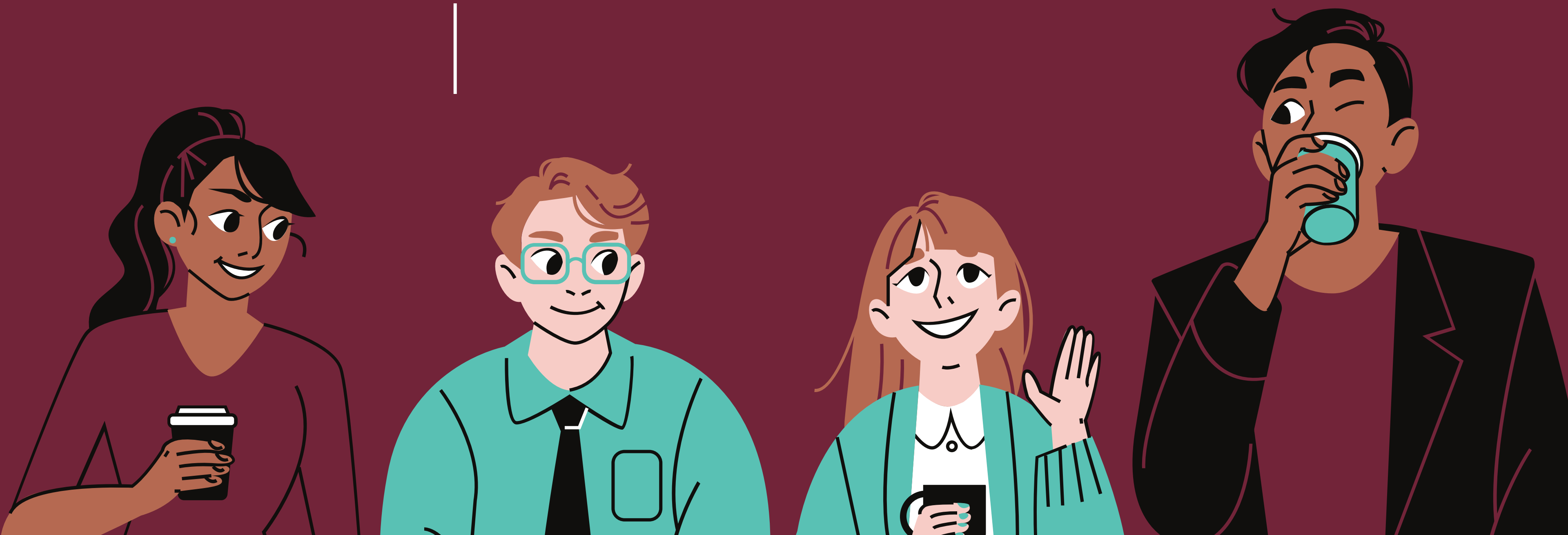


เชื่อมคน เชื่อมงาน ด้วยการสื่อสารเชิงบวก

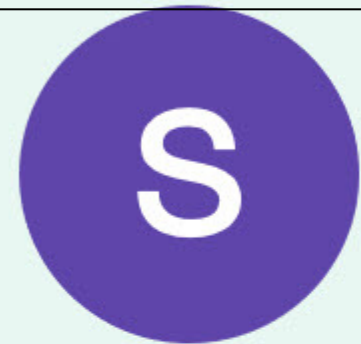


เทคนิคการสื่อสาร ในองค์กร



องค์ประกอบของการสื่อสาร

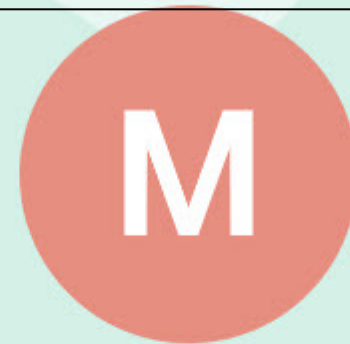
Elements of Communication



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

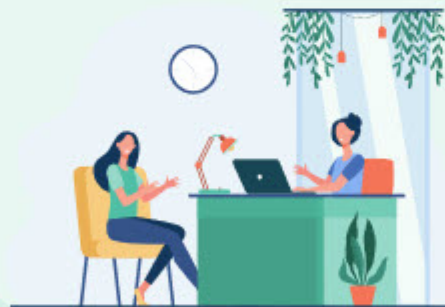
ผู้สื่อสารจะต้องให้ความสำคัญกับผู้ฟังมากกว่าตัวเราเอง เพราะวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร จะต้องทำให้ผู้ฟังเข้าใจและคล้อยตามเรื่องราวหรือสารที่ส่งไป หากเราสื่อสารได้ตรงกับความต้องการของผู้ฟังแล้ว ย่อมทำให้การสื่อสารสมบูรณ์ โดยการให้ความสำคัญในการพัฒนาตัวเองให้เป็นนักสื่อสารที่ดีควรพัฒนาทักษะดังนี้

1



การสร้าง
ความสัมพันธ์ที่ดี

2



การพูด
ให้เข้าใจผู้ฟัง

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)

การยึดถือความคิดของตัวเองเป็นหลัก

การปรับเปลี่ยนแนวทางการสื่อสารของตัวเอง

อุปสรรคของการสื่อสารที่คุณเจออยู่

สาเหตุเป็นเพราะเหตุใด

คุณจะปรับเปลี่ยนตัวเองได้อย่างไร

**พูดตรงได้
แต่ไม่จำเป็นต้องพูดแรง**



เทคนิคจิตวิทยาในการพูดตรง ๆ

1. ใช้คำสุภาพ เชิงสร้างสรรค์ วิจารณ์ที่ผลงานไม่ใช่ตัวบุคคล

เรื่องนี้เนื้อหาครบถ้วน แต่ข้อความแน่นไปหน่อย ถ้าตัดข้อความได้
จะน่าอ่านกว่านี้ หรือ งานที่คุณส่งมาข้อมูลเยอะดีนะ แต่ส่งช้าไปหน่อย
ทำให้นำไปใช้ไม่ทันการณ์ ถ้าครึ่งหน้าส่งเร็วขึ้นจะดีมาก เป็นต้น

**ชี้ให้เห็นความเป็นไปได้
ในการแก้ไขปัญหา**



เปลี่ยนจากคำดูดำเวลาที่ผู้ปฏิบัติเจอปัญหา
มาเป็นการชี้ให้เห็นความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา

หากปัญหาเกิดจากระบบ ก็หางบประมาณหรือหาวิธีการ
ปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น หรือถ้าปัญหาเกิดจากนโยบาย
ก็ปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้เหมาะสมกับรูปแบบการทำงาน
ขององค์กร เป็นต้น

ใช้คำถามปลายเปิด



ทำไมถึงทำไม่ได้
ทำไมถึงทำผิดพลาด

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

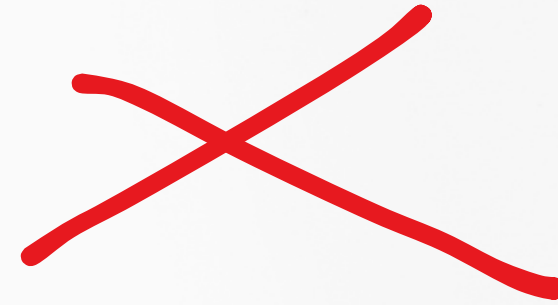


ใช้คำถามชวนให้คิด



ตั้งคำถามชวนให้คิด

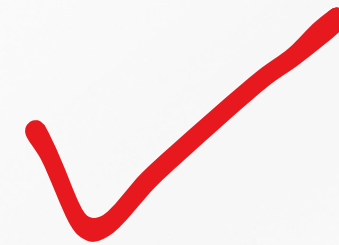
ทำไมเธอเก่งไม่เท่าคนนั้นล่ะ?



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
เปิดรับความสร้างสรรค์**



สุภาเชิตในนักธุรกิจจีนกล่าวว่า “

หากองค์กรใดมีคนคิดเหมือนกัน
2 คน องค์กรนั้นมีคนแบบนั้นเพียงคน
เดียวก็พอแล้ว”

สถานการณ์	คำพูดเชิงบวก	คำพูดเชิงลบ
เมื่อมีข้อผิดพลาด	ไม่เป็นไร ลองดูอีกครั้งนะ เดี๋ยวเราหาทางแก้ไปด้วยกัน	ทำไมทำผิดอีกแล้ว ดูไม่ได้เรื่องเลย
เมื่อให้กำลังใจ	คุณทำได้ดีมากแล้ว อีกนิดเดียวเป้าหมายก็อยู่ตรงหน้า!	ดูเหมือนคุณยังทำได้ไม่ถึงไหนเลยนะ
เมื่อรับฟังความคิดเห็น	ขอบคุณสำหรับความเห็นนะ เดี๋ยวเรามาลองปรับใช้กันดู	ฟังดูไม่ค่อยเวิร์คเท่าไร คงใช้ไม่ได้หรอก
เมื่อสอนงาน	คุณกำลังเริ่มต้นได้ดีเลย ลองเพิ่มเติมตรงนี้นิดนึงนะ	ทำไมยังไม่เข้าใจอีก อธิบายไปตั้งที่ครึ่งแล้ว
เมื่อทีมเจออุปสรรค	เรามีโอกาสเรียนรู้อะไรจากปัญหานี้ เดี๋ยวเราช่วยกันแก้ไข	ปัญหาเยอะขนาดนี้ จะทำอะไรต่อได้ยังไง
เมื่อปิดโปรเจกต์	ทำได้ดีมาก เราได้เรียนรู้อะไรใหม่ๆ จากโปรเจกต์นี้เยอะเลย	ผลลัพธ์ยังไม่ดีเท่าที่คาด หวังว่าครั้งหน้าจะดีกว่านี้
เมื่อเห็นคนพยายาม	เห็นคุณตั้งใจแบบนี้ชื่นชมมาก! เดี๋ยวก็สำเร็จแน่นอน	ถึงจะพยายาม แต่ดูเหมือนจะไม่ค่อยได้ผลเท่าไรเลย

“คำขอโทษ” คำเดียว
ยุติการทะเลาะที่ยาวนานได้

“มือที่ตบไหล่” ครั้งเดียว
ทำให้มีกำลังใจสู้ต่อไปได้

“การสวมกอด” ครั้งเดียว
ทำให้ความโดดเดี่ยวหายไปได้

อย่าอายที่จะ
“ขอโทษ ตบไหล่ สวมกอดใครสักคน”
เพราะมันอาจ “ต่อลมหายใจ”
ของใครบางคนได้



**“คำพูดที่ดี เปลี่ยนใจคนได้
คำพูดที่ใช่ เปลี่ยนโลกได้”**

