆ (Experience)**

**กฎ-มาตรฐาน ที่กำหนดขึ้น (Rule)**

**การยึดถือความคิดของตนเองเป็นหลัก**

การปรับเปลี่ยนแปลงแนวทางการสื่อสารของตัวเอง

**อุปสรรคของการสื่อสารที่คุณเจออยู่**

**สาเหตุเป็นเพราะเหตุใด**

**คุณจะปรับเปลี่ยนตัวเองได้อย่างไร**

**พูดตรงได้  
แต่ไม่จำเป็นต้องพูดแรง**



## เทคนิคจิตวิทยาในการพูดตรง ๆ

### 1. ใช้คำสุภาพ เชิงสร้างสรรค์ วิจารณ์ที่ผลงานไม่ใช่ตัวบุคคล

เรื่องนี้เนื้อหาครบถ้วน แต่ข้อความแน่นไปหน่อย ถ้าตัดข้อความได้ จะน่าอ่านกว่านี้ หรือ งานที่คุณส่งมาข้อมูลเยอะดีนะ แต่ส่งช้าไปหน่อย ทำให้นำไปใช้ไม่ทันการณ์ ถ้าครั้งหน้าส่งเร็วขึ้นจะดีมาก เป็นต้น



**ชี้ให้เห็นความเป็นไปได้  
ในการแก้ไขปัญหา**



เปลี่ยนจากคำดูดำเวลาที่ผู้ปฏิบัติเจอปัญหา  
มาเป็นการชี้ให้เห็นความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา

หากปัญหาเกิดจากระบบ ก็หางบประมาณหรือหาวิธีการ  
ปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น หรือถ้าปัญหาเกิดจากนโยบาย  
ก็ปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้เหมาะสมกับรูปแบบการทำงาน  
ขององค์กร เป็นต้น

**ใช้คำถามปลายเปิด**



ทำไมถึงทำไม่ได้  
ทำไมถึงทำผิดพลาด



เพราะอะไร? **หรือ**  
เราสามารถทำอะไรเพื่อ  
แก้ปัญหานี้ได้บ้าง?  
**หรือ**เราควรทำอะไร?  
องค์กรจะเกิดการระดม  
สมอง





**ใช้คำถามชวนให้คิด**



# ตั้งคำถามชวนให้คิด

ทำไมเธอเก่งไม่เท่าคนนั้นล่ะ?

หัวหน้ารักคนนั้นจัง มีอะไรดีนะ?



เราสามารถทำงานให้ดีขึ้น  
ได้อย่างไร?  
มีทรัพยากรใดหรือวัตถุดิบใด  
ที่เราสามารถนำมาสร้างผลงาน  
ใหม่ ๆ ได้บ้าง **หรือ** เราอยาก  
พัฒนาตนเองในด้านไหน



**ไม่มีใครอยากทำผิดพลาด  
ทุกคนพัฒนาได้**



เมื่อเกิดความผิดพลาด  
สิ่งที่คนในองค์กร  
โดยเฉพาะผู้บริหารควรทำ  
ก็คือ

การหาสาเหตุ เพื่อนำมา  
แก้ไขปัญหา และป้องกัน  
ปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก

องค์กร ควรจะมีความเชื่อว่า  
“ทุกคนพัฒนาได้”

หากคนทำงานคนไหนไม่ถนัดใน  
งานที่เขาทำ **ก่อนจะด่า หรือด้อย**  
**คุณค่าในตัวเขา** ลองเปลี่ยนสายงาน  
หรือส่งเขาไปเรียนรู้เพิ่มเติม

ถ้าเขามีความพยายาม เขาจะเป็น  
คนเก่งคนหนึ่งที่พาองค์กรไปสู่เป้า  
หมายได้อย่างแน่นอน



**ยอมรับความแตกต่าง  
เปิดรับความคิดสร้างสรรค์**



สุภาเชิตในนักธุรกิจจีนกล่าวว่า “

หากองค์กรใดมีคนคิดเหมือนกัน  
2 คน องค์กรนั้นมีคนแบบนั้นเพียงคน  
เดียวก็พอแล้ว”

“คำขอโทษ” คำเดียว  
ยุติการทะเลาะที่ยาวนานได้

“มือที่ตบไหล่” ครั้งเดียว  
ทำให้มีกำลังสู้ต่อไปได้

“การสวมกอด” ครั้งเดียว  
ทำให้ความโดดเดี่ยวหายไปได้

อย่าอายที่จะ

“ขอโทษ ตบไหล่ สวมกอดใครสักคน”  
เพราะมันอาจ “ต่อลมหายใจ”  
ของใครบางคนได้