

การจัดฝึกอบรมทักษะทางสังคมด้านการสื่อสาร
ของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

แนวปฏิบัติในการฝึกอบรมทักษะทางสังคม ระยะสั้น 6 ชั่วโมง

เป้าหมายของหลักสูตร

1. มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคล และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการสื่อสารในที่สาธารณะ
2. ตระหนักถึงความสำคัญและการนำองค์ความรู้ด้านการสื่อสารไปใช้ในการเรียนการทำงานและการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน

กลุ่มเป้าหมาย

1. นักศึกษา
2. บุคลากรฝ่ายฝึกอบรมพัฒนานักศึกษา

คุณสมบัติของผู้อบรม

เป็นนักศึกษาหรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

สิ่งที่ผู้อบรมได้รับ

1. ประยุกต์ใช้กระบวนการสื่อสารในการแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง
2. เป็นนักสื่อสารที่วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลเพื่อการพัฒนา

โครงสร้างของแนวปฏิบัติในการฝึกอบรมทักษะทางสังคม ระยะสั้น 6 ชั่วโมง

ลำดับที่	กิจกรรม	จำนวนชั่วโมง/ นาที
1.	การเตรียมความพร้อมและการสร้างแรงบันดาลใจ	30 นาที
2.	แนวคิดและทฤษฎี	90 นาที
3.	กิจกรรมกลุ่ม/workshop	3 ชั่วโมง
4.	บูรณาการในการเรียนการทำงาน	1 ชั่วโมง
	รวม	6

สัดส่วนอาจารย์ต่อผู้เข้าอบรม 1 : 30 คน

กิจกรรมที่ 1 การเตรียมความพร้อมและการสร้างแรงบันดาลใจ จำนวน 30 นาที

คำอธิบาย

เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และก่อให้เกิดการยอมรับการสร้างเป้าหมายและแรงบันดาลใจในการเรียนรู้ร่วมกันอย่างมีความสุข

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อร่วมกันสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
2. เพื่อให้เกิดการยอมรับการสร้างเป้าหมายและแรงบันดาลใจในการเรียนรู้

กิจกรรมการอบรม

1. กิจกรรมละลายพฤติกรรม
 - 1.1 กิจกรรมการฝึกระบบประสาท
 - 1.2 กิจกรรมกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล
 - 1.3 กิจกรรมการทำงานเป็นทีม
2. กิจกรรมเช็ควิน สร้างข้อตกลงในการเรียนรู้ร่วมกัน

สร้างความเข้าใจในการเข้าร่วมกิจกรรม โดยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีส่วนร่วมในการกำหนดเงื่อนไขร่วมกัน เช่น ไม่ใช้มือถือในระหว่างการอบรม ตรงต่อเวลาและมีการสร้างการแสดงสัญลักษณ์ในการเรียกเพื่อกระตุ้นความตื่นตัวของผู้เข้าร่วมอบรมก่อนจะทำกิจกรรมต่อไป

3. กิจกรรมสร้างแรงบันดาลใจ ด้วย สื่อวีดีโอ
 - 3.1 เปิดสื่อวีดีโอสร้างแรงบันดาลใจ (ตามเป้าหมายของกิจกรรม) ให้ผู้เข้าร่วมอบรมดู 3-5 นาที
4. ถาม-ตอบ ประเด็นในสื่อวีดีโอหรือข้อสงสัยในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. กิจกรรมสรุปบทเรียน
 - 5.1 ให้ผู้เข้าอบรมสะท้อนสิ่งที่ได้เรียนมาผ่านกระดาษโน้ตและการถามตอบในประเด็นที่อบรม
 - รู้สึกอย่างไรกับกิจกรรมนี้
 - เรียนรู้อะไรบ้างจากกิจกรรมนี้
 - จะนำความรู้จากกิจกรรมนี้ไปใช้อย่างไร

กิจกรรมที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสาร จำนวน 90 นาที

คำอธิบาย

เรียนรู้หลักการและ กรอบแนวคิดที่อธิบายกระบวนการถ่ายทอด ข้อมูลข่าวสาร ความคิด และความรู้สึกจากผู้ส่งไปยังผู้รับ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยครอบคลุมตั้งแต่การสื่อสารภายในองค์กร ไปจนถึงการสื่อสารมวลชน เพื่อสร้างความร่วมมือ ลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อเรียนรู้ทฤษฎีการสื่อสาร
2. เพื่อเข้าใจหลักการด้านการสื่อสารอย่างถูกต้องและปฏิบัติอย่างถูกวิธี

กิจกรรมการอบรม

1. การบรรยายความรู้พื้นฐานด้านการสื่อสาร
- 1.1 ทฤษฎี S-M-C-R Model การวิเคราะห์องค์ประกอบ (ผู้ส่งสาร, สาร, ช่องทาง, ผู้รับสาร)

เพื่อลดจุดบอดในการทำงาน

- 1.2 การสื่อสาร 360 องศาในองค์กร
- 1.3 จิตวิทยาการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 1.4 การสื่อสารในภาวะวิกฤตและข้อขัดแย้ง
- 1.5 การสื่อสารยุคดิจิทัลและวัฒนธรรมองค์กร

2. กิจกรรมสรุปบทเรียน

ให้ผู้เข้าอบรมสะท้อนสิ่งที่ได้เรียนมาผ่านกระดาษโน้ตและการถามตอบในประเด็นที่อบรม

- รู้สึกอย่างไรกับกิจกรรมนี้
- เรียนรู้อะไรบ้างจากกิจกรรมนี้
- จะนำความรู้จากกิจกรรมนี้ไปใช้อย่างไร

กิจกรรมที่ 3 กิจกรรมกลุ่ม/workshop จำนวน 3 ชั่วโมง

คำอธิบาย

กิจกรรมให้ผู้เข้าอบรมได้นำทฤษฎีที่เรียนรู้ไปปฏิบัติด้วยวิธีการต่างๆ โดยฝึกการทำงาน จำลองการปฏิบัติ และแสดงบทบาทสมมติ ฯ ตามหัวข้อที่กำหนดในด้านทักษะการฟัง การตั้งคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และสามารถวางแผนที่เหมาะสมต่อการทำงาน

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อประยุกต์ใช้หลักการและทฤษฎีการสื่อสารในองค์กรในการทำงานร่วมกันอย่างเหมาะสม
2. เพื่อฝึกทักษะด้านการสื่อสารอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์
3. เพื่อปรับทัศนคติและยอมรับวิถีชีวิตเพื่อนร่วมงานและคนในชุมชน

กิจกรรมการอบรม

1. กิจกรรมฝึกตั้งคำถาม (Powerful Question)
 - 1.1 ผู้อบรมเล่นเกม/กิจกรรม เพื่อฝึกการตั้งคำถาม
 - 1.2 นำสิ่งของใส่กล่องทึบและให้แต่ละกลุ่มฝึกตั้งคำถามทายสิ่งที่อยู่ในกล่อง ผู้นำกระบวนการฝึกรับรองตอบได้แค่ใช่หรือไม่ เพื่อได้มาซึ่งคำตอบที่ถูกต้อง
 - 1.3 สรุป/ถอดบทเรียน AAR
2. กิจกรรมฝึกการฟัง 3 ระดับ (Deep Listening)
 - 2.1 จับคู่สลับกันเล่าเรื่องเกี่ยวกับตัวเอง จากการ์ดที่จับได้คนละ 1 นาฬิกาเพื่อฟัง
 - 2.2 รอบแรกให้ผู้เล่าและผู้ฟังอย่างอิสระ เมื่อเล่าจบให้สะท้อนข้อสังเกตซึ่งกันและกัน
 - 2.3 รอบที่ 2 ผู้ฟังฟังอย่างเดียวย้ำถามแทรกหรือพูดโต้ตอบ สังเกตอาการและความรู้สึกทั้งคู่
 - 2.4 รอบที่ 3 เมื่อฟังจนจบแล้วสามารถสะท้อนกลับได้อย่างถูกต้องว่าผู้เล่าต้องการสื่ออะไร

3. กิจกรรมกระจกสะท้อนตัวตน (Johari Window)

3.1 ผู้เข้าอบรมแต่ละคนเขียนข้อดีหรือทักษะที่ตนเองเห็นในตัวเพื่อนลงในกระดาษ Post-it แล้วนำไปแปะที่หลังของเพื่อนคนนั้น

3.2 ให้เจ้าตัวมาอ่านเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างศักยภาพที่ตนเองรู้กับสิ่งที่เพื่อนประเมินให้

3.3 สรุป/ถอดบทเรียน AAR

4. กิจกรรมนักสร้างไร้เสียง (Non-verbal Communication)

4.1 ให้สมาชิกกลุ่มช่วยกันต่อโมเดล (เช่น เลโก้ หรือหอคอยกระดาษ) ตามโจทย์ที่กำหนด โดยห้ามใช้ภาษากาย พูด หรือส่งเสียงใดๆ ทั้งสิ้น บันทึกเวลาที่สำเร็จ

4.2 รอบที่ 2 อนุญาตให้ใช้ภาษากายได้อย่างเดียว บันทึกเวลาที่สำเร็จ

4.3 รอบที่ 3 อนุญาตให้สื่อสารได้อย่างเต็มที่ บันทึกเวลาที่สำเร็จ

4.4 สรุป/ถอดบทเรียน AAR

5. กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อทางออกร่วมกัน (Assertive Communication)

5.1 กำหนดสถานการณ์ความขัดแย้งในที่ทำงาน

5.2 ให้แต่ละกลุ่มลองเขียนบทสนทนา 3 แบบ ได้แก่ แบบยอมจำนน แบบก้าวร้าว และแบบมั่นใจรักกันน้ำใจ

5.3 แต่ละกลุ่มออกมาแสดงบทบาทสมมติแต่ละสถานการณ์ให้ดู

5.4 สรุป/ถอดบทเรียน AAR

กิจกรรมที่ 4 บูรณาการนำไปใช้ในการเรียนและการทำงาน จำนวน 1 ชั่วโมง

คำอธิบาย

กิจกรรมที่ร่วมกันสะท้อนความรู้สึก ข้อดี จุดแข็ง และสิ่งที่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมให้ดีขึ้นได้อีก โดยใช้กระบวนการชวนคิดหรือระดมความคิดเห็นผ่านการตั้งคำถามในแง่มุมต่างๆ

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อระดมความเห็นของผู้เข้าอบรมไปใช้ในการวางแผนพัฒนาภาพรวมในการทำงานขององค์กรต่อไป

2. เพื่อสะท้อนให้ผู้เข้ารับการอบรมเห็นทักษะความสามารถและศักยภาพของตนเอง

กิจกรรมการอบรม

วิทยากรหรือผู้นำกิจกรรมใช้คำถามชวนคิดทบทวนหลังการปฏิบัติกิจกรรม (AAR) ในแต่ละหัวข้อที่ปฏิบัติกิจกรรมแล้ว และให้แต่ละคนเขียนลงกระดาษโพสอิทสี่เหลี่ยมหัวข้อ ดังนี้

1. กิจกรรมฝึกตั้งคำถาม (Powerful Question)

- ถ้าเราตั้งคำถามผิดทาง จะเสียทรัพยากร (เวลา/งบประมาณ) ไปเท่าไร?
- ในการทำงานจริง เรามักที่ตกไปเองมากกว่าการถามเพื่อยืนยันหรือไม่?

2. กิจกรรมการฟัง 3 ระดับ (Deep Listening)

-ตอนที่เราฟังเฉยๆ โดยไม่ได้ตอบ เราค้นพบอะไรในแววตาหรือน้ำเสียงของเพื่อนที่ตอนแรกเราไม่ได้สังเกตไหม?

- ความรู้สึกของการ 'ถูกฟังอย่างตั้งใจ' ส่งผลต่อความเชื่อใจในทีมอย่างไร?

3. กิจกรรมกระจกสะท้อน (Johari Window)

- มีทักษะไหนไหมที่เราไม่รู้ว่ามี แต่เพื่อนมองเห็น?

- การรู้จักตัวเองของกันและกัน ช่วยให้เรายอมรับความแตกต่างของเพื่อนร่วมงานได้อย่างไร?

4. กิจกรรมนักสร้างไร้เสียง

- ตอนที่ห้ามพูด เราใช้วิธีไหนสื่อสารเป้าหมาย? (เช่น การชี้, การพยักหน้า)

- ความเร็วในการทำงานเพิ่มขึ้นกี่เท่าเมื่อเราได้รับอนุญาตให้สื่อสารได้เต็มที่?

5. กิจกรรมบทบาทสมมติ (Assertive):

- ความรู้สึกของผู้รับสารระหว่างแบบ 'ก้าวร้าว' กับแบบ 'มั่นใจรักษาน้ำใจ' ต่างกันอย่างไร?

- เราจะนำการพูดแบบ Assertive ไปใช้ในสถานการณ์ความขัดแย้งจริงในชุมชนได้อย่างไร?