



## Listening & Questioning Strategies

### กลยุทธ์การฟังและถามอย่างชาญฉลาด

#### WHY must be this course? (ทำไมจึงต้องเป็นหลักสูตรนี้)

ปัญหาของการสื่อสารส่วนใหญ่สาเหตุเกิดจากการไม่ฟังกัน เวลาฟังก็ตีความกันไปคนละทาง เทคนิคการฟังที่จะช่วยให้การสื่อสารมีคุณภาพ และทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสารทั้งสองฝ่าย นอกจากนี้วิธีการตั้งคำถามที่จะยิ่งช่วยให้การสนทนาหรือการประชุมมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งตนเองและองค์กร

#### HOW to train? (มีกระบวนการในการฝึกอบรมอย่างไร?)

บรรยาย	ใช้ทฤษฎีเฉพาะของเดอะเบสท์ที่เข้าใจง่าย เห็นภาพ
สาธิต	ด้วยกิจกรรมการปฏิบัติจริง ทดสอบและทดลองด้วยตัวเอง สร้างความเข้าใจอย่างทั่วถึง
คลิปวิดีโอ	ที่ช่วยกระตุ้นให้เห็นความลึกซึ้ง เข้าถึงแก่นของเนื้อหาได้รวดเร็ว
กิจกรรม	ที่ผู้เข้าอบรมต้องร่วมกันปฏิบัติ ให้เกิดทักษะและความชำนาญอย่างทั่วถึงทุกคน
ถาม/ตอบ	ความชัดเจนในการตอบคำถามของวิทยากรจะช่วยให้ผู้เรียนได้รับสิ่งที่ต้องการครบถ้วน

#### WHAT is this course about? (หลักสูตรนี้ฝึกอบรมในเรื่องใด?)

- ✓ ภาวะผู้นำ
- ✓ สามารถวิเคราะห์แยกแยะจذبประเด็นของผู้พูดได้อย่างถูกต้องแม่นยำ
- ✓ สามารถเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกของผู้พูดได้เป็นอย่างดี
- ✓ สามารถกำหนดทิศทางของผู้อื่นให้คล้อยตามได้อย่างเป็นธรรมชาติ
- ✓ สนใจผู้อื่น ด้วยการฟังและการถามที่มีประสิทธิภาพ
- ✓ ได้รับความไว้วางใจ และ ความเชื่อถือจากบุคคลอื่น
- ✓ ฉลาดพูด สามารถเลือกแ่งมุมที่จะพูดให้ผู้อื่นเข้าใจง่าย

#### WHO should participate? (ผู้ที่ควรเข้าอบรมหลักสูตรนี้คือ?)

พนักงานทุกระดับ จนถึง ผู้บริหาร

## รายละเอียดโครงการ

- ชื่อหลักสูตร : กลยุทธ์การฟังและถามอย่างชาญฉลาด  
ระยะเวลา : 2 วัน 9:00 – 16:00 น. (12 ชั่วโมง)  
จำนวนผู้เข้าอบรม : ไม่เกิน 30 คน  
สถานที่ : ห้องประชุม จัดเก้าอี้แบบ Class room  
ทีมวิทยากร : อาจารย์แสงธรรม บัวแสงธรรม พร้อมทีมงาน 1-2 ท่าน  
The Best Speech Plus Training Center

### หัวข้อการอบรม

- 1. ความสำคัญของการฟัง**  
*การฟังเป็นทักษะที่คุณค่าให้แก่คนที่พูดกับเรา และแสดงถึงภาวะผู้นำในตัวเรา*
- 2. หัวใจนักปราชญ์ “สุ จิ ปุ ลิ”**  
*ขบวนการรับรู้เรียนรู้ของปราชญ์ให้ความสำคัญกับการฟังเป็นอันดับที่ 1 ฟังแล้วจินตนาการ เมื่อเกิดข้อสงสัยให้ ถาม เมื่อได้คำตอบแล้วให้บันทึกเก็บไว้ จะเห็นว่าในหัวใจนักปราชญ์นี้ มีการฟังและแก้ปัญหาด้วยการตั้งคำถามเป็นจุดเริ่มต้น*
- 3. ศาสตร์การฟัง 4 มิติ**  
*คือการแจ่มแจ้งให้เห็นถึงระดับการฟังในมิติต่าง ๆ อย่างชัดเจนและเห็นผลกระทบที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและในมุมมอง*  
*กิจกรรม : ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอย่างลึกซึ้งของการฟังในระดับต่าง ๆ*  
*กิจกรรม : บททดสอบประสิทธิภาพการฟังของผู้เข้าอบรม*
- 4. เทคนิคการฟังเชิงลึก**  
*คือการทะลุทะลวงมิติการฟังจากระดับล่างสุดไปสู่ระดับบนสุด ซึ่งจะส่งผลให้กลายเป็น นักฟังชั้นเลิศ ระดับนักปราชญ์*  
*กิจกรรม : เทคนิคการตั้งคำถามและการวิเคราะห์ข้อมูลจากการฟัง*
- 5. หลุมพรางของการฟัง**  
*ด่วนสรุป ขัดจังหวะผู้อื่น เปลี่ยนเรื่องพูด ต่อประโยคที่คนอื่นพูดให้จบ อารมณ์เสีย ใช้ความคิดในขณะที่ฟังเกินขอบเขต*
- 6. กิจกรรม ฟังการฟังและการตั้งคำถาม**  
*ผู้เข้าอบรมต้องใช้ปฏิภาณในการฟังและสร้างกลยุทธ์ในการตั้งคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตนต้องการ*
- 7. กิจกรรม คำสร้อยลูกใช้**  
*ให้เห็นอุปสรรคของการฟังที่เราเป็น คนสร้างขึ้น*

8. กลยุทธ์การตั้งคำถามอย่างชาญฉลาด (คำถามสร้างมิตร)  
*ชมด้วยคำถาม ถามด้วยความหวังดี ถามสร้างบรรยากาศ ให้กำลังใจด้วยคำถาม*  
*กิจกรรม : ฝึกการตั้งคำถามสร้างมิตร*
9. สามขั้นตอนการถามและขบวนการวิเคราะห์ประเมินผล  
*เริ่มถามเพื่อเปิดความคิด ถามต่อเนื่องเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ถามเพื่อประมวลผลหาความต้องการที่แท้จริงของผู้พูด*  
*(ให้โจทย์เป็น การบ้าน ผู้เข้าอบรมต้องกลับไปเตรียมคำตอบเพื่อนำมาเสนอวันรุ่งขึ้น)*
10. กิจกรรม ทบทวนและทำความเข้าใจเนื้อหาของบทฟังและการถาม  
*เริ่มต้นวันที่สองของการอบรมด้วยการ ส่งการบ้านที่ให้ไว้ พร้อมจับกลุ่มระดมความคิดช่วยกันวิเคราะห์ผลงาน (เป็นการทบทวนและการฝึกใช้ความรู้ความเข้าใจของเนื้อหาที่เรียนมา)*
11. กิจกรรม สนุกเรียนสนทนา  
*มองใจเขา ใจตัวเอง เห็นโลกทั้งใบ*  
*ชมคลิป บทสัมภาษณ์ การฟังและการถาม จากผู้เชี่ยวชาญ*
12. 14 ขั้นตอน จากการเริ่มฟัง จนถึง การสื่อความอย่างเหมาะสม  
*ขยายภาพให้เห็นกระบวนการทำงาน เริ่มตั้งแต่การฟัง การประมวล ไปจนถึงขั้นตอนการสื่อสารออกไปสู่คู่สนทนา เพื่อจะได้เข้าใจขั้นตอนที่ถูกต้องอย่างละเอียด*
13. เทคนิคการสื่อสารส่วนบุคคลชั้นเลิศ  
*เป็นวงจรแห่งการสนทนา ที่ประกอบไปด้วย การฟัง การถาม และการสังเกตโดยใช้กิจกรรมช่วยเสริมความเข้าใจ และช่วยให้เข้าถึงประเด็นเนื้อหา*  
*กิจกรรม : จริง-เดา*  
*ชมคลิป : ตัวอย่างการฟังและการถามจากละคร*
14. ทฤษฎีน้ำเดือด (อ่านภาษากาย)  
*เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้น ชอบแสดงความคิดของตนเองอยู่ตลอดเวลาแม้ตอนที่อยู่เฉย ๆ โดยจะสื่อผ่านภาษากาย (เหมือนน้ำที่เดือด จะแสดงทุกวิถีทางให้รู้ว่า น้ำเดือดแล้วแม้เราจะปิดภาชนะให้มิดเพียงใดก็ตาม) ดังนั้นเราจึงสามารถอ่านความคิดของคนได้จากภาษากาย*
15. กิจกรรมพิเศษ ทบทวนการฟัง การถาม และการสังเกต  
*เป็นการแสดงทักษะการฟัง การถาม และการสังเกตของผู้เข้าอบรม ฝึกภาคปฏิบัติจริงทุกคน หัวข้อต่าง ๆ จะมีกรณีศึกษาและกิจกรรมย่อยเพื่อเสริมความรู้ความเข้าใจ*

## ตารางการอบรม

กลยุทธ์การฟังและถามอย่างชาญฉลาด

วันแรกของการอบรม

ช่วงเวลา	รายการ
Section 1 09:00 – 10:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฐมบทก่อนการอบรม</li> <li>- ความสำคัญของการฟัง</li> <li>- ศาสตร์การรับรู้ของผู้ฟัง (หัวใจนักปราชญ์)</li> <li>- มหัศจรรย์ การฟัง 4 มิติ ช่วยยกระดับการฟัง ตั้งแต่การฟังขั้นพื้นฐาน จนกระทั่งถึงการฟังขั้นลึกที่สุด</li> </ul>
พักเบรก 15 นาที	
Section 2 10:45 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เทคนิคการฟังเชิงลึก และวิธีการก้าวผ่านมิติสู่การฟังขั้นสูง</li> <li>- นิทานและการแก้ปริศนา</li> <li>- บททดสอบ / สาธิต การฟังของแต่ละท่าน</li> </ul>
พักรับประทานอาหารกลางวัน	
Section 3 13:00 – 14:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อควรระวัง หลุมพรางของการฟังที่ลึกลับเหลือ</li> <li>- กิจกรรม ฟังการฟังและการตั้งคำถาม</li> </ul> <p>ผู้เข้าอบรมต้องใช้ปฏิภาณในการฟังและสร้างกลยุทธ์ในการตั้งคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทีมของท่านต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรม คำสร้อยลูกโซ่</li> </ul> <p>ให้เห็นอุปสรรคของการฟังที่เราเป็น คนสร้างข้อ</p>
พักเบรก 15 นาที	
Section 4 14:45 – 16:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กลยุทธ์การตั้งคำถาม</li> <li>- คำถามสร้างมิตร</li> <li>- กิจกรรม คำถามสร้างมิตร</li> <li>- สามขั้นตอนของการถามและขบวนการวิเคราะห์ประเมินผล</li> <li>- ให้อภัยเป็น การบ้าน เพื่อกลับมานำเสนอในวันที่สองของการอบรม</li> </ul>

## ตารางการอบรม

กลยุทธ์การฟังและถามอย่างชาญฉลาด

วันที่สองของการอบรม

ช่วงเวลา	รายการ
Section 1 09:00 – 10:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งการบ้าน กิจกรรมกลุ่มย่อย กระจายสู่กลุ่มใหญ่</li> <li>- ระดมความคิดวิเคราะห์และประเมินจากการบ้าน</li> <li>- เชื่อมโยงใช้กับการทำงาน</li> </ul>
พักเบรก 15 นาที	
Section 2 10:45 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรม สุนทรียสนทนา</li> <li>- พัฒนากิจกรรมฟังอย่างเป็ นธรรมชาติ เข้าถึงความรู้สึกของผู้พูด</li> <li>- ชมคลิป การฟังและถาม จากมืออาชีพ</li> <li>- 14 ขั้นตอน จากการเริ่มฟัง จนถึง การสื่อความอย่างเหมาะสม</li> </ul>
พักรับประทานอาหารกลางวัน	
Section 3 13:00 – 14:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เทคนิคการสื่อสารส่วนบุคคลชั้นเลิศ</li> <li>- กิจกรรม จริง – เดา</li> <li>- ชมคลิปตัวอย่างการฟังและถาม จากละคร</li> <li>- ทฤษฎีน้ำเดือด</li> </ul>
พักเบรก 15 นาที	
Section 4 14:45 – 16:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมพิเศษ บททดสอบการฟัง การถาม และการสังเกต</li> <li>- วิเคราะห์ประมวลผล</li> <li>- กิจกรรม นานาคำถาม สารพัดคำตอบ</li> <li>- วิทยากรสรุปการอบรม</li> </ul>