

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๓
เรื่อง ทักษะการสื่อสารเพื่อการนิเทศ

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๓

เรื่อง ทักษะการสื่อสารเพื่อการนิเทศ

๓.๑ เทคนิคการสื่อสารเพื่อการนิเทศ

กรอบแนวคิด

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญพื้นฐานในการดำเนินกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ การติดต่อปฏิสัมพันธ์และยังเป็นเครื่องมือสำคัญของกระบวนการทางสังคม

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ครูนิเทศก์มีความรู้ ความเข้าใจ ในความสำคัญของการสื่อสารกับการนิเทศ

๑. เพื่อให้ครูนิเทศก์มีทักษะพื้นฐานในการสื่อสารสำหรับการนิเทศ

๒. เพื่อให้ครูนิเทศก์สามารถนำเทคนิค I Message มาใช้ในการนิเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สาระสำคัญ

๑. การสื่อสารมีความสำคัญต่อการนิเทศเนื่องจากเป็นช่องทางในการสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่าง สถานศึกษา สถานประกอบการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษากับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของผู้เรียน

๒. ทักษะพื้นฐานที่ครูนิเทศก์ควรมีสำหรับการทำหน้าที่ในการนิเทศได้แก่ การฟัง การถาม และการสรุปความ

๓. การใช้เทคนิคการสื่อสารพื้นฐานร่วมกับ I Message สามารถช่วยให้ครูนิเทศก์ประสบความสำเร็จในการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย

๔. การใช้ทักษะการเจรจาต่อรองอย่างสร้างสรรค์ของครูนิเทศก์ก็ให้ประสบความสำเร็จกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

รายละเอียดการจัดกิจกรรม

กระบวนการ ๑๘๐ นาที

องค์ประกอบ กลุ่ม/เวลา	กิจกรรมการเรียนรู้	สื่อ / อุปกรณ์	เวลา
ความคิดรวบยอด กลุ่ม ใหญ่ ๒๐ นาที	๑. ผู้เข้าอบรมดูวิดีโอทัศน์ (การสื่อสารที่ไม่ดี) ๒. ผู้เข้าอบรมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสาร ๓. วิทยากรสรุปประเด็นเกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสาร	๑. วิดีทัศน์หรือสื่อ ๑ ๒. Power Point	๒๐ นาที
ประสบการณ์และสะท้อน การอภิปราย กลุ่มละ ๓-๔ คน ๕๐ นาที	๑. ผู้เข้าอบรมฝึกทักษะการฟัง ทักษะการถาม และทักษะการสรุปความเป็น โดยใช้กรณีศึกษา ๔ เรื่อง (ตามเอกสารและนำเสนอในการอบรม) ○ กรณีครูนิเทศก์กับผู้เรียน ○ กรณีครูนิเทศก์กับครูฝึก ○ กรณีครูนิเทศก์กับหัวหน้าแผนกวิชา รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ○ กรณีครูนิเทศก์กับผู้ประสานงานการนิเทศ ในสถานประกอบการ ๒. แบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรม เป็น ๔ กลุ่ม ตามกรณีศึกษา แต่ละกลุ่มปฏิบัติดังนี้ ๓. แสดงบทบาทสมมติ ๒ คน ผู้เข้าอบรม ๔ คน สรุป จากการแสดงบทบาทสมมติ (ตามเอกสารใบกิจกรรมที่ ๓.๑/๑และนำเสนอ)	ใบกิจกรรมที่ ๓.๑/๑	๕๐ นาที
ความคิดรวบยอด กลุ่มใหญ่ ๒๐ นาที	วิทยากรนำเสนอเรื่องการสื่อสาร เกี่ยวกับ การฟัง การพูด และความรู้สึกของผู้ฟัง	Power Point	๒๐ นาที
ประสบการณ์และสะท้อน การอภิปราย กลุ่มละ ๓-๔ คน ๒๐ นาที	๑. ผู้เข้าอบรมดูวิดีโอทัศน์ เกี่ยวกับการพูด แบบ I Message, You message ๒. สรุปความคิดจากการดูวิดีโอทัศน์ เรื่อง I Message, You message	วิดีโอทัศน์หรือสื่อ๑ Power Point ใบกิจกรรม ๓.๑/๒	๒๐ นาที

ประยุกต์ใช้ กลุ่ม ๕ – ๖ คน	๑. แบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรม เป็น ๔ กลุ่ม ตามกรณีศึกษา ○ กรณีครูนิเทศก์กับผู้เรียน ○ กรณีครูนิเทศก์กับครูฝึก ○ กรณีครูนิเทศก์กับหัวหน้าแผนกวิชา รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ○ กรณีครูนิเทศก์กับผู้ประสานงานการนิเทศในสถานประกอบการ แต่ละกลุ่มปฏิบัติดังนี้ ๑) แสดงบทบาทสมมติ ๒ คน โดยเป็นวิธีการพูดแบบ I message ๒) แสดงบทบาทสมมติ ๒ คน โดยเป็นวิธีการพูดแบบ You message ๓) แสดงบทบาทสมมติ ๒ คน โดยเลือกกรณีศึกษาในการเจรจาต่อรอง ๑ เรื่อง ๔) สรุป เรื่องการสื่อสารจากผู้แสดงบทบาทสมมติ ๑ คน	ใบกิจกรรม ๓.๑/๒ Power Point	๕๐ นาที
ความคิดรวบยอด กลุ่มใหญ่ ๒๐ นาที	วิทยาการนำเสนอเทคนิคการสื่อสารทักษะพื้นฐาน I Message , you Message และการเจรจาต่อรอง ในการทำงานที่ครูนิเทศก์	ใบกิจกรรม ๓.๑/๒	๒๐ นาที
สรุปความคิด และการประเมินผล ๓๐ นาที	ผู้เข้าอบรมปฏิบัติกิจกรรม เกม Quiz สรุปเนื้อหา ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบ เรื่อง การสื่อสารเพื่อการนิเทศ ผู้เข้าอบรมทำแบบสอบถามความพึงพอใจ	๑) Application QUIZZ ๒) Google form ๓) แบบทดสอบ	๓๐ นาที

ใบเนื้อหา

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๓ ทักษะการสื่อสารเพื่อการนิเทศ

หัวข้อย่อยที่ ๓.๑ เทคนิคการสื่อสารเพื่อการนิเทศ

๑. สารสำคัญพื้นฐานเกี่ยวกับการสื่อสาร

- ๑.๑ ความหมายแสดงความสำคัญของการสื่อสาร
- ๑.๒ ความสำคัญของการสื่อสารกับการนิเทศ
- ๑.๓ องค์ประกอบของกระบวนการติดต่อสื่อสาร
- ๑.๔ รูปแบบของการสื่อสาร

๒. ความสำคัญของการสื่อสารกับการนิเทศ

๓. ทักษะพื้นฐานในการสื่อสารเพื่อการนิเทศ

- ๓.๑ ทักษะการฟัง
- ๓.๒ ทักษะการถาม
- ๓.๓ ทักษะการสรุปความ

๔. การสื่อสารแบบใช้ภาษาฉัน (I Message)

๑. ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) เป็นพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ ที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อถ่ายทอดข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความรู้สึก แนวความคิด ความต้องการ การกระทำ จากบุคคล หนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ให้เข้าใจและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ตามความประสงค์ของผู้ส่งสาร โดยอาศัยสื่อหรือเครื่องมือในการสื่อสาร เช่น คำพูด ท่าทาง ข่าวสารในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ ในการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน การสื่อสารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการติดต่อกันระหว่างบุคคล หากการสื่อสารไม่ดี มักจะเกิดอุปสรรคและปัญหา ทำให้ งานล่าช้า ผิดพลาด เกิดข้อขัดแย้ง ทำให้งานหยุดชะงัก ไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้น ถ้าต้องการให้การดำเนินงานบรรลุสมความมุ่งหมายด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น การสื่อสารเป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานสัมฤทธิ์ผลได้

๒. ความสำคัญของการสื่อสารกับการนิเทศ : กรณีการสื่อสารระหว่างบุคคล (ครูนิเทศก์และบุคคลที่เกี่ยวข้อง)

การนิเทศเป็นงานที่จะต้องปฏิบัติร่วมกันระหว่างครูนิเทศก์และผู้เกี่ยวข้อง เช่น ครูนิเทศก์กับนักเรียน ครูนิเทศก์กับผู้ปกครอง ครูนิเทศก์กับสถานประกอบการ และครูนิเทศก์กับบุคคลากรในสถานศึกษา ซึ่งการนิเทศ

จะต้องใช้การสื่อสาร เป็นเครื่องมือช่วยในการนิเทศให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ หากการนิเทศขาดความเข้าใจ ขาดความเอาใจใส่หรือขาดประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร ย่อมจะก่อให้เกิดปัญหาขึ้นหลายประการ หากครูนิเทศก์ขาดทักษะการสื่อสาร ไม่สามารถพูดหรือติดต่อกันให้เข้าใจ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการต่าง ๆ ที่เตรียมไว้ เพื่อใช้ในการดำเนินการนิเทศสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ก็อาจล้มเหลวได้

ในการนิเทศ นอกเหนือจากครูนิเทศก์จะเข้าใจองค์ประกอบ รูปแบบ และ ลักษณะของสื่อเพื่อการสื่อสารแล้ว สิ่งจำเป็นสำหรับครูนิเทศก์ที่จะต้องมียังคือ เทคนิคการสื่อสารสำหรับการนิเทศ เช่น เทคนิคการพูด เทคนิคการฟัง เทคนิคการถาม เทคนิคการสรุปความ เทคนิคการเสนอแนะ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ตามสถานการณ์ เป็นต้น

คุณลักษณะของครูนิเทศก์ที่จะประสบความสำเร็จในการสื่อสาร

๑. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการนิเทศ
๒. มีทักษะในการสื่อสาร
๓. เป็นคนช่างสังเกต เรียนรู้ได้เร็ว และมีความจำดี
๔. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
๕. คิดและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
๖. มีความสามารถแยกแยะและจัดระบบข้อมูลในการนิเทศ
๗. มีความสามารถในการเขียนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
๘. มีศิลปะและเทคนิคการจูงใจคน
๙. รู้ขั้นตอนการทำงาน
๑๐. มีมนุษยสัมพันธ์ดี

องค์ประกอบของกระบวนการติดต่อสื่อสาร ระหว่างบุคคลในการสื่อสารที่เป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งสาร

ในเวลาเดียวกัน

๑. ผู้ส่งคือผู้ทำหน้าที่กระจายข้อมูล เริ่มต้นในการสื่อสาร เช่น ครูถ่ายทอด เนื้อหาวิชาของบทเรียนแก่นักเรียน
๒. ผู้รับคือผู้รับข้อมูลจากผู้ส่งโดยผ่านตัวกลางที่เรียกว่าสื่อชนิดต่าง ๆ ในทางปฏิบัติจริง ๆ แล้วจะพบว่าการสื่อสารเพื่อจะได้ผลดี ต้องเข้าใจว่าเราเป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งสารในเวลาเดียวกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูล จะทำให้การสื่อสารมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

รูปแบบของการสื่อสาร

รูปแบบของการสื่อสาร แบ่งเป็น ๒ แบบ คือ

๑. ลักษณะของสื่อที่ใช้ สื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร แบ่งออกเป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่

๑.๑ สื่อที่มีลักษณะภาษาในรูปของคำพูด หรือตัวอักษร สื่อแบบนี้เรียกว่า เรียกว่า Verbal Communication

๑.๒. สื่อที่มีลักษณะอื่น ที่ไม่เป็นภาษา ไม่ใช่คำพูด หรือภาษาเขียน เช่น การใช้ สายตา สีหน้า น้ำเสียง ท่าทาง ระยะห่างและสัมผัส สัญญาณอื่นๆ การสื่อสารลักษณะนี้เรียกว่า Nonverbal Communication

๒. ลักษณะวิธีการที่ใช้ในการส่งสื่อ แบ่งออกเป็น ๒ วิธีได้แก่

๒.๑ การส่งโดยตรง หมายถึง กระบวนการที่เริ่มจากผู้ส่งผ่านสื่อ ถึงผู้รับที่ต้องการโดยตรง เช่น โทรศัพท์ หรือ การสอนวิชาต่างๆ ให้กับนักเรียนในชั้นโดยตรง

๒.๒ การส่งโดยอ้อม หมายถึง การส่งในลักษณะผ่านสื่อกลางในการดำเนินการ เช่น การสอนในลักษณะทางไกล การใช้เครื่องมือสื่อสารเพื่อมวลชน วิทยุ โทรทัศน์ การใช้เอกสาร เป็นต้น

๓. ทักษะพื้นฐานในการสื่อสารเพื่อการนิเทศ

๑. ทักษะการฟัง

๒ ทักษะการถาม

๓ ทักษะการสรุปความ

๓.๑ ทักษะการฟัง

การฟังเป็นกระบวนการที่สร้างประสิทธิภาพในการสื่อสาร ถ้าครูนิเทศก์ฟังโดยไม่ตั้งใจ และไม่สนใจ ในขณะที่รับฟังก็จะจับใจความที่ฟังไม่ได้ทั้งหมด ซึ่งจะทำให้เสียโอกาสที่จะได้รับ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากผู้รับการนิเทศ และยอมรับว่าการฟังเป็นปัญหาอย่างหนึ่งใน การสื่อสารของการนิเทศ ซึ่งเกิดจากครูนิเทศก์ขาดสมรรถภาพในการฟัง ก่อให้เกิดปัญหากับผู้เกี่ยวข้องในการนิเทศ อย่างไรก็ตาม ผู้นิเทศก์ก็สามารถปรับปรุงการฟังให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพได้ ถ้าหากเข้าใจในหลักการฟัง สนใจที่จะปรับปรุงการฟังของตนเองให้มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการนิเทศต่อไป

การเป็นผู้ฟังที่ดีของครูนิเทศก์

การฟังเป็นสิ่งที่สำคัญของครูนิเทศก์ที่จะทำให้ได้รับข้อมูลที่ช่วยให้การนิเทศบรรลุตามวัตถุประสงค์ ครูนิเทศก์ควรมีลักษณะการเป็นผู้ฟังที่ดี ดังนี้

๑. ฟังอย่างละเอียดถี่ถ้วน การฟังอย่างละเอียดถี่ถ้วนจะเกิดขึ้นได้ ครูนิเทศจะต้อง

๑.๑ มีสมาธิในการฟัง สมาธิเป็นสิ่งจำเป็นในการฟัง ครูนิเทศต้องหมั่นฝึกตนเองให้มีสมาธิ เพื่อให้เกิดสติพยายามฟังความสนใจไปในเรื่องที่ตนกำลังฟังนั้น

๑.๒ ตั้งจุดมุ่งหมายในการฟัง สนใจและจับประเด็นสำคัญของเรื่องที่ฟังให้ได้ เช่น ขณะฟังต้องรู้จักใช้สติปัญญาวิเคราะห์ ฟังเพื่อจับใจความสำคัญ ประเด็นสำคัญและสรุปความคิดรวบยอดให้ได้

๑.๓ วิเคราะห์เจตนาของผู้พูด คือต้องรู้จักวิเคราะห์เจตนาของผู้พูดว่า ผู้พูดมีความประสงค์อย่างไร มีสิ่งใดแอบแฝงซ่อนเร้นอยู่ในเรื่องที่พูดหรือไม่

๑.๔ ต้องวางใจเป็นกลางไม่มีอคติใดๆต่อผู้พูด ฟังด้วยความอดทนและตั้งใจฟัง ฟังอย่างมีกัลยาณมิตร ให้เกียรติผู้พูด และมีมารยาทอันดีงาม

๒. การไตร่ตรองความคิด

๒.๑ ใช้ศิลปะในการฟังครุניתที่ตีไม่ควรฟังอย่างเดียว ควรใช้ไหวพริบในบางโอกาสเพื่อช่วยให้ผู้พูดสามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิดของตนไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทาง ตามที่ครุניתต้องการโดยใช้คำถามนำไปสู่จุดที่ครุניתต้องการ

๒.๒ ขณะฟังควรบันทึกสิ่งสำคัญ หากสงสัยหาโอกาสซักถามให้เหมาะสม

๓. การนำเสนอความคิด หลังการฟัง ครุניתควรคิดทบทวน เรื่องราวต่างๆ ที่ฟังไปนั้นตรงกับข้อเท็จจริง และมีเหตุผลน่าเชื่อถือเพียงใด มีสิ่งใดจะนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ได้หรือไม่ และรู้จักนำความรู้หรือข้อคิดต่างๆที่ได้จากการฟังไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาและพัฒนาการนิเทศต่อไป

ทักษะการฟัง จึงประกอบด้วย

๑. ฟังอย่างใส่ใจ โดย สบตา พยักหน้า สีหน้า รับฟัง ล้วนแต่เป็น Nonverbal Communication

๒. ฟังได้ทั้งความคิดและความรู้สึก ความคิดได้จากคำพูด ส่วนความรู้สึกได้จากการสังเกต

Nonverbal Communication ของผู้สื่อสาร

๓.๒ ทักษะการพูด การถาม

การพูด การถาม เป็นการสื่อสารโดยวาจา การนิเทศส่วนใหญ่จะการใช้การพูด การถาม ในการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง เช่น ทำความคุ้นเคย สร้างมนุษยสัมพันธ์ก่อนการนิเทศ ให้คำปรึกษาหารือ วิเคราะห์วางแผนการนิเทศร่วมกัน ตลอดจนการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อการปรับปรุงการนิเทศ เป็นต้น ดังนั้นการมีเทคนิคในการพูด การถาม ที่ดีจึงเป็นคุณสมบัติประการสำคัญของครุניתในการนิเทศ

การพูด การถามที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. พูดถามในลักษณะที่ไม่คุกคาม

๑.๑ ใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวล นุ่มฟัง

๑.๒ หลีกเลี่ยงการพูดตำหนิ

๑.๓ หลีกเลี่ยงคำหยาบหรือคำทอ

๒. พูดถามเพื่อสร้างความเข้าใจ

๒.๑ ไม่ควรพูดให้คนอื่นรู้สึกอาย

๒.๒ ไม่พูดวาทะ เล่นลิ้น เล่นสำนวน

๒.๓ พูดในเรื่องที่ผู้ฟังชื่นชมยินดี ชอบใจ ถูกใจ และสบายใจ

๒.๔ หลีกเลี่ยงการดูว่า การใช้การแนะนำหรือการเล่าให้ฟังและการถามที่บ่งบอกถึงความห่วงใยและใส่ใจต่อผู้ฟังและควรใช้คำถามปลายเปิด

๒.๕ อย่าพูดผูกขาดคนเดียว

๓. ฟังคำตอบอย่างใส่ใจ

๓.๑ ให้ความสนใจโดยใช้สายตามองผู้ฟัง แสดงการเรียนรู้โดยการพยักหน้าหรืออึม

๓.๒ การรู้จักวิเคราะห์ผู้ฟัง สถานที่ เวลา โอกาส และความมุ่งหมายในการพูด นอกจากนั้นการพูดควรเสนอความคิดเห็นเป็นขั้นตอน มีระเบียบ เข้าใจง่าย มองเห็นภาพพจน์ได้ชัดเจน

๓.๓ ทักษะการถาม ประกอบด้วย

๑) ถามปลายเปิด ด้วยคำถาม เช่น When, What, Where, Why ฯลฯ เป็นคำถามที่สร้างความเข้าใจ และเข้าใจเรื่องราวให้ลึกซึ้ง

๒) ถามปลายปิด ด้วยคำถาม ไปไหน หรือ ใช่ ไม่ใช่ ซึ่งต้องใช้ต่อเมื่อจำเป็นเพื่อการยืนยันความชัดเจน

ทักษะการสรุปความ

การสรุปความ คือ การจับใจความสำคัญจากเรื่องที่ฟังแล้วนำมาเรียบเรียงใหม่อย่างสั้น ๆ ให้รู้ว่าเป็นเรื่องอะไร มีใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร ซึ่งเป็นทักษะที่ครูนิเทศก์จำเป็นต้องใช้หลังจากการนิเทศ โดยมีขั้นตอนที่ครูนิเทศก์ควรมีทักษะในการสรุปความดังนี้

๑. ขั้นรับสารให้เข้าใจ

เมื่อฟังและดูเรื่องใดแล้วต้องทำความเข้าใจ จับประเด็น แนวคิดสำคัญ ของเรื่อง

๒. ขั้น Key Message ทั้งความคิดและความรู้สึก

เพื่อให้เข้าใจสาระสำคัญของเรื่องทั้งหมดด้วยการตั้งคำถามต่อการจับประเด็นสำคัญของเรื่องว่าเกี่ยวกับใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร และอย่างไร โดยสรุปเป็นใจความสำคัญ

๓. ขั้นเขียนสรุป

การนำใจความของเรื่องมาเรียบเรียงใหม่ ด้วยสำนวนของผู้สรุปเองโดยครอบคลุมทั้งความคิดและความรู้สึกของผู้พูด

การแนะนำด้วยการสื่อสารโดยใช้ภาษาฉัน (I Message)

ในการสื่อสารเพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้ง ต้องสื่อสารด้วยการใช้ภาษาฉัน (I Message) และไม่ควรใช้ภาษาแก (You Message) เพราะจะทำให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกเหมือนถูกตำหนิหรือถูกจับผิด จะส่งผลให้การสื่อสารล้มเหลว การสื่อสารแบบภาษาฉัน มักขึ้นต้นประโยคด้วยตัวผู้พูดเอง เช่น ฉัน หรือ ผม แล้วตามด้วยความห่วงใยที่ตนมีต่อผู้ฟัง

หลักการสื่อสารด้วยภาษาฉัน เป็นเทคนิคการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ เป็นการสื่อสารที่สร้างความรู้สึกนุ่มนวล น่าฟัง และส่งผลในทางบวก เป็นการสื่อสารที่บอกถึงความรู้สึกของผู้พูดที่แฝงด้วยความห่วงใย ไม่ใช่มีในลักษณะของการออกคำสั่งหรือใช้อารมณ์หรือการคุกคาม ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า รับรู้ถึงความรู้สึกห่วงใยจากผู้พูดอันจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกคล้อยตามไปในที่สุด ซึ่งจะแตกต่างโดยสิ้นเชิงจากการสื่อสารแบบภาษาแก เพราะการสื่อสารประเภทนี้จะมุ่งไปในทางคุกคาม ตำหนิ หรือจับผิด ซึ่งการพูดในลักษณะนี้ผู้พูดมักจะมีอารมณ์ไม่พอใจหรือโกรธร่วมด้วย โดยอาจจะมีการเหน็บแนม ซึ่งการสื่อสารแบบภาษาฉัน มักจะขึ้นต้นประโยคด้วยตัวผู้พูดเอง เช่น ฉัน หรือ ผม แล้วตามด้วยความรู้สึกห่วงใย ทำให้ผู้ฟังรู้สึกอบอุ่นใจ และนุ่มนวลกว่าประโยคที่ขึ้นต้นด้วย คำว่า เธอ หรือ คุณ แล้วตามด้วยคำพูดในเชิงตำหนิการกระทำของคู่เจรจา

การสื่อสารแบบภาษาฉัน มีหลักการดังนี้

๑. เป็นการสื่อสาร หรือการพูดที่เน้นความรู้สึกของตัวผู้พูดเป็นหลัก หรือเป็นประโยคแรกในการพูด
๒. ผู้พูดควรจะต้องบ่งบอกถึงความรู้สึก ห่วงใย หรือกังวลที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟัง โดยผู้พูดควรจะต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้ฟังเข้าใจว่าทำไมผู้พูดจะต้องพูดออกมา
๓. รับฟังความเห็นของคู่เจรจา

ตัวอย่าง ภาษาแก (You Message)	ตัวอย่าง ภาษาฉัน (I Message)
คำพูด ทำไม <u>เธอ</u> ไปทำงานสายบ่อย ๆ	ครู เป็นห่วงที่เราไปทำงานไม่ทันหลายครั้งมีอะไรหรือเปล่า
ผล รู้สึกว่าถูกตำหนิ ทำให้ไม่อยากเปิดเผยปัญหาตัวเอง	ผล รู้สึกว่าครูห่วงใย เกิดความไว้วางใจและอยากปรึกษาปัญหา

ทักษะการสื่อสารที่ใช้ภาษาฉัน

เริ่มจากทักษะพื้นฐาน คือ ฟังอย่างใส่ใจ ถามเน้นความชัดเจน สรุปความ จากนั้น

๑. ดูความรู้สึกของตนเองที่เกิดขึ้นจากการสนทนา
๒. เริ่มคำพูด ด้วยคำถาม ฉัน (รู้ว่า).....ที่เธอ.....
๓. รับฟังและแลกเปลี่ยน

ทักษะการเจรจาต่อรองอย่างสร้างสรรค์

ในการทำงาน หรือการดำเนินชีวิตที่ต้องพบปะผู้คนมากมายในยุคปัจจุบัน การเจรจาต่อรองถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ทุกคนจะต้องเจอ เพราะต่างคนย่อมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และมีความต้องการอยากให้ผู้อื่นยอมรับในความคิดของตนเองเป็นหลัก จึงพยายามที่จะใช้มาตรฐานของตนเองในการ กำหนดให้ผู้อื่นคล้อยตาม แต่ขาดทักษะในการจูงใจและเจรจาจึงทำให้เกิดข้อขัดแย้งเกิดขึ้นมาเป็นจำนวนมาก ดังนั้น การพัฒนาทักษะการเจรจาต่อรองจึงสามารถที่จะจูงใจแนวความคิดผู้อื่นได้

การเจรจาต่อรองที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง จึงไม่ใช่การเอาชนะแนวความคิดของอีกฝ่ายหนึ่ง หรือทำให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องยอมจำนนโดยที่ไม่ได้รู้สึกยอมรับจริงๆ แต่เป็นการทำให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน และทั้งสองฝ่ายได้รับจุดประสงค์ของแต่ละฝ่าย โดยที่มีความเต็มใจในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นร่วมกัน เปรียบเสมือนชนะทั้งคู่ จึงจะเรียกได้ว่าเป็นการเจรจาต่อรองอย่างมีคุณภาพ และสร้างสรรค์อย่างแท้จริง

การเสริมสร้าง และพัฒนาทักษะในการเจรจาต่อรองให้กับบุคลากรในองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นเพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้ได้ผลลัพธ์อย่างสร้างสรรค์ที่สามารถต่อยอดไปสู่ความสำเร็จที่มากกว่าเดิมได้ และเกิดการยอมรับจากผู้อื่นมากขึ้น สามารถนำไปปรับใช้ทั้งในเรื่องของงาน, ชีวิตส่วนตัว, การแก้ปัญหาความขัดแย้งและการจูงใจผู้อื่นได้อีกด้วย

เทคนิคการเจรจาต่อรองให้ประสบความสำเร็จ

การเจรจาต่อรองนั้นไม่ว่าจะเป็นการเจรจากับลูกค้า หรือแม้แต่บุคลากรในหน่วยงานเดียวกันต้อง มีเทคนิคที่ดี เพื่อให้การเจรจานำไปสู่ข้อตกลงที่พึงพอใจกันทั้งสองฝ่ายจึงจะถือว่าการเจรจาต่อรองนั้น ประสบความสำเร็จ โดยมีเทคนิคในการเจรจาต่อรองดังนี้

๑) **เก็บข้อมูลของอีกฝ่าย และวางแผนการเจรจาต่อรอง** ต้องศึกษาข้อมูล และประเมินของ ฝ่ายตรงข้ามว่าเขาต้องการอะไร เพื่อที่คุณจะสามารถวางแผนยื่นข้อเสนอได้อย่างเหมาะสม เพราะหากคุณยื่นข้อเสนอที่เขาไม่สนใจ การเจรจานั้นย่อมไม่เกิดข้อตกลงที่น่าพึงพอใจอย่างแน่นอน

๒) **เตรียมฝึกการพูด วางแผนกลวิธีการโน้มน้าวใจ** ควรฝึกพูด ให้คล่อง เตรียมข้อมูลให้แม่นยำ น่าเชื่อถือ วางแผนให้คิดว่าคำถาม ที่คาดว่าจะถูกถามมีอะไรบ้าง รวมทั้งฝึกตอบคำถามเหล่านั้น อย่างฉะฉาน

๓) **นำเสนอประโยชน์ที่เขาจะได้รับ แต่ไม่อวดอ้างเกินจริง** ไม่ควรเอาแต่พูดถึงประโยชน์ของตนเอง แต่ควรบอกให้อีกฝ่ายทราบ ถึงประโยชน์และผลดีที่เขาจะได้รับเพื่อเป็นการโน้มน้าวใจ โดยที่ ประโยชน์นั้นต้องอยู่บนพื้นฐานความจริง ไม่โกหกหลอกลวง หรือกล่าวอ้างเกินจริง

๔) **แสดงเงื่อนไขที่แตกต่าง** การกระตุ้นให้การเจรจาต่อรองประสบ ความสำเร็จนั้น ต้องแสดงเงื่อนไขที่แตกต่าง ให้เห็นว่าข้อเสนอ ของคุณมีความโดดเด่น และให้ประโยชน์กับอีกฝ่ายได้มากกว่า คนอื่น ๆ

๕) **สร้างความน่าเชื่อถือ แสดงข้อมูลให้มาก** หากรู้ตัวว่าตกเป็นรอง ต้องพยายามแสดงข้อมูลให้มาก เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และใช้ เทคนิคการพูดเพื่อโน้มน้าวเขาให้ได้ แต่หากฝ่ายคุณเหนือกว่า ก็ไม่ควรรุกเร้า กดดัน หรือเอาเปรียบเขาจนเกินไป

๖) **ปรับกลยุทธ์ได้ทุกเมื่อ** การต่อรองที่ดีต้องรู้จักปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ได้ตลอดเวลา เพื่อไม่ให้คุณตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบ โดยใช้ไหวพริบ และปฏิภาณของคุณ รวมทั้งการมีอารมณ์ขันก็สามารถพลิก สถานการณ์ได้

๗) **สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน** การวางตัวของคุณจะต้องมีความสุภาพ และถ่อมตน จะทำให้การเจรจานั้นราบรื่นกว่าการ แสดงตนเหนือกว่า และโอ้อวดตนเอง แต่ก็ไม่ควรถ่อมตนมากเกินไปจนดูต่ำต้อย และเสียเปรียบในการเจรจาต่อรอง

๘) ไม่ยกประโยชน์ให้อีกฝ่ายง่ายขึ้น ต้องมีจุดยืนในการเจรจาต่อรอง ไม่ให้เขารู้สึกว่าคุณอยากตกลงกับเขา จนยอมทุกอย่างโดยง่ายดาย ต้องรู้จักแสดงท่าทีเพื่อรักษาผลประโยชน์ของฝ่ายคุณไว้ด้วย

๙) กล้าปฏิเสธ และเรียกร้องบ้าง ถ้าคุณไม่กล้าปฏิเสธ คุณจะเป็นฝ่ายเสียเปรียบทันที ดังนั้นคุณต้องกล้าปฏิเสธ กล้าบอกว่าขอคิดดูก่อน และกล้าเรียกร้องในสิ่งที่ต้องการด้วย เมื่อคุณยังไม่พึงพอใจในการเจรจาก็ยังไม่จำเป็น ต้องรีบตกลง

๑๐) หากเจรจาไม่สำเร็จ ต้องกล้าที่จะถอย หากรู้แน่ชัดว่า เขาไม่ตกลงกับคุณแน่แล้ว ต้องกล้าพอที่จะยกเลิก การเจรจานั้นทันที ให้โอกาสอีกฝ่ายได้พักหายใจสักระยะ แล้วค่อยติดต่อเข้าไปใหม่ โดยไม่กระชั้นเกินไป และไม่ห่างหายนานเกินไปจนอีกฝ่ายจำข้อมูลที่คุยกันไม่ได้

ไม่ว่าผลการเจรจาต่อรองจะเป็นอย่างไร ขอให้ทำทุกอย่างให้จบลงด้วยดี เพราะในการทำงาน และการทำธุรกิจ คุณกับเขาอาจมีโอกาสดังติดต่อประสานงานกันอีกในวันข้างหน้า

การเตรียมความพร้อมในการเจรจา

การเจรจาต่อรองเป็นเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะบุคคลที่มีเทคนิคการต่อรองชั้นยอด สามารถนำพรสวรรค์ดังกล่าว ไปสร้างข้อได้เปรียบ ให้กับ องค์กรได้อย่างมากมาย แต่สำหรับคนที่ไม่ค่อยมีพรสวรรค์ในเรื่องนี้สักเท่าใดนัก ก็สามารถพัฒนาให้เกิดความเชี่ยวชาญขึ้นได้ เจรจาย่างไรให้ได้ผลการเตรียมตัว เป็นขั้นตอนการเตรียมความพร้อมก่อนการเจรจา ดังนี้

๑. เตรียมจุดมุ่งหมายของการพูด

๒. ศึกษาปัญหาและความเป็นไปได้ว่ามีมากน้อยเพียงใดในการเจรจาให้ประสบผลสำเร็จหาข้อมูลลูกค้าสามารถแบ่งกว้าง ๆ ออกเป็น 4 ประเภท

๒.๑ ขอบวางอำนาจ พูดจาก้าวร้าว ใจร้อน วางตัวเป็นใหญ่ ลูกค้าประเภทนี้เราต้องอมรับในคำพูดเขา เมื่อเขายกตัวขึ้นเป็นนาย สิ่งที่เราควรทำคือทำตัวเสมือนเป็นลูกน้องเขา และพยายามพูดให้ตรงประเด็นที่สุด

๒.๒ เฉย พูดน้อย จนผู้ฟังไม่ทราบว่าเขามีความรู้สึกเช่นไร ลูกค้าประเภทนี้ต้องกระตุ้นให้เกิดความสนใจในเรื่อง แล้วสรุปเพื่อหาข้อคิดเห็นของลูกค้า

๒.๓ ประเภทขาดความเชื่อมั่น สองจิตสองใจ หรือตัดสินใจช้า

๒.๔ ประเภทละเอียดทุกขั้นตอน เราต้องละเอียดตาม อธิบายเนื้อหาให้ชัดเจน ตัวเลขถูกต้อง ทำให้ลูกค้าเห็นรู้สึกได้ว่า เราเป็นคนรอบคอบ และไม่เอาเปรียบหรือคิดโกงเขา

๓. หาความต้องการของทั้งสองฝ่ายรวมถึงข้อจำกัดของแต่ละฝ่ายว่ามีอะไรบ้างโดยเฉพาะเรื่องเวลา และอำนาจการตัดสินใจ

๔. เตรียมวิธีเกลี้ยกล่อมลูกค้า เราต้องเตรียมให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย เพราะการเกลี้ยกล่อม

คือการพยายามทำให้ลูกค้าตกลงตามที่เรต้องการโดยยกเหตุผลจุดใจต่าง ๆ มาเสริมเพื่อให้ลูกค้าค่อยตามคำพูดของเรา

๕. การสร้างกำลังใจในตัวเอง ความพร้อมของข้อมูลต่างๆ จะทำให้เราเกิดความมั่นใจ กล่าวพูด หรือแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ และพร้อมที่จะเปิดการเจรจาในทุกเมื่อ

เปิดฉากเจรจาต่อรอง เป็นการพบลูกค้าเพื่อเจรจาทกลงตามที่เตรียมตัวไว้ และสิ่งที่ทำให้เราตกลงกันก็คือผลประโยชน์ที่จะได้รับ และความเสียหาย ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งรวมถึง สินค้า เงิน ชื่อเสียง ความสัมพันธ์อันดี ภาระผูกพัน การถูกอ้างอิง และการยึดติดเป็นแบบอย่างการปฏิบัติในอนาคต

การเกลี้ยกล่อม เมื่อลูกค้าให้ในสิ่งที่เรต้องการไม่ได้ เราก็ควรนำวิธีการนี้มาช่วย คือพูดเหตุผล จุดใจให้ลูกค้าค่อยตามเรา และถ้าลูกค้าเชื่อในสิ่งที่พูด เราจะไม่เสียอะไรเพิ่มเติมในการเจรจาครั้งนี้เลย วิธีการเกลี้ยกล่อมที่ดีคือ พิจารณาลูกค้ารายนั้น ๆ ให้ออกว่ามีลักษณะอย่างไร มีจุดอ่อนจุดแข็งด้านใดบ้าง และนำข้อพิจารณามาปรับใช้ให้การเจรจาประสบผลสำเร็จ

ใบกิจกรรม

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๓ ทักษะการสื่อสารเพื่อการนิเทศ

หัวข้อย่อยที่ ๓.๑ เทคนิคการสื่อสารเพื่อการนิเทศ

ใบกิจกรรมที่ ๓.๑/๑ สรุปและวิเคราะห์กรณีศึกษา

คำชี้แจง

๑. ผู้รับการอบรมแบ่งกลุ่มๆละ ๑๐ คน จากนั้นจับคู่ ๓ คู่ โดยแต่ละคู่แสดงบทบาทสมมติตามจากกรณีศึกษา ๔ เรื่อง เลือกกรณีศึกษา ๑ เรื่อง และเลือกกรณีศึกษา การเจรจาต่อรอง ๑ เรื่อง จากกรณีที่กำหนดด้านล่าง

๒. ผู้เข้าอบรม แสดงบทบาทสมมติตามกรณีศึกษา ๖ คน และ ๔ คนเป็นผู้สังเกตตามแบบบันทึกที่กำหนด

๓. วิทยากรสุ่มเลือกตัวแทนกลุ่ม ๔ กลุ่มแสดงบทบาทสมมติ ๔ กรณีศึกษาปัญหา และการเจรจาต่อรอง ๑ เรื่อง (กลุ่มละ ๕ นาที)

๔. วิทยากรสรุปโดยเชื่อมโยงการใช้เทคนิคเพื่อการสื่อสาร

กรณีศึกษา ปัญหาในการนิเทศ

กรณีศึกษาที่ ๑ : กรณีครูนิเทศกับนักศึกษา

ประเด็น นายวิเศษ รักดี นักศึกษาระบบทวิภาคี ระดับ ปวส.๒ สาขาช่างอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ระหว่างการฝึกอาชีพ ณ บริษัทศักยภาพไอซีที ในช่วงแรกของการฝึกอาชีพ นักศึกษาเข้าฝึกอาชีพตามปกติ ต่อมาระยะหลัง เริ่มมีพฤติกรรม มาสาย และลาหยุดงานบ่อยครั้ง และไม่ได้มีการบันทึกสมุดลงปฏิบัติงานรายวันในการฝึกอาชีพเลย โดยครูผู้ควบคุมหรือครูฝึกได้แจ้งกลับมายังครูนิเทศให้ทราบถึงพฤติกรรม ครูนิเทศจะมีวิธีการพูดอย่างไรกับนายวิเศษ

กรณีศึกษาที่ ๒ : กรณีครูนิเทศกับครูฝึก

ประเด็น วิทยาลัยทะเลไทยได้ส่งนางสาวลิลาวดี สุขเสมอ นักศึกษาระดับปวส.๒ สาขาการโรงแรม เข้าฝึกอาชีพ ในโรงแรม วินเชฟ โดยในแผนการฝึกอาชีพ นักศึกษาต้องได้รับการฝึกอาชีพ ครบ ๔ ด้านคือ งานส่วนหน้า (Front) งานครัว (Kitchen) งานจัดเลี้ยง (Food & Beverage) และงานแม่บ้าน (House Keeping) แต่ เมื่อครูนิเทศไปนิเทศที่โรงแรม กลับพบว่า นักศึกษาได้รับการฝึกอาชีพเพียงงานเดียว กรณีดังกล่าว ครูนิเทศจะมีวิธีการพูดกับครูฝึกอย่างไร

กรณีศึกษาที่ ๓ : กรณีครูนิเทศกับหัวหน้าแผนกวิชา

ประเด็น ครูไพรัตน์ ดอกไม้ ครูแผนกวิชาช่างเชื่อมโลหะ ได้ไปนิเทศ นายภูวดล มากมี นักศึกษาระดับชั้น ปวช.๓ เข้ารับการฝึกอาชีพกับบริษัท ARC Welding โดยครูนิเทศได้รับแจ้งจากทางบริษัทว่า นายภูวดล ไม่ตั้งใจในการปฏิบัติงาน และชอบหลบไปโทรศัพท์บ่อยครั้ง ครูไพรัตน์ ต้องการคำปรึกษาจากหัวหน้าแผนกวิชา และได้เคยรายงานแล้ว แต่ก็ทำเฉย ครูไพรัตน์จะมีวิธีการพูดอย่างไรให้ หัวหน้าแผนกช่วยให้คำปรึกษาและหาวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

กรณีศึกษาที่ ๔ : กรณีครูนิเทศกับผู้ประสานงานการนิเทศในสถานประกอบการ

ประเด็น : วิทยาลัยมหาสมุทร ประกาศเปิดเรียนวันที่ ๑๖ พฤษภาคม แต่เนื่องด้วยเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จึงทำให้ต้องเลื่อนการเปิดเป็นวันที่ ๑ มิถุนายน แต่งานทวิภาคีของวิทยาลัย ได้จัดทำเอกสารส่งไปยังสถานประกอบการเรียบร้อยแล้ว เมื่อถึงวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ทางบริษัท ฟาสตแทรค ไม่มีนักเรียนเข้ารับการฝึกอาชีพตามกำหนด จึงได้โทรศัพท์มาแจ้งกับทางวิทยาลัย ครูนิเทศจะประสานกับทางสถานประกอบการโดยมีวิธีการพูดอย่างไร

การเจรจาต่อรอง

กรณีศึกษาที่ ๕

ประเด็น : ครูปริยานุช โชคดีมีชัย ครูนิเทศก์แผนกวิชาบัญชี มีความประสงค์จะส่งนักศึกษาเข้ารับการฝึกอาชีพใน บริษัท FB การบัญชี และต้องการจะ MOU กับบริษัท ครูปริยานุช จะต้องเตรียมตัวอย่างไร และ สื่อสารอย่างไร กับสถานประกอบการ เพื่อให้สถานประกอบการตอบตกลง ในการทำบันทึกความร่วมมือกับสถานศึกษา ครูปริยานุชจะต้องสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ สวัสดิการต่างๆของบริษัท เพื่อสร้างความเข้าใจในการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีร่วมกัน

กรณีศึกษาที่ ๖

ประเด็น : ครูโสภา งามวิลัย ครูนิเทศก์ แผนกวิชา คอมพิวเตอร์ธุรกิจ ได้รับการสอบคัดเลือกมาบรรจุใหม่ ณ วิทยาลัยเทคนิคสีสรณ์ ยังไม่มีประสบการณ์ในการนิเทศ และ การคุยกับสถานประกอบการ แต่ครูโสภา ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าแผนกให้ติดต่อประสานงานกับบริษัท ธุรกิจคอมพิวเตอร์ ก้าวหน้า ครูโสภาจะต้องเตรียมตัวอย่างไรและมีวิธีการพูดสื่อสารอย่างไร เพื่อสร้างความเข้าใจกับสถานประกอบการในการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี ในการรับนักศึกษาฝึกอาชีพ และ การทำบันทึกความร่วมมือ

ใบกิจกรรมที่ ๓.๑/๑
แบบบันทึกของผู้สังเกต

กรณีศึกษาที่.....

๑. ผู้พูด รู้สึกอย่างไร ขณะ พูด
คนที่ ๑

.....
.....

คนที่ ๒

.....
.....

๒. ผู้ฟัง รู้สึกอย่างไร ขณะได้รับสาร

.....
.....
.....
.....

๓. จากการแสดงบทบาทสมมุติ ท่านคิดว่าสถานการณ์เป็นอย่างไร

.....
.....
.....
.....

๔. ท่านมีข้อเสนอแนะอะไรบ้างจากการแสดงบทบาทสมมุติตามสถานการณ์ในกรณีศึกษา

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ใบกิจกรรม

หน่วยการเรียนรู้ที่ ๓ ทักษะการสื่อสารเพื่อการนิเทศ

หัวข้อย่อยที่ ๓.๑ เทคนิคการสื่อสารเพื่อการนิเทศ

ใบกิจกรรมที่ ๓.๑/๒ สรุปและวิเคราะห์กรณีศึกษา

คำชี้แจง

๑. ผู้รับการอบรมแบ่งกลุ่ม จากนั้นจับคู่ ๓ คู่ โดยแต่ละคู่แสดงบทบาทสมมติตามกรณีศึกษาปัญหา ๑ เรื่อง และกรณีศึกษาการเจรจาต่อรอง ๑ เรื่องตามกรณีศึกษาที่กำหนด

๒. ผู้เข้าอบรม แสดงบทบาทสมมติตามกรณีศึกษา โดย คู่ที่ ๑ สาธิตการพูดแบบ I message และ คู่ที่ ๒ สาธิตแบบ You message และ กรณีศึกษา การเจรจาต่อรอง อีก ๑ คู่ บุคคลที่เหลือในกลุ่มเป็นผู้สังเกตและสรุปตามแบบบันทึกที่กำหนด

๓. วิทยากรสุ่มเลือกตัวแทนกลุ่ม ๔ กลุ่มแสดงบทบาทสมมติ ๔ กรณีและ การเจรจาต่อรอง ๒ กรณีศึกษา (กลุ่มละ ๑๐ นาที)

๔. วิทยากรสรุปโดยเชื่อมโยงการใช้เทคนิคเพื่อการสื่อสาร

กรณีศึกษาปัญหาในการนิเทศ

กรณีศึกษาที่ ๑ : กรณีครูนิเทศกับนักศึกษา

ประเด็น นายวิเศษ รักดี นักศึกษาระบบทวิภาคี ระดับ ปวส.๒ สาขาช่างอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ระหว่างการฝึกอาชีพ ณ บริษัทศักยภาพไอซีที ในช่วงแรกของการฝึกอาชีพ นักศึกษาเข้าฝึกอาชีพตามปกติ ต่อมาระยะหลัง เริ่มมีพฤติกรรม มาสาย และลาหยุดงานบ่อยครั้ง และไม่ได้มีการบันทึกสมุดลงปฏิบัติงานรายวันในการฝึกอาชีพเลย โดยครูผู้ควบคุมหรือครูฝึกได้แจ้งกลับมายังครูนิเทศให้ทราบถึงพฤติกรรม ครูนิเทศจะมีวิธีการพูดอย่างไรกับนายวิเศษ

กรณีศึกษาที่ ๒ : กรณีครูนิเทศกับครูฝึก

ประเด็น วิทยาลัยทะเลไทยได้ส่งนางสาวลีลาวดี สุขเสมอ นักศึกษาระดับปวส.๒ สาขาการโรงแรม เข้าฝึกอาชีพ ในโรงแรม วินเชฟ โดยในแผนการฝึกอาชีพ นักศึกษาต้องได้รับการฝึกอาชีพ ครบ ๔ ด้านคือ งานส่วนหน้า (Front) งานครัว (Kitchen) งานจัดเลี้ยง (Food & Beverage) และงานแม่บ้าน (House Keeping) แต่ เมื่อครูนิเทศไปนิเทศที่โรงแรม กลับพบว่า นักศึกษาได้รับการฝึกอาชีพเพียงงานเดียว กรณีดังกล่าว ครูนิเทศจะมีวิธีการพูดกับครูฝึกอย่างไร

คู่มือที่ ๓ : กรณีครูนิเทศกับหัวหน้าแผนกวิชา

ประเด็น ครูไพรัตน์ ดอกไม้ ครูแผนกวิชาช่างเชื่อมโลหะ ได้ไปนิเทศ นายภูวดล มากมี นักศึกษาระดับชั้น ปวช.๓ เข้ารับการฝึกอาชีพกับบริษัท ARC Welding โดยครูนิเทศได้รับแจ้งจากทางบริษัทฯ นายภูวดล ไม่ตั้งใจในการปฏิบัติงาน และชอบหลบไปโทรศัพท์บ่อยครั้ง ครูไพรัตน์ ต้องการคำปรึกษาจากหัวหน้าแผนกวิชา และได้เคยรายงานแล้ว แต่ก็ทำเฉย ครูไพรัตน์จะมีวิธีการพูดอย่างไรให้ หัวหน้าแผนกช่วยให้คำปรึกษาและหาวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

คู่มือที่ ๔ : กรณีครูนิเทศกับผู้ประสานงานการนิเทศในสถานประกอบการ

ประเด็น : วิทยาลัยมหาสมุทร ประกาศเปิดเรียนวันที่ ๑๖ พฤษภาคม แต่เนื่องด้วยเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จึงทำให้ต้องเลื่อนการเปิดเป็นวันที่ ๑ มิถุนายน แต่งานทวิภาคีของวิทยาลัย ได้จัดทำเอกสารส่งไปยังสถานประกอบการเรียบร้อยแล้ว เมื่อถึงวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ทางบริษัท ฟาสตแทรค ไม่มีนักเรียนเข้ารับการฝึกอาชีพตามกำหนด จึงได้โทรศัพท์มาแจ้งกับทางวิทยาลัย ครูนิเทศจะประสานกับทางสถานประกอบการโดยมีวิธีการพูดอย่างไร

แบบบันทึกของผู้สังเกต

กรณีศึกษาที่

๑. ผู้พูด รู้สึกอย่างไร ขณะพูด I Message

.....

.....

.....

.....

๒. ผู้ฟัง รู้สึกอย่างไร ขณะได้รับสารจาก I Message

.....

.....

.....

.....

๓. ผู้พูด รู้สึกอย่างไร ขณะพูด You Message

.....

.....

.....

.....

๔. ผู้ฟัง รู้สึกอย่างไร ขณะได้รับสารจาก You Message

.....

.....

.....

.....

๕. จากการแสดงบทบาทสมมติ ท่านคิดว่าสถานการณ์เป็นอย่างไร

๖. ท่านมีข้อเสนอแนะอะไรบ้างจากการแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ในกรณีศึกษา

๗. ท่านคิดว่าการเจรจาต่อรองมีการเตรียมความพร้อมก่อนเจรจาครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร

๘. ข้อเสนอแนะจากการแสดงบทบาทสมมติในการเจรจาต่อรอง เพื่อให้มีประสิทธิภาพควรปรับปรุงในเรื่องใด
