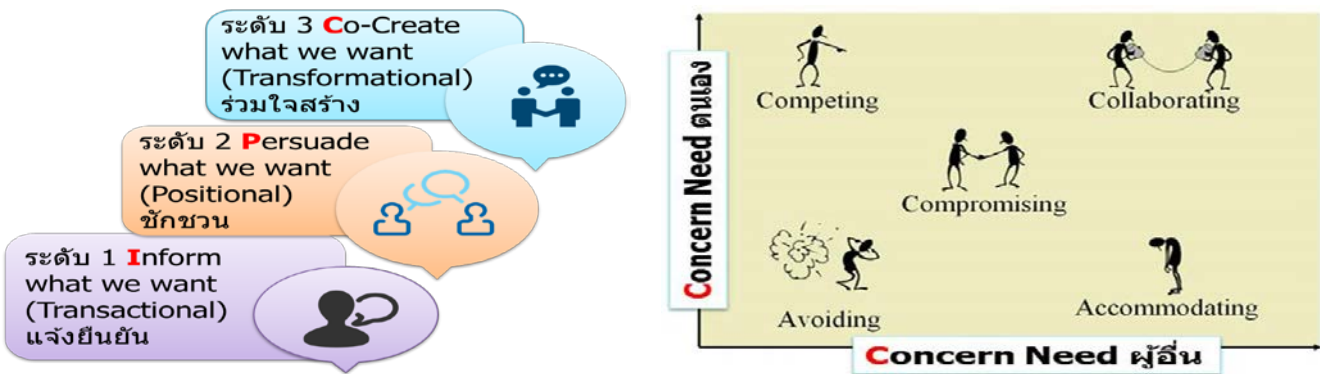


หลักสูตร C-IQ : Conversational Intelligence: สื่อสารพลิกสถานการณ์...ด้วยอัจฉริยะสนทนา

Workshop 1 วัน : 0900-1600

ดร. นพ.ยุทธนา ภาชนะนนท์, แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษา & การบริหารองค์กร.  Yparanan@gmail.com



1. เหตุผล & ความท้าทาย (Challenge)

บรรยากาศการทำงานช่วงที่ผ่านมา ท่านพบเหตุการณ์ & ความต้องการอะไรบ้างต่อไปนี้...

1. มักมีปัญหาด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างฝ่าย หรือ กับลูกค้า เช่น ขัดแย้ง ฎกร้องเรียนดำเนิน
2. การสื่อสารไม่ดี มักเข้าใจกันไปคนละทาง จับประเด็นไม่ได้ สมมติสั้น
3. ขาดเทคนิคในการกระตุ้นหรือจูงใจบุคคลอื่น มักคุ้นเคยกับการสั่งการ

ร่วมกันค้นหาทางออกผ่านหลักสูตรนี้...

2. วัตถุประสงค์ (Aim)

เพื่อสำรวจและพัฒนาบุคลิกและเทคนิค C-IQ: การใช้มันสมอง เพื่อสื่อสารจัดการสิ่งยุ่งยากอย่างได้ผลร่วมกัน อันช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน โดยมุ่งตอบโจทย์ 5 ประการ ได้แก่...

1. จะสร้างให้ตระหนักความสำคัญในการใช้มันสมอง เพื่อสื่อสารจัดการสิ่งยุ่งยากอย่างได้ผลร่วมกัน ทำอย่างไร?
2. อยากสร้างความสนิทสนมไว้วางใจ ลดช่องว่างระหว่างกัน ช่วยให้ทำงานเข้ากันได้ง่ายขึ้น จะสื่อสารอย่างไร?
3. อยากให้ทุกคนเกิดแรงบันดาลใจ สร้างผลงานอย่างมีพลัง จะสื่อสารอย่างไร?
4. สื่อสารอย่างไร เพื่อลดผลกระทบ & ช่วยกันแก้ไขปัญหให้ได้ผลเร็วที่สุด ?
5. ท่ามกลางความแตกต่าง & แรงกดดัน จะคลี่คลายอารมณ์และสื่อสารอย่างยืดหยุ่นเพื่อประสานพลังได้อย่างไร?

3. กำหนดการ & เนื้อหา (Content)

09.00 - 10.30 น. เข้าใจภาพรวม อัจฉริยะสนทนา (C-IQ): การใช้มันสมอง เพื่อสื่อสารจัดการสิ่งยุ่งยากอย่างได้ผลร่วมกัน...เพื่อ Aim 1

- - 8 คุณสมบัติแห่งนักสื่อสารอัจฉริยะ
- - ถอดรหัส IPC...3 ระดับแห่งอัจฉริยะสนทนา: นิยาม & คุณค่า
- - C-IQ Dashboard...จุดกำเนิดเริ่มที่ Brain & Neurotransmitters
- - C-IQ Matrix...แนวทางการพัฒนาภาคปฏิบัติ
- - กรณีศึกษา ระดับสากล & ระดับประเทศ: บทเรียนเชิงวิเคราะห์
- - กิจกรรมเชิงกระตักคิด "The next spy"...เพื่อ Ice breaking
- - กิจกรรมเชิงฝึกเทคนิค "สำรวจบุคลิกนักสื่อสารอัจฉริยะ" สไตล์ IPC

10.30 - 10.45 น. รับประทานอาหารว่าง

10.45 - 12.00 น. พัฒนาอัจฉริยะสนทนา (C-IQ) ทั้ง 3 ระดับ ผ่านการสร้างความสัมพันธ์ไว้วางใจ (Trust)...เพื่อ Aim 2

- - TRUST...5 คุณสมบัติแห่งบุคคลที่น่าเชื่อถือ (Trustworthy people)
- - 2 Case study...บทพิสูจน์การสนทนาที่น่าประทับใจ
- - ABC...เคล็ดลับขำพูดคุยนทุกโอกาส
- - 6 Face emotion...อ่านภาษากาย รู้ภาษาใจ
- - 17 ข้อสังเกตเพื่อการพูดคุยนทุกโอกาส
- - กิจกรรมเชิงกระตักคิด "3 in 1"...เพื่อเข้าใจความสำคัญของสัมพันธภาพ & การสร้างความไว้วางใจต่อกัน
- - กิจกรรมเชิงฝึกเทคนิค "คุยเปิดใจ" สไตล์ ABC

12.00 - 13.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน

13.00 - 14.00 น. พัฒนาอัจฉริยะสนทนา (C-IQ) ระดับ Persuade ผ่านการพูดสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ...เพื่อ Aim 3

- - MOTIVE...ไขปริศนา 6 ความลับแห่งแรงจูงใจ
- - Ray Kroc: ถอดบทเรียนความสำเร็จจากผู้ก่อตั้ง Mc Donald's
- - MOU...ความลับแห่งคำชักชวนทรงพลังที่ใครๆ ก็ตอบตกลง
- - Steve Jobs: ถอดบทเรียนความสำเร็จจากผู้ก่อตั้ง Apple
- - 10 ข้อสังเกตเพื่อสื่อสารสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน
- - กิจกรรมเชิงกระตักคิด: "The Detective"...เพื่อตระหนักความสำคัญในการสังเกตแรงจูงใจภายใน
- - กิจกรรมเชิงฝึกเทคนิค "ค้นจิตตลใจ" สไตล์ MOU

14.00 – 14.45 น. พัฒนาอัจฉริยะสนทนา (C-IQ) ระดับ Inform & Co-Create ผ่านเทคนิคเฉพาะตามแบบฉบับญี่ปุ่น ... เพื่อ Aim 4

- - 4 พุด...อุปสรรคการสื่อสารที่ต้องรู้เท่าทัน
- - 10 หลุมดำบนทอนประสิทธิภาพการสื่อสารแก้ปัญหาในองค์กร
- - HoRenSo...3 กฎทองคำแห่งกระบวนการสื่อสารองค์กรที่มีประสิทธิภาพ
- - 12 ข้อสังเกตเพื่อสื่อสารสร้างผลลัพธ์ สไตล์ HoRenSo
- - 5T...สุดยอดบูรณาการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร
- - กรณีศึกษา CEO & เจ้าของกิจการ จากหลากหลายองค์กร: บทเรียนเชิงวิเคราะห์
- - กิจกรรมเชิงกระตักคิด "Secret word"...เพื่อตระหนักถึงความยากง่ายของการสื่อสาร
- - กิจกรรมเชิงฝึกเทคนิค "สื่อสารสร้างผลลัพธ์" สไตล์ HoRenSo

14.45 - 15.00 น. รับประทานอาหารว่าง

14.45 - 16.00 น. พัฒนาอัจฉริยะสนทนา (C-IQ) ระดับ Co-Create ผ่านการพลิกแตกต่างสู่เต็มเต็มด้วย Empathy ...เพื่อ Aim 5

- - 3E Empathy...หัวใจแห่งการยืดหยุ่นทางความคิด (Thinking Flexibility)
- - 2C...กฎแจคลึกลับความขัดแย้งสู่การประสานพลัง (Collaboration)
- - MERGE...5 เคล็ดลับสื่อสารอย่างเข้าอกเข้าใจ
- - สรุปรวบยอดเนื้อหาสำคัญ
- - กิจกรรมเชิงกระตักคิด "3E Music therapy with NLP"...เพื่อเข้าอกเข้าใจผู้อื่นอย่างลึกซึ้งด้วยภาษาโปรแกรมสมองเชิงบวก
- - กิจกรรมเชิงฝึกเทคนิค "ร่วมสร้างตอบโจทย์" สไตล์ 3E
- - ปฏิบัติการ "สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้" สไตล์ 3A

หมายเหตุ: เวลาและเนื้อหาปรับได้ตามความเหมาะสม

4. รูปแบบการฝึกอบรม (Methodology)

70/30 (Workshop/Theory), ถอดบทเรียนจากภาพยนตร์, Case study, Brainstorming, อภิปรายกลุ่ม, แบบสำรวจเชิงจิตวิทยา, กิจกรรมสนุกกระตักคิด และ โปรแกรมสมองด้วยภาษาเชิงบวกผ่านดนตรีบำบัด (NLP)

5. กลุ่มเป้าหมาย (Target group)

- หัวหน้างาน, ผู้บริหารทั่วไป, ผู้บริหารระดับกลาง-ระดับสูง, ผู้สนใจทั่วไป

6. ผลที่คาดว่าจะได้รับ (Result)

6.1 **ขีดความสามารถ อัจฉริยะสนทนา (C-IQ) ซึ่งช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานอย่างทันที ประกอบด้วย**

- **5 ทักษะเทคนิคที่พร้อมใช้** ได้แก่...เทคนิค สสำรวจบุคลิกนักสื่อสารอัจฉริยะ, เทคนิค คอยเปิดใจ, เทคนิค คำนึงจิตใจ, เทคนิคสื่อสารสร้างผลลัพธ์, เทคนิค ร่วมสร้างตอบโจทย์
- **7 บุคลิกนิสัย & ทัศนคติวิธีคิด** ได้แก่... 8 คุณสมบัติแห่งนักสื่อสารอัจฉริยะ, C-IQ Dashboard...จุดกำเนิดเริ่มที่ Brain & Neurotransmitters, C-IQ Matrix...แนวทางการพัฒนาภาคปฏิบัติ, TRUST...5 คุณสมบัติแห่งบุคคลที่น่าเชื่อถือ (Trustworthy people), MOTIVE...ไขปริศนา 6 ความลับแห่งแรงจูงใจ, 10 หลุมดำบนทอนประสิทธิภาพการสื่อสารแก้ปัญหาในองค์กร, 2C...กฎแจคลึกลับความขัดแย้งสู่การประสานพลัง (Collaboration)

6.2 **ขีดความสามารถรองรับ ยุค 4.0 ซึ่งช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย**

- **หมวด เก่งคิด (Conceptual competency)** ได้แก่...การคิดแก้ปัญหา และ ออกแบบวิธีคิด, การเรียนรู้สิ่งใหม่ และ เพิ่มความเก่งให้หลากหลายอยู่เสมอ
- **หมวด เก่งคน (Human competency)** ได้แก่...การสร้าง และ รักษาสัมพันธ์ภาพ, การประสานพลัง และ ทำงานเป็นทีม, การสื่อสาร และ ปรับตัวท่ามกลางความหลากหลาย, การบริหารความขัดแย้ง

7. ข้อแตกต่าง & โดดเด่นของหลักสูตร (Outstanding Difference)

- ออกแบบให้ตอบโจทย์ วิทยากรมีความเชี่ยวชาญและมากประสบการณ์ เน้นมีส่วนร่วม & ฝึกปฏิบัติเทคนิคที่ใช้ได้จริง
- มุ่งสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนระดับขีดความสามารถซึ่งเป็น 8 เท่าของความรู้อยู่
