

# Empathic Energized Collaboration

อาจารย์อรพินท์ ธีระตระกูลชัย

# EMPATHIC ENERGIZED COLLABORATION

Course ID	Course Name	Time
	Empathic Energized Collaboration	1 วัน

## หลักการและเหตุผล

แต่แต่ละคนมีความสามารถในตนเอง เมื่อมารวมตัวกัน เราต้องให้เขาได้ใช้ศักยภาพที่เขา มี มาช่วยให้ทีมแกร่งขึ้น ไม่ใช่พอรวมตัวกัน ผลงานกลับลดลง ที่สำคัญเวลาต้องทำงานร่วมกันจะเจอความแตกต่างไม่ว่าจะเป็นมุมมอง อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกัน แต่นี่คือเสน่ห์ของการร่วมมือกันในการทำงาน เพราะแตกต่างจึงต้องรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีเป้าหมายร่วมกัน เพื่อมุ่งสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ทีมที่ดีจะต้องทำงานแทนกันได้ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ปัญหาที่พบเจอบ่อยในการทำงานองค์กรคือ พนักงานขาดความไว้วางใจ เชื่อใจ ไม่รู้สึกผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน องค์กร ทำให้ไม่กระตือรือร้น ทำงานแค่เสร็จไปวันๆ มีความขัดแย้งระหว่างแผนก ส่งผลต่องานที่รับผิดชอบ เพื่อจะส่งมอบให้ลูกค้าและเป็นอุปสรรคในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานไม่สร้างสรรค์

หลักสูตรนี้จึงได้ออกแบบมาเฉพาะเพื่อให้ผู้เรียนตระหนักถึงการทำงานร่วมกันเป็นทีม เข้าใจ เข้าใจกัน ร่วมกันคิดอย่างสร้างสรรค์ ช่วยกันลงมือแก้ปัญหา ประสานงานให้ได้ใจ ส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่อการทำงานร่วมกัน ยอมรับในความต่าง เป็นได้ทั้งผู้นำและผู้ตาม เพื่อตอบโจทย์แต่ละคน โจทย์ของทีม รวมถึงโจทย์ขององค์กร โดยเรียนรู้ผ่านกิจกรรม workshop ให้ทุกคนมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมกัน

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความร่วมมือ และสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานเป็นทีม
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจธรรมชาติของคนที่แตกต่างกัน 4 แบบ และวิธีการสื่อสารกับคนแต่ละแบบ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะการฟังอย่างเข้าใจ และการสื่อสารที่เหมาะสมกับคนต่างสไตล์

## การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ (Learning Evaluation)



% การให้ความร่วมมือในการทำงานจากทีมงาน

จำนวนครั้งในการสร้างความสัมพันธ์แบบ SBI

จำนวนครั้งในการรับฟังเพื่อนร่วมงานอย่างเข้าอกเข้าใจ

จำนวนครั้งในการโต้ตอบในชั้นเรียน

### Critical Learning Indicators

## ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Output & Outcome)

Competency	Learning Output (Kirk Patrick)			
	Reaction	Learning	Skill / Behavior	Business Result
<b>การมีส่วนร่วม (Class Engagement)</b>				
การมีส่วนร่วม (Class Engagement)	จำนวนครั้งในการโต้ตอบในชั้นเรียน (≥ 5 ครั้ง)			
<b>ความรู้ (Knowledge)</b>				
Pre-Test		% คะแนนสอบ Pre Test (≥ 50%)		
Post-Test		% คะแนนสอบ Post Test (≥ 70%)		
<b>ทักษะ (Skill)</b>				
ทักษะการสังเกตคู่สนทนา		จำนวนครั้งในการสังเกตคู่สนทนา (≥ 2)		
ทักษะการฟังอย่างเข้าอกเข้าใจ		จำนวนครั้งในการฟังอย่างเข้าอกเข้าใจ (≥ 2)	จำนวนครั้งที่ได้ทบทวนการฟังของตัวเอง (≥ 2)	% การให้ความร่วมมือในการทำงานจากทีมงาน (≥ 70%)
ทักษะการสื่อสารเพื่อแสดงความเข้าอกเข้าใจ		จำนวนครั้งในการสื่อสารที่เหมาะสมกับทีมงานแต่ละสไตส์ (≥ 2)	จำนวนครั้งที่ได้ทบทวนการสื่อสารของตัวเอง (≥ 2)	% การให้ความร่วมมือในการทำงานจากทีมงาน (≥ 70%)
<b>พฤติกรรม (Behavior)</b>				
การสังเกต			% คะแนนประเมินพฤติกรรมตาม Checklist (≥ 70%)	
การถามเพื่อสะท้อนความใส่ใจ			% คะแนนประเมินพฤติกรรมตาม Checklist (≥ 70%)	
การฟังอย่างเข้าอกเข้าใจ			% คะแนนประเมินพฤติกรรมตาม Checklist (≥ 70%)	

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

**43%**

**(270 นาที)**

**Experimental**

เรียนรู้ผ่านการฝึกปฏิบัติในการทำงานจริง



**24% (155 นาที)**

**Interactive**

เรียนรู้ผ่านแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และฝึกทักษะในห้องเรียน

**33% (210 นาที)**

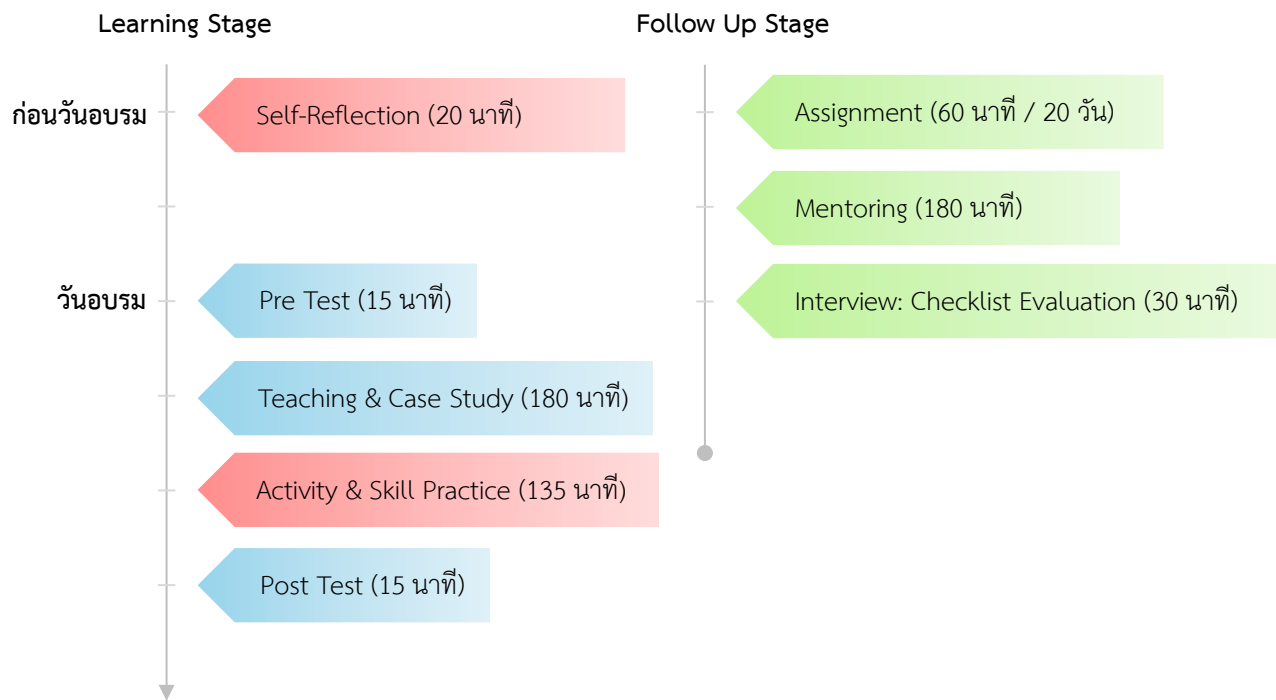
**Knowledge**

เรียนรู้ผ่านการดู – ฟังคลิป และฟังบรรยาย

## เทคนิคการเรียนรู้ (Learning Intervention)

Module	Learning Ecosystem			ผลที่ได้รับ
	Knowledge	Interactive	Experimental	
Pre - Work		Before Action Review		ทบทวนปัญหาการสื่อสารที่พบในการทำงาน
ทีมเดียวกัน ไปด้วยกัน ไปได้ไกล (Teamwork)	Teaching	Activity		ตระหนักถึงการสร้างความไว้วางใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม
ทีมสร้างสรรค์ ร่วมมือกันในทีม (Team Collaboration)	Teaching	Skill Practice	- Assignment - Mentoring	ทักษะการวางแผน และแก้ไขปัญหา ร่วมกับทีม
สื่อสารอย่างเข้าใจ (Empathic Communication)	Teaching	Skill Practice	- Assignment - Mentoring	ทักษะการสื่อสารให้ได้ทั้งใจ และใจความ
สานสัมพันธ์ให้ตรงจริต พิชิตใจผู้ร่วมงาน	- Teaching - Case Study	Skill Practice	- Assignment - Mentoring	ทักษะการสื่อสารให้เหมาะกับคนแต่ละสไตล์
Duration	210 นาที	155 นาที	270 นาที	
	635 นาที			

## เส้นทางการเรียนรู้ (Learning Journey : 10-20-70)



## หัวข้อการเรียนรู้

### ส่วนที่ 1: เพราะเราคือทีมเดียวกัน ไปด้วยกัน ไปได้ไกล (Teamwork)

- ยอมรับความแตกต่างของสมาชิกในทีมและสร้างความไว้วางใจในทีม
- เข้าใจบทบาทหน้าที่ตนเองที่มีต่อทีม เพื่อสร้างเป้าหมายร่วมกัน
- ปลดล๊อคศักยภาพในตนเอง ทำงานอย่างไรให้เวิร์คในทีม

### ส่วนที่ 2: ทีมงานสร้างสรรค์ ร่วมมือกันในทีม (Team Collaboration)

- ทำงานคนเดียวหรือทำงานเป็นทีมแบบไหนดีกว่ากัน
- Mindset และกฎพื้นฐานของการทำงานร่วมกันแบบร่วมมือร่วมใจ
- การวางแผน การแก้ไขปัญหาาร่วมกัน
- วิธีการอยู่ร่วมกับผู้อื่นให้เข้าใจ

### ส่วนที่ 3: สื่อสารอย่างไร ให้เข้าอกเข้าใจคู่สนทนา (Empathic Communication)

- ความแตกต่างระหว่างการฟังเชิงรุกและการฟังเชิงรับ
- เทคนิคการฟังอย่างเข้าอกเข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพ
- ลักษณะของผู้ฟังที่ดีเป็นอย่างไร
- เทคนิคสื่อสารสร้างสัมพันธ์ในทีม

### ส่วนที่ 4: สานสัมพันธ์ให้ตรงจริต พิชิตใจผู้ร่วมงาน

- รู้จักลักษณะสไตส์คน 4 แบบ จุดเด่น ข้อควรระวังของแต่ละแบบ
- วิธีการเข้าหา วิธีการสื่อสารกับคนแต่ละแบบ
- การสร้างความสัมพันธ์แบบ SBI

## กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานปฏิบัติการ/คนที่ทำงานด้านบริการ/หัวหน้างาน

## กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

### หลักสูตร Empathic Energized Collaboration

#### ก่อนการอบรม

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

#### วันอบรม

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร	ระยะเวลา
8.45 น.	Pre-Test	15
9.00 น.	Ice Breaking	30
	<b>ส่วนที่ 1: เพราะเราคือทีมเดียวกัน ไปด้วยกัน ไปได้ไกล (Teamwork)</b>	30
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ยอมรับความแตกต่างของสมาชิกในทีมและสร้างความไว้วางใจในทีม</li> <li>● เข้าใจบทบาทหน้าที่ตนเองที่มีต่อทีม เพื่อสร้างเป้าหมายร่วมกัน</li> <li>● ปลดลือคคภัยภาพในตนเอง ทำงานอย่างไรให้เวิร์คในทีม</li> </ul>	
	Workshop: No Limit	15
	Activity: รู้จักและรู้จักกัน	15
10.30 น.	<i>พักเบรก 15 นาที</i>	
10.45 น.	<b>ส่วนที่ 2: ทีมงานสร้างสรรค์ ร่วมมือกันในทีม (Team Collaboration)</b>	30
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ทำงานคนเดียวหรือทำงานเป็นทีมแบบไหนดีกว่ากัน</li> <li>● Mindset และกฎพื้นฐานของการทำงานร่วมกันแบบร่วมมือร่วมใจ</li> <li>● การวางแผน การแก้ไขปัญหาร่วมกัน</li> </ul>	
	Workshop: ฝึกการวางแผน การแก้ไขปัญหาร่วมกัน	15
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● วิธีการอยู่ร่วมกับผู้อื่นให้ได้ใจ</li> </ul>	15
	Workshop: สะพานแห่งรัก	15
12.00 น.	<i>พักรับประทานอาหารกลางวัน</i>	

**กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ**  
**หลักสูตร Empathic Energized Collaboration**

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร	ระยะเวลา
13.00 น.	<b>ส่วนที่ 3: สื่อสารอย่างไร ให้เข้าอกเข้าใจคู่สนทนา (Empathic Communication)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ความแตกต่างระหว่างการฟังเชิงรุกและการฟังเชิงรับ</li> <li>● เทคนิคการฟังอย่างเข้าอกเข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>● ลักษณะของผู้ฟังที่ดีเป็นอย่างไร</li> <li>● เทคนิคสื่อสารสร้างสัมพันธ์ในทีม</li> </ul>	60
	Workshop: สื่อสารอย่างไรให้ได้ใจ (ความ)	30
14.30 น.	<i>พักเบรก 15 นาที</i>	
14.45 น.	<b>ส่วนที่ 4: สานสัมพันธ์ให้ตรงจริต พิชิตใจผู้ร่วมงาน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● รู้จักลักษณะสไตล์คน 4 แบบ จุดเด่น ข้อควรระวังของแต่ละแบบ</li> <li>● วิธีการเข้าหา วิธีการสื่อสารกับคนแต่ละแบบ</li> <li>● การสร้างความสัมพันธ์แบบ SBI</li> </ul>	45
	Workshop: ฝึกสื่อสารกับคนต่างสไตล์	15
	Post-Test	15
16.00 น.	ถาม – ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม	
	<b>รวมระยะเวลา (นาที)</b>	<b>345</b>



## กระบวนการ Follow Up & Evaluation

รายละเอียดกิจกรรม	ผลลัพธ์ที่ได้	ระยะเวลา
<b>Assignment:</b> Empathic Collaboration	ฝึกทักษะการทำงานร่วมกับทีมด้วยความเข้าใจ	60 (20 วัน)
<b>Mentoring:</b> Empathic Listening	แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการนำทักษะ Empathic Listening ไปใช้ และรับคำแนะนำ เพื่อการพัฒนา Empathic Collaboration	180 (1 วัน)
<b>Checklist Evaluation:</b> วัดผลทักษะ Empathic Collaboration <ul style="list-style-type: none"> <li>● การฟัง</li> <li>● การสังเกตคู่สนทนา</li> <li>● การสื่อสารกับคนต่างสไตล์</li> </ul>	ทักษะการรับฟังด้วยความเข้าใจ และ สื่อสารกับคนต่างสไตล์ให้เหมาะสม	30
<b>รวมระยะเวลา (นาที)</b>		<b>270</b>
<b>รวมระยะเวลาทั้งหลักสูตร (นาที)</b>		<b>635</b>