



**Course:**

## **Active Listening Skills**

ทักษะการฟังเชิงรุก

---

Course ID: BN010049  
Duration: 1 day (9:00 – 16:30)  
Instructor:

**หลักการและเหตุผล:**

ในการสื่อสารใดๆ หรือการพูดคุยสนทนาระหว่างกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งนั้น “ทักษะการฟัง” เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง นอกจากนำมาซึ่งความสำเร็จในการสื่อสารแล้ว ยังอาจนำมาซึ่งความเข้าใจผิด การทะเลาะเบาะแว้ง หรือเกิดความขัดแย้งไม่ลงรอยกันไม่ว่าจะเป็นชีวิตส่วนตัวหรือในการทำงาน ทักษะการฟังที่ดีจะนำมาซึ่งความสำเร็จในชีวิต เนื่องจากเป็นพื้นฐานสำคัญของการเข้าสังคม ลดความขัดแย้งในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และมีความสำคัญในแง่ของความสำเร็จของพนักงานองค์กร ทั้งด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และการประสานงานกับบุคคลต่างๆ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ทักษะการฟังจึงเป็นทักษะที่จำเป็นต้องเรียนรู้ อันจะส่งผลต่อการพัฒนาในด้านสติปัญญา การใช้ความคิด การจับประเด็น ใช้สมาธิ รวมถึงพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

**วัตถุประสงค์**

- เรียนรู้ และเข้าใจถึงความสำคัญ และอิทธิพลของการสื่อสารที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร
- เข้าใจถึงหลักการฟังเชิงรุก (Active Listening) เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- ปรับปรุง และพัฒนาบุคลิกภาพ และทักษะการฟังของตนให้ตอบสนองไปยังคู่สนทนาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
- สามารถนำเอาความรู้ และทักษะที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง

**หัวข้อการบรรยาย**

- ประเภท และองค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น
- กลยุทธ์การสื่อสาร ABCDEF
- ทำไมต้องฟังเชิงรุก
- การฟังเชิงรุก คืออะไร
- ฟังเชิงรุกต้องทำอย่างไร
- การสร้างความไว้วางใจ และบรรยากาศในการสนทนากับคู่สนทนา
- การใช้คำพูด น้ำเสียง และภาษาท่าทาง
- เทคนิคการฟังเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่สนทนา
- เทคนิคการตั้งคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ



- เทคนิคการให้ข้อมูลป้อนกลับ และตอบคำถาม
- ข้อพึงระวังในการฟัง ที่จะทำให้การสนทนาลุ่มเหลว

#### เหมาะสำหรับ

- หัวหน้างาน ผู้จัดการ ผู้บริหารระดับต้น และผู้สนใจทั่วไป ที่ต้องการเพิ่มพูนทักษะการเป็นผู้นำในแง่การให้ feedback กับลูกน้องอย่างสร้างสรรค์และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของทีมงานให้ดียิ่งขึ้น

## Why Boston Network?

---

- **World Class Curriculum** - our course curriculums incorporate best-in-business thinking and practices and are designed for all organizational levels.
- **Renowned Trainers** - all our seminars, conferences are led by senior executives, managers, authors, educators, consultants, even CEOs. They're not only skilled speakers, but top business practitioners who have been in the trenches
- **Satisfaction Guarantee** - we are totally focused on customer satisfaction. Our 100% customer satisfaction guarantee is the factor that will distinct us from others.
- **Experienced Training Specialist** - with more than five years of experiences, we bring in latest business know-how, world-class cutting edge management knowledge, and valuable insights to Thai society. We held over 200 seminar events each year with more than 10,000 executive participants countrywide.



### **100% Satisfaction Guarantee**

After attending Boston Network seminar or event, if you are not fully satisfied that we have delivered everything promised. Simply notify the seminar administrator by the lunch break and we will refund the entire registration fee.