

Empathic Communication

อาจารย์พีรดา รุธีรพงษ์

Course ID	Course Name	Time
	Empathic Communication	1 วัน

หลักการและเหตุผล

ปัญหาการทำงานร่วมกันของคนหมู่มากภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้า ลูกน้องหรือเพื่อนร่วมงาน ที่เกิดปัญหาเดิม ๆ ซ้ำ ๆ ในด้านการสื่อสาร เช่น เกิดการเข้าใจผิดในการสื่อสาร มีความผิดพลาดในกระบวนการสื่อสาร การไม่สื่อสารกันของคนในองค์กร การไม่รับฟังกัน รวมถึงการรับฟังแบบไม่ตั้งใจ ปัญหาการสื่อสารเหล่านี้ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน ความสัมพันธ์ของคนในองค์กร รวมถึงผลงาน ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

ทักษะการสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจกัน มีความสำคัญต่อการทำงานในการทำงานยุคดิจิทัลในปัจจุบันอย่างมาก สามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ลดอคติระหว่างบุคคล กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรมในการทำงานได้เป็นอย่างดี

หลักสูตร Empathic Communication หรือการสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ จึงเป็นหลักสูตรที่สร้างขึ้น เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการฟังเพื่อสร้าง ‘การรับรู้’ เปิดกว้างรับฟังสิ่งที่ผู้อื่นพูด ไม่ด่วนตัดสิน พยายามเข้าใจความรู้สึกและเคารพความต้องการส่วนบุคคล เสริมสร้างความรู้สึกรู้สึกเห็นอกเห็นใจทั้งในการสนทนาและเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารด้วยความเข้าอกเข้าใจ และการรับฟังด้วยความใส่ใจ ที่จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาและทีมงานสามารถหาจุดร่วมในการทำงานร่วมกันได้
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจในความแตกต่างของคนแต่ละประเภท และสามารถวิเคราะห์ตนเองและผู้อื่นได้
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะการฟังเพื่อการสื่อสารอย่างเข้าอกเข้าใจ

การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ (Learning Evaluation)



% การให้ความร่วมมือในการทำงานจากทีมงาน

จำนวนครั้งในการปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับทีมงานที่ต่างกัน

จำนวนครั้งในการรับฟังทีมงานด้วยหัวใจ

จำนวนครั้งในการโต้ตอบในชั้นเรียน

Critical Learning Indicators

ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Output & Outcome)

Competency	Learning Output (Kirk Patrick)			
	Reaction	Learning	Skill / Behavior	Business Result
การมีส่วนร่วม (Class Engagement)				
การมีส่วนร่วม (Class Engagement)	จำนวนครั้งในการโต้ตอบในชั้นเรียน (≥ 5 ครั้ง)			
ความรู้ (Knowledge)				
Pre-Test		% คะแนนสอบ Pre Test (≥ 50%)		
Post-Test		% คะแนนสอบ Post Test (≥ 70%)		
ทักษะ (Skill)				
การฟัง		จำนวนครั้งในการฟังทีมงาน (≥ 2)		
การสื่อสารกับคนที่มี ความแตกต่างกัน		จำนวนครั้งการสะท้อนการฟัง ของตัวเอง (≥ 2)	จำนวนครั้งในการปรับวิธีการ สื่อสารให้เหมาะสมกับทีมงาน ที่มีความต่างกัน (≥ 1)	% การให้ความร่วมมือในการ ทำงานจากทีมงาน (≥ 70%)
พฤติกรรม (Behavior)				
การฟังด้วยหัวใจ			% คะแนนประเมินพฤติกรรม ตาม Checklist (≥ 70%)	
การปรับวิธีการสื่อสาร ของตัวเองให้เหมาะสม กับทีมงาน			% คะแนนประเมินพฤติกรรม ตาม Checklist (≥ 70%)	

กระบวนการเรียนรู้ และพัฒนา (Learning Ecosystem : 10-20-70)

43%
(300 นาที)

Experimental

เรียนรู้ผ่านการฝึกปฏิบัติในกร
ทำงานจริง



12% (85 นาที)

Interactive

เรียนรู้ผ่านแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
และฝึกทักษะในห้องเรียน

45% (310 นาที)

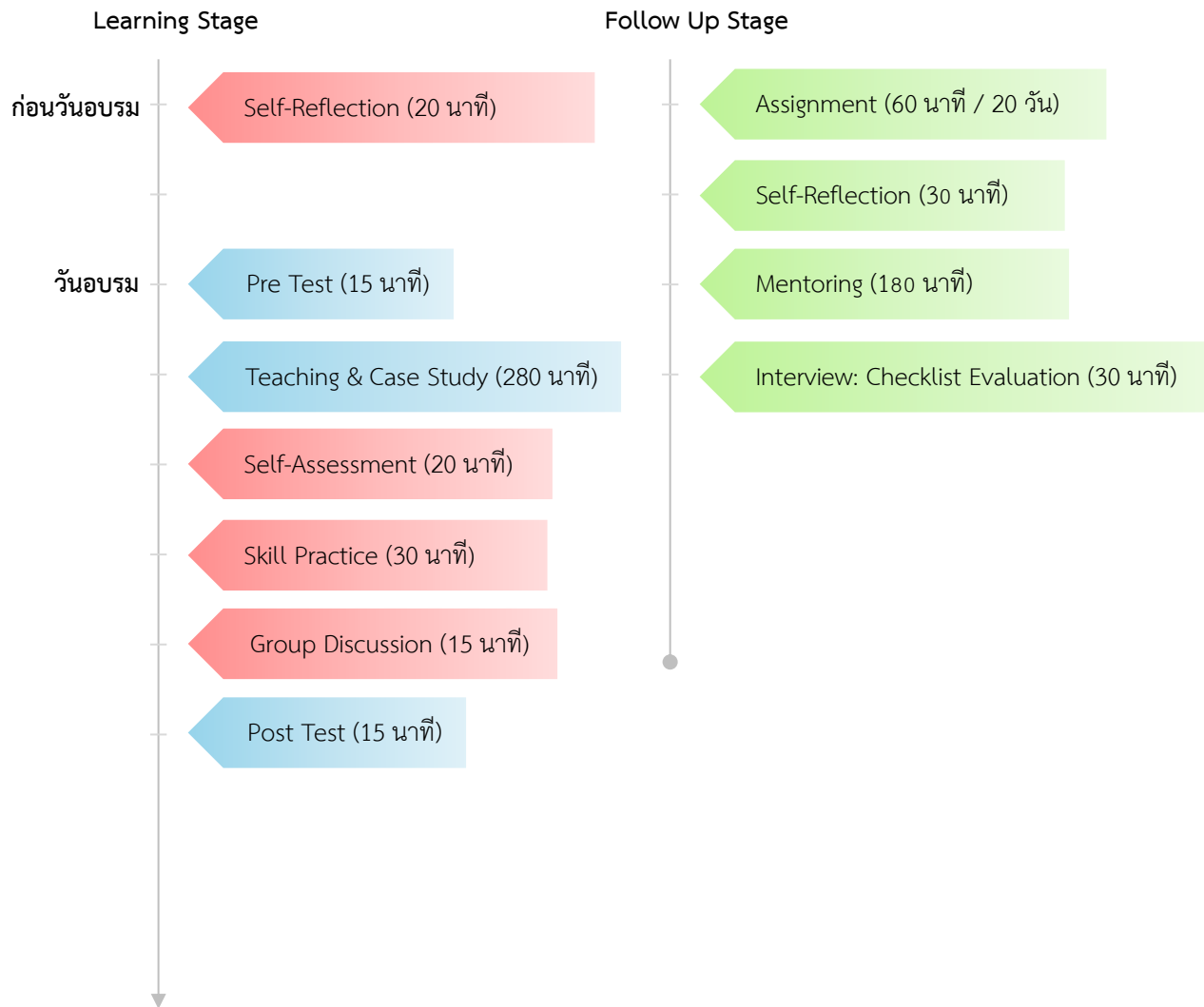
Knowledge

เรียนรู้ผ่านการดู – ฟังคลิป และฟังบรรยาย

เทคนิคการเรียนรู้ (Learning Intervention)

Module	Learning Ecosystem			ผลที่ได้รับ
	Knowledge	Interactive	Experimental	
Pre - Work	E-Learning	Before Action Review		เสริมสร้างความเข้าใจพื้นฐาน และ ความพร้อมก่อนวันอบรม
หลักการ Empathic Communication	Teaching			เข้าใจหลักการและความสำคัญของ Empathic Communication
เข้าใจคนด้วยการฟัง	- Teaching - Case Study			ตระหนักถึงความสำคัญของการฟังที่มี ต่อประสิทธิภาพในการบริหารทีมงาน
ความแตกต่างของคน แต่ละประเภท	Teaching	Self-Assessment		เข้าใจธรรมชาติของคนที่แตกต่างกัน และสไตล์ของตัวเองที่ต้องระวังในการ สื่อสารกับทีมงาน
การฟังแบบ Empathic Listening	- Teaching - Case Study	Skill Practice	- Assignment - Self-Reflection - Mentoring	ทักษะการฟัง 3 ด้าน 1. การรับรู้เนื้อหา (Content) 2. การเข้าถึง รับรู้ความรู้สึก (Feeling) 3. การค้นหาเจตนา / ความต้องการที่ แท้จริง (Need)
Duration	310 นาที	85 นาที	300 นาที	
	695 นาที			

เส้นทางการเรียนรู้ (Learning Journey : 10-20-70)



หัวข้อการเรียนรู้

ส่วนที่ 1: ผู้นำกับการเรียนรู้หลักการ Empathic Communication

- Empathic Communication คืออะไร สำคัญอย่างไร
- แนวคิดการเข้าใจคนด้วย Iceberg Model
- เข้าใจความแตกต่างของมนุษย์ หรือ Human Center ด้วย 3 ศูนย์

ส่วนที่ 2: เข้าใจคนด้วยการฟัง (How to tune in for people engagement)

- ผู้นำกับการฟังแบบ Empathic Listening (การฟังเพื่อการสื่อสารอย่างเข้าใจกัน)
- กลไกการฟัง และ การป้องกันตนเองด้วย 4Fs
- การฟังเพื่อเปิดรับ (Listen to open up)

ส่วนที่ 3: ความแตกต่างของคนแต่ละประเภท

- เข้าถึงสไตล์คนด้วย DISC และ VAK
- เรียนรู้คน ผ่านการสื่อสารด้วย DISC Model และ VAK

ส่วนที่ 4: การฟังแบบ Empathic Listening

- ฟังด้วยหู ฟังด้วยตา ฟังด้วยใจ เพื่อการสื่อสารอย่างเข้าใจกันและกัน
- 5 ระดับการฟัง นำไปสู่ความเข้าใจกันอย่างถ่องแท้
- สติกับการฟัง และการพัฒนาทักษะการฟังด้วยเทคนิค EARR

กลุ่มเป้าหมาย

1. ผู้บริหารหน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหัวหน้างานขึ้นไป (Supervisor Up)

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร Empathic Communication

ก่อนการอบรม

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร	ระยะเวลา
	Self-Reflection: ปัญหาที่พบจากการสื่อสารในการทำงาน	20
	รวมระยะเวลา (นาที)	20

วันอบรม

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร	ระยะเวลา
8.45 น.	Pre-Test	15
9.00 น.	ส่วนที่ 1: ผู้นำกับการเรียนรู้หลักการ Empathic Communication <ul style="list-style-type: none"> ● Empathic Communication คืออะไร สำคัญอย่างไร ● แนวคิดการเข้าใจคนด้วย Iceberg Model ● เข้าใจความแตกต่างของมนุษย์ หรือ Human Center ด้วย 3 ศูนย์ 	90
10.30 น.	<i>พักเบรก 15 นาที</i>	
10.45 น.	ส่วนที่ 2: เข้าใจคนด้วยการฟัง (How to tune in for people engagement) <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้นำกับการฟังแบบ Empathic Listening (การฟังเพื่อการสื่อสารอย่างเข้าใจกัน) ● กลไกการฟัง และ การป้องกันตนเองด้วย 4Fs ● การฟังเพื่อเปิดรับ (Listen to open up) 	75
12.00 น.	<i>พักรับประทานอาหารกลางวัน</i>	
13.00 น.	ส่วนที่ 3: ความแตกต่างของคนแต่ละประเภท <ul style="list-style-type: none"> ● เข้าถึงสไตล์คนด้วย DISC และ VAK 	35
	Workshop: ประเมินสไตล์ตนเอง ด้วย DISC	20
	<ul style="list-style-type: none"> ● เรียนรู้คน ผ่านการสื่อสารด้วย DISC Model และ VAK 	35
14.30 น.	<i>พักเบรก 15 นาที</i>	

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร Empathic Communication

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร	ระยะเวลา
14.45 น.	ส่วนที่ 4: การฟังแบบ Empathic Listening	15
	<ul style="list-style-type: none"> ฟังด้วยหู ฟังด้วยตา ฟังด้วยใจ เพื่อการสื่อสารอย่างเข้าใจกันและกัน 	
	Workshop: สะท้อนการเรียนรู้ผ่านคลิป “การฟังด้วยใจ”	15
	Workshop: ฝึกทักษะการฟัง ด้วย Points of You Card	30
	<ul style="list-style-type: none"> 5 ระดับการฟัง นำไปสู่ความเข้าใจกันอย่างถ่องแท้ สติกับการฟัง และการพัฒนาทักษะการฟังด้วยเทคนิค EARR 	30
	Post-Test	15
16.00 น.	ถาม – ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม	
รวมระยะเวลา (นาที)		375

กระบวนการ Follow Up & Evaluation

รายละเอียดกิจกรรม	ผลลัพธ์ที่ได้	ระยะเวลา
Assignment: Empathic Listening	ฝึกทักษะการฟัง 3 ด้าน 1. การรับรู้เนื้อหา (Content) 2. การเข้าถึง รับรู้ความรู้สึก (Feeling) 3. การค้นหาเจตนา / ความต้องการที่แท้จริง (Need)	60 (20 วัน)
Self-Reflection: Empathic Listening	ทบทวนประสบการณ์ในการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจที่เกิดขึ้นจริง พร้อมข้อสังเกต และการเรียนรู้ที่ได้	30 (20 วัน)
Mentoring: Empathic Listening	แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการนำทักษะ Empathic Listening ไปใช้ และรับคำแนะนำ เพื่อการพัฒนา Empathic Communication	180 (1 วัน)
Checklist Evaluation: วัดผลทักษะ Empathic Communication	ทักษะการรับฟัง ปรับตัว และสื่อสารด้วยความเห็นอกเห็นใจ	30
<ul style="list-style-type: none"> การฟัง การสื่อสารกับคนที่มีความแตกต่างกัน 		
รวมระยะเวลา (นาที)		300
รวมระยะเวลาทั้งหลักสูตร (นาที)		695