

**สรุปผลการดำเนินงานกิจกรรมอบรมพัฒนาบุคลากร ทักษะการเจรจาต่อรอง
และสุนทรียสนทนา โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมุ่งผลสู่ความเป็นเลิศและเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง
ปีงบประมาณ 2563 ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี
วันที่ 7-8 พฤศจิกายน 2562
ณ โรงแรมบุรีชไตท์ วิลเลจ จ.ระยอง**

1. การเรียนรู้จากงานประจำสู่การพัฒนาตน พัฒนางาน

โดย รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ สุรเกียรติ์ อาชานานุภาพ

การเรียนรู้จากการปฏิบัติ และการเรียนรู้จากประสบการณ์ ตามกระบวนการเรียนรู้ตามธรรมชาติของ กลไกสมองด้วยประสาทสัมผัส ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ ฟัง อ่าน ดู อบรม ค้นคว้า ลงมือทำ (ปฏิบัติ) การฟัง เป็น เครื่องมือการเรียนรู้หลักในชีวิตประจำวัน ด้วยทฤษฎีสามเหลี่ยมขับเคลื่อนงาน เกิดงานได้ผล คนมีค่า สังคม มีความสุข คือ 1.พัฒนา งาน ใช้ได้กับการทำงานทุกหน้าที่ สามารถใช้การตัดการด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ โดย เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ฟังคน ส่งเสริมการมีส่วนร่วม และมุ่งทำเพื่อความดีงาม 2.เข้าถึง ความสัมพันธ์ การใคร่ครวญ ไตร่ตรอง สะท้อนคิด สะกิดย้อนดูตน และ 3.เข้าใจ การเรียนรู้ร่วมกันในการปฏิบัติท่ามกลาง ความเป็นจริง จากการเรียนรู้โดยสมอง ทำหน้าที่ : รับรู้ รู้สึก นึกคิด จดจำ สั่งการ และเปรียบเทียบการทำงานของ สมอง 3 ส่วน ตามความต้องการ 3 ชั้น ดังนี้

1. สมองส่วนหลัง (Reptilian Brain) “สมองตะกวด” 20X
จะใช้สัญชาตญาณเพื่อการอยู่รอด
2. สมองส่วนกลาง (Limbic Brain) “สมองสุนัข” 5X ศูนย์อารมณ์ แรงงูใจ
ความจำระยะยาว เพื่อการอยู่ร่วม
3. สมองส่วนหน้า (Neocortex) “สมองมนุษย์” 1X ศูนย์เหตุผล เพื่อการอยู่อย่างมี
ความหมาย สติปัญญา เหตุผล รู้ตน รู้เขา ควบคุมตน ศีลธรรม คุณธรรม

โดยให้ผู้เข้าร่วมเรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรม ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 “ฝึก เปิดใจคุย ใส่ใจฟัง”

กำหนด จับกลุ่ม กับ เพื่อนใหม่ กลุ่มละ 3 คนหลังการแนะนำตัว ขอให้แต่ละคนเล่าถึง “ ความภูมิใจ ความประทับใจ หรือ ความรู้สึกดีๆ เกี่ยวกับชีวิต / การทำงานของตนที่ผ่านมา ” ให้เพื่อนฟัง คนละ 3 - 5 นาที

ผู้เข้าประชุมมีความรู้สึก ความคิด และสิ่งที่ได้เรียนรู้ ระหว่างการพูดคุยในกลุ่มของตน พบว่ามนุษย์มีระบบคิด และมุมมองที่ต่างกัน คือต้นตอของความขัดแย้ง ไม่ลงรอยกันเอาชนะคะคานกัน มุมมองเกิดจากการรับรู้ในอดีตที่ฝังอยู่ในหน่วยความจำในสมองของเรา สรุปได้ดังนี้

- คนที่อยู่ตรงหน้าเราสำคัญที่สุด
- ฟังอย่างตั้งใจ จดจ่อ ไม่วอกแวก
- สื่อสารภาษาากายต่อกัน
- ฟังให้ครบ จนจบ
- มีข้อสงสัย หรือคำถามในใจ เก็บไว้ถามเมื่อฟังจบ

- ฟัง - จับใจความ/เรื่องราว
 - จับความรู้สึก
 - จับความคิด ความต้องการ ความคาดหวัง
(ผู้พูดอาจไม่ได้บอกออกมาตรงๆก็ได้)
- ฟังโดยไม่ด่วนตัดสิน ด้วยมุมมอง (แว่นสี) ความคิด ความรู้สึก (เสียงในหัว) ของตน

กิจกรรมที่ 2 “ฝึกเคี้ยวด้วยใจ” จงเคี้ยวอาหารในปากให้ละเอียดก่อนกลืน เฉพาะ 4 คำแรก

กำหนด 2 คำแรก ให้นับจำนวนครั้งที่เคี้ยวว่าได้กี่ครั้งต่ออาหาร 1 คำ และ 2 คำต่อมาไม่ต้องนับ

ผู้เข้าร่วมประชุมควรปฏิบัติ ให้ฟังรับรู้ด้วยจิตที่มีสติ ตื่นรู้ ทั้งไม่เพ่ง - ไม่เผลอ ย่อมเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่ง ประสิทธิภาพของการรับรู้ / เรียนรู้ ขึ้นกับ ระดับสติ (การรู้สึกตัว / การรู้ตัว) & ระดับของการเพ่ง การเผลอ ปรากฏการณ์หนึ่งๆ แปรผันไปตามเหตุปัจจัยที่ซับซ้อน ความคิดถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าที่รับรู้และความรู้สึก ความคิดเลื่อนไหลเร็ว มักคิดย้อนอดีต / วิ่งไปอนาคต ไม่อยู่กับปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น

- เรามักตีความ(มโนเอง)คำสั่ง แล้วลงมือทำตามคำสั่งที่ตีความนั้นทันที โดยไม่ได้ศึกษาไตร่ตรองว่ามีจุดประสงค์อะไร และกังวลว่าจะได้ถูกใจคนสั่งหรือไม่
- ทำอะไรมักยึดเกณฑ์การประเมินอย่างตายตัว คิดว่าทำให้ได้มากไว้ก่อนเป็นดี
- แท้จริงแล้ว ผลลัพธ์ของการกระทำขึ้นกับปัจจัยมากมาย อย่าตัดสินด้วยเกณฑ์ตายตัว ควรเรียนรู้ว่าเกิดจากเหตุปัจจัยอะไรเพื่อการนำไปปรับปรุงพัฒนา
- การรับรู้ที่ดีควรใช้จิตที่กลางๆ ทั้งไม่เพ่งและเผลอ

กิจกรรมที่ 3 “ฝึกสะท้อนจากการดูหนังสั้น” เรื่อง โรงเรียนเปลี่ยนชีวิต (DHML)

การเรียนรู้จากประสบการณ์ และมีการอภิปราย สะท้อน สรุปความคิดรวบยอด (ทฤษฎี) ผู้ศึกษาสามารถนำมาประยุกต์ จะพบว่าความรู้ เท่ากับ ประสบการณ์ X ระดับสติในการรับรู้ และการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง ให้เราเปลี่ยนระบบคิด มุมมอง เปิดใจ และสร้างระบบคิดแบบงอกเงย ใช้เทคนิคการบริหารจิตในชีวิตประจำวัน ดังนี้

1. ฝึกสมาธิ วันละ 1 - 2 ครั้ง นานครั้งละ 5 - 10 นาที
2. เจริญสติ รู้สึกตัวกับการเคลื่อนไหว อิริยาบถ การทำกิจกรรม
3. ฝึกใช้ลมหายใจเป็นระฆังแห่งสติ ตามลมหายใจเข้า- ออก 1 - 3 รอบ
4. ฝึกเฝ้าตามดูรู้ทัน ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก
5. หมั่นมองตน ทบทวนตัวเอง ขึ้นชมความสำเร็จเล็กๆ พัฒนาตน
6. หมั่นชื่นชม ขอบคุณ ผู้คนและสรรพสิ่งที่มีบุญคุณกับตัวเรา
7. ฝึกพักใจและสมองบ่อยๆทุกวัน ขึ้นชมธรรมชาติ ศิลปกรรม เสียงเพลง นั่งปล่อยอารมณ์ในมุมสงบ
8. เจริญปัญญา ตระหนักเห็นกฎไตรลักษณ์ของธรรมชาติ / สิ่งรอบกาย
9. ฝึกคิดดี พูดดี ทำดี มีปียวาจา ฟังคน เปลี่ยนนิสัย บำเพ็ญประโยชน์

2. การอบรมบุคลิกภาพ : โดย อาจารย์พรพรรณณ์ พัฒนกิจเรือง (ครูพี่อ้อ)

1. บุคลิกภาพภายใน (ทัศนคติต่อตนเองและคุณค่าในตัวเอง)

“บุคลิกภาพ” หมายถึง คุณลักษณะต่าง ๆ ที่แสดงออกมาทางร่างกาย โดยสะท้อนซึ่งความนึกคิดของคนนั้น ๆ ออกมาโดยอาจสร้างความประทับใจหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับการแสดงออกนั้นจะเหมาะสมกับสถานที่และช่วงเวลาหรือไม่

เรียนรู้ธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง



เห็นตัวเอง - เข้าใจตัวเอง



ทางเลือกเป็นของคุณ



เปลี่ยนความคิด...
การกระทำเปลี่ยน

คนที่มีแต่ข้ออ้าง

Fixed Mindset



มีโอกาสประสบความสำเร็จน้อยกว่า
เพราะยึดติดว่าทักษะเปลี่ยนแปลงไม่ได้
ความตั้งใจทำงานต่ำ มักจะหลบเลี่ยงอุปสรรค
ขาดการเรียนรู้

คนที่พร้อมเติบโต

Growth Mindset



มีโอกาสประสบความสำเร็จสูง
เพราะเชื่อว่าความสามารถสร้างได้
จึงตั้งใจทำงานเต็มที่และพร้อมเรียนรู้
ผ่านอุปสรรค

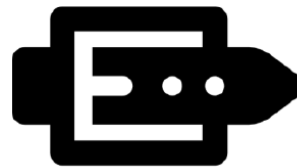
2. บุคลิกภายนอก (การแต่งกายรูปร่างหน้าตา/การสื่อสาร)

- ด้านการแต่งกาย ไม่จำเป็นต้องใส่เสื้อผ้าราคาแพง แต่แต่งกายให้เหมาะสมกับโอกาส ในชุดเสื้อผ้าที่สะอาดเรียบร้อยเพียงแค่นี้ก็ดูดีได้
- ด้านกิริยาท่าทาง พิจารณาถึงความเหมาะสมของสถานที่ สถานะของผู้รับสาร
- ด้านภาษาพูด ก่อนพูดต้องพิจารณาให้ดี เหมือนคนที่คุณกำลังจะพูดอยู่นั้นคือ **ตัวคุณอีกคน**
- รูปร่างหน้าตา ดูแลตั้งแต่การกินอย่างเหมาะสม พักผ่อนและออกกำลังกายอย่างเพียงพอ

การจับคู่สีเสื้อผ้า

จับคู่สีเสื้อผ้า

1. ขาวดำ คลาสสิกสไตล์ เข้าได้กับทุกสี
2. เดรสชุดเดียวจบ
3. จับคู่สีเสื้อผ้าโทนใกล้เคียงกัน
4. จับคู่สีโทนตรงข้ามกัน
5. โทนสีเดียวทั้งตัว



3. การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน

“เข้าใจผู้อื่นก่อน แล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา”

Empathic Communication คือ การแสดงให้ผู้ฟังเห็นว่าเขาหรือเธอได้รับการรับฟัง ได้แก่ ความคิด, อารมณ์, ความรู้สึก, ทักษะ, ค่านิยม ฯลฯ การร่วมรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น มิใช่การเห็นใจ แต่รับฟังเพื่อเข้าใจตัวเขาอย่างถ่องแท้ ทั้งเชิงอารมณ์และสติปัญญา

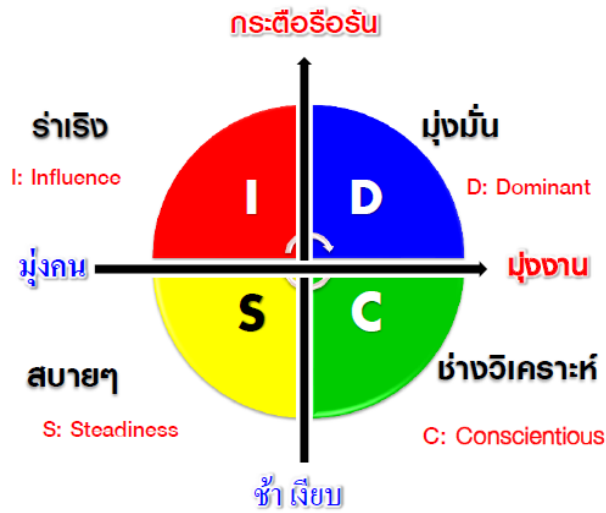
กุญแจสำคัญของดูลพินิจขึ้นอยู่กับความเข้าใจ

หากตัดสินใจล่วงหน้าไปก่อน
คนผู้นั้นจะไม่มีวันเข้าใจ

**การรับฟัง
ให้ได้ยิน** ← 10 % คำพูด
30% น้ำเสียง
60% ภาษากาย

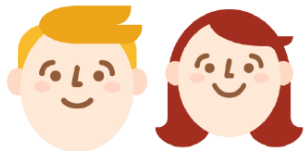
ฟังด้วยหู ด้วยตา ด้วยใจ

4. บุคลิกภาพและความแตกต่างของคน 4 ประเภท (DISC)



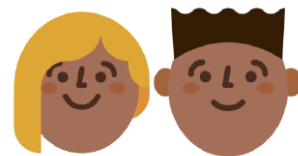
D

Dominance : ตรงไปตรงมา มั่นใจ เด็ดขาด แน่วแน่ กล้าเผชิญหน้า ตัดสินใจรวดเร็ว ทำงานเร็ว คล่องแคล่ว เน้นผลลัพธ์ ชอบความท้าทาย พละภัย แข่งขัน ต้องการอำนาจ ชอบจัดการกับปัญหา มองภาพใหญ่



I

Influence : ช่างพูด ช่างเจรจา เปิดเพย ชอบสังคมนพบปะผู้คน กระตือรือร้น สนุกสนาน กับกลุ่มคน อารมณ์ขัน มองโลกในแง่ดี เป็นมิตร ปรารถนาที่จะช่วยผู้อื่น อยากมีส่วนร่วม โน้มน้าวจูงใจเก่ง



S

Steadiness : ใจเย็น อ่อนน้อม เป็นผู้ฟังที่ดี เห็นอกเห็นใจผู้อื่น สุภาพ อ่อนน้อม ทำงานตามแบบแผน ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความมั่นคง สม่ำเสมอ รอบคอบ ค่อยเป็นค่อยไป เรืออ่ๆ สบายๆ



C

Conscientious : เจ้าระเบียบ พิธีรีตรอง อิงกฎและมาตรฐาน มีวินัย ให้ความสำคัญกับรายละเอียด และข้อเท็จจริง ต้องการความถูกต้องและแม่นยำ เน้นเหตุผล สุขุม รอบคอบ ครุ่นคิด เก็บความรู้สึก



5. กลยุทธ์ในการเจรจาต่อรองให้ประสบความสำเร็จ

- ฟังและทำความเข้าใจปัญหาและมุมมองของอีกฝ่าย
- มีการวางแผนและเตรียมตัวล่วงหน้า
- เข้าใจการเปลี่ยนแปลงของเงื่อนไขในการเจรจา
- มีความกล้าได้กล้าเสีย
- มีจุดยืนเป็นของตัวเอง
- มีความฉลาดทางความคิด
- มีความน่าเชื่อถือ
- มีความอ่อนน้อมถ่อมตน
- มีชั้นเชิง
- มีความคิดในแง่บวก
- ใช้เวลาในการเจรจาให้น้อยที่สุด
- อย่าปักใจกับข้อเสนอใดข้อเสนอหนึ่ง
- กำหนดผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจที่แท้จริง
- ถามคำถาม

การจัดกิจกรรมอบรมพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะการเจรจาต่อรองและสุนทรียสนทนา ปีงบประมาณ 2563 ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี ระหว่างวันที่ 7-8 พฤศจิกายน 2562 ณ โรงแรมบุรีชไตท์ วิลเลจี้ จ.ระยอง ผู้เข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น จำนวน 46 คน โดยผู้เข้าร่วมประชุม ได้เรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้ ในประเด็น **ทักษะการเจรจาต่อรอง และสุนทรียสนทนา** เกิดประโยชน์ในการทำงานและเป็นเครื่องมือที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และเข้าใจผู้อื่นมากขึ้น ได้รับประสบการณ์จากการฝึกปฏิบัติ และเพื่อนร่วมงาน การใส่ใจในคนรอบข้าง การรับฟังผู้อื่นมากขึ้น ไม่พูดแทรกระหว่างเรากำลังเป็นผู้ฟัง / การสื่อสาร การยอมรับมุมมองคนอื่น หลังนำมาปรับให้เข้ากับตัวเอง นำไปสู่การยอมรับซึ่งกันและกัน การมีสติ และปัญญา การรับรู้อย่างมีสติ นิ่งรับฟังโดยไม่ตัดสิน เติมความรู้สึกเพื่อแบ่งปัน การรับฟังผู้อื่น ทำให้เราได้เรียนรู้ประสบการณ์ และสามารถสะท้อนคิดมาถึงตัวเราเองให้สามารถที่จะนำเอาสิ่งที่ดี ๆ มาปรับใช้ในชีวิตของตัวเอง และทำให้รู้ว่าคนอื่นเขาคิดอย่างไร อย่ายิ่งด่วนตัดสินใจ การคิดอย่างเป็นระบบและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และ **ข้อคิด 7ท ทำทันที (ททท.) และ ทบทวนทันที (ทททท.) พร้อมมีหัวใจ (ความเป็นมนุษย์) ใฝ่เรียนรู้ (จากการปฏิบัติ) สู้สิ่งยาก (ด้วยสติปัญญา)**

ในส่วนประเด็นการพัฒนาบุคลิกภาพ ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ ของชีวิต อีกทั้งได้รับความร่วมมือจากบุคคลอื่นได้มากขึ้น และเมื่อมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลดีก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพให้ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ บุคคลที่มีบุคลิกภาพดี มักจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข การจัดกิจกรรมในครั้งนี้เป็นการเสริมสร้างทักษะของบุคลากรในหน่วยงานช่วยให้พัฒนาคน พัฒนางานและได้เรียนรู้การฝึกเป็นผู้ฟังที่ดี รับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ฝึกฟังและการสังเกตผู้พูดและนำกลับมาสะท้อนกับตัวเอง เรียนรู้การทำงานของคนอื่น การยอมรับฟังความคิดเห็นคนอื่น แลกเปลี่ยนกระบวนการความคิด ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาทั้งตนเองและองค์กรเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน และได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ผู้ตอบ จำนวน

41 คน คิดเป็นร้อยละ 89.13 โดยแบ่งเป็น เพศหญิง 33 คน และเพศชาย 8 คน คิดเป็นร้อยละ 80.49 และ 19.51 จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อกิจกรรมอบรมพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะการเจรจาต่อรอง และสุนทรียสนทนา ปีงบประมาณ 2563 ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจด้านความเชี่ยวชาญและความพร้อมของวิทยากร และช่วยในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ระดับคะแนนสูงสุด 4.49 รองลงมาคือ การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้และการศึกษา ดูงาน ครั้งนี้เป็นประโยชน์ มีระดับคะแนนเท่ากัน คือ 4.44 และด้านรูปแบบกระบวนการจัดโครงการ/กิจกรรม ระดับคะแนน 4.41 ในส่วนข้อที่ได้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความรู้ความเข้าใจ ก่อน การเข้าร่วมกิจกรรม โดยมีระดับคะแนน 3.90 แต่เมื่อได้เข้าร่วมกิจกรรมอบรม พบว่าผู้เข้าร่วมประชุมมีความรู้และความเข้าใจหลังการประชุมเพิ่มสูงขึ้นที่ ระดับคะแนน 4.49 เนื่องจากยังขาดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะการเจรจาต่อรอง และสุนทรียสนทนา