

Empathic Communication for Building Trust การสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจในการขับเคลื่อนผลงาน

อาจารย์อัครินทร์ ภูทอง

หลักการและความสำคัญ

“ผู้คนที่ไว้วางใจ และยินดีให้ความร่วมมือกันอย่างแท้จริง ก็ต่อเมื่อพวกเขาต่างสามารถรับรู้และเชื่อมั่นได้ว่าความต้องการและคุณค่า ของพวกเขาแต่ละฝ่ายได้รับการใส่ใจด้วยความเคารพ”

Empathy คือ ‘ความเข้าใจ’ หรือการที่เราสัมผัสได้ถึงความรู้สึกของคนอื่น เรารับรู้ว่าเขากำลังรู้สึก หรือคิด อย่างไร หรือคาดหวัง และกำลังต้องการอะไรที่แท้จริง

- Empathy ไม่ได้แปลว่าสงสาร แต่เป็นความสามารถที่จะทำให้เรา ‘รับรู้’ ว่าอีกฝ่ายเขารู้สึกอย่างไร เขาคิดอะไร เพื่อที่เราจะตอบสนองและปฏิบัติต่อกันอย่างตรงจุด
- Empathy ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์และความเข้าใจก่อนการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งให้คุณค่ากับการตอบสนองความต้องการทั้งสองฝ่ายอย่างสมดุล
- Empathy ทุกพฤติกรรมของมนุษย์ทุกคนเป็นไปเพื่อการตอบสนองความต้องการบางอย่าง ดังนั้น การที่เราจะโน้มน้าวใจใครได้ จำเป็นมากที่เราจะต้องเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของเขาก่อน
- Empathy คือสิ่งที่พัฒนาและเรียนรู้ได้ โดยผ่านสิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศที่เอื้อให้รู้จักชื่อตรงและเคารพความรู้สึกตัวเองและผู้อื่น

คำว่า Empathy ถูกใช้ในบริบทที่หลากหลาย แต่ในมุมมองของนักจิตวิทยาอธิบายว่าคำที่มีความหมายใกล้เคียงที่สุดคือ ‘ความเข้าใจ’ หรือการที่เราสัมผัสได้ถึงความรู้สึกของคนอื่น ซึ่งเป็นเรื่องพื้นฐานของมนุษย์ ความหมายของคำว่า empathy นอกจากการรับรู้หรือการสัมผัสได้ถึงสิ่งที่อีกฝ่ายกำลังรู้สึกแล้วนั้น ในอีกแง่หนึ่งคือการทดลองมองเห็นโลกผ่านสายตาของผู้อื่น ทำให้รู้ว่าคนอื่นคิดแบบไหน รู้สึกแบบไหน และอะไรที่ทำให้เขาตัดสินใจแบบนี้ โดยที่เราไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย

ในการทำงานของทุกองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ต้องรับผิดชอบในงานที่ต้องมีการสื่อสารและการประสานงาน คงไม่สามารถหลีกเลี่ยงกับบุคคลที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน หรือการมีเป้าหมายที่แตกต่างกันได้ หากมีทักษะการสื่อสาร เทคนิคการบริหารความแตกต่าง เทคนิคการโน้มน้าวใจ และ การนำเสนอที่เหมาะสม จะสามารถทำให้ผู้ที่ต้องประสานงาน

ด้วย หรือฝ่ายอื่น ๆ นั้นเกิดการคล้อยตามทางความคิด เชื้อถือ ยอมรับและยินดีดำเนินงานร่วมกันอย่างมีความสุขและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ในการอยู่ร่วมกันของคนหมู่มากที่มีความแตกต่างและมีความหลากหลายนั้น การเกิดความขัดแย้งก็เป็นเรื่องธรรมดาของชีวิต คงไม่มีใครหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกัน ดังนั้นแทนที่จะถามว่า เราจะอยู่โดยไร้ความขัดแย้งได้อย่างไร คำถามที่เราควรใส่ใจมากกว่าก็คือ เราจะจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างไร ความขัดแย้งนั้นจะเป็นคุณหรือเป็นโทษอยู่ที่การกระทำของเราเป็นสำคัญ หากได้ขึ้นอยู่กับอีกฝ่ายที่เป็นคู่ขัดแย้งไม่ หากเรามีท่าทีที่ถูกต้อง ความขัดแย้งนั้นก็สามารถทำให้เกิดผลที่สร้างสรรค์และสร้างความไว้วางใจได้

ดังที่ **หลักสูตร Empathic Communication for Building Trust : การสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจในการขับเคลื่อนผลงาน** ได้ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ความขัดแย้งนั้นสามารถเป็นสะพานพาเราไปเข้าไปนั่งในใจของผู้อื่น จนเกิดความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ อันนำไปสู่การสานสัมพันธ์ที่กระชับแน่น เปี่ยมไปด้วยความเป็นมิตร และความไว้วางใจ แต่จะทำได้เช่นนั้นได้ต่อเมื่อเรามีความมั่นคงทางจิตใจมากพอที่จะรับมือกับความขัดแย้ง โดยเปิดใจรับรู้ความเป็นจริงด้วยใจที่เป็นกลาง ไม่ตัดสิน เท้าทันความรู้สึกและความคิดของตนเอง พร้อมทั้งใส่ใจกับความรู้สึก ความคิด และความต้องการของคู่กรณีด้วย

ความขัดแย้งไม่ว่าจะมาจากสาเหตุอะไร พัฒนาการของมันเป็นขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี และปฏิสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความขัดแย้ง ได้แก่การสื่อสารระหว่างคู่กรณี การสื่อสารที่เต็มไปด้วยอารมณ์และอคติย่อมทำให้ความขัดแย้งลุกลามขยายตัวจนกลายเป็นความรุนแรง ในทางตรงกันข้าม การสื่อสารที่อิงอยู่กับข้อเท็จจริงและเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของอีกฝ่าย รวมทั้งตระหนักชัดในความต้องการของตนเอง ย่อมช่วยให้เกิดการหันหน้าเข้าหากันและร่วมมือกัน ในที่สุด นอกจากนี้หากบุคลากรในองค์กรหรือผู้นำองค์กรสามารถใช้การสื่อสารอย่างสันติและสร้างความไว้วางใจได้ จะส่งผลให้ทีมงานเต็มใจที่จะสนับสนุนการทำงานของทีมและองค์กรอย่างเต็มที่และเต็มที่ ซึ่งจำเป็นมากสำหรับการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รักษาและสร้างโอกาสทางธุรกิจในเชิงรุก

หลักสูตร **Empathic Communication for Building Trust : การสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจในการขับเคลื่อนผลงาน** ออกแบบเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจและเพิ่มทักษะในการสื่อสาร การบริหารความแตกต่างระหว่างคนในทีม การประสานงาน และการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวและจูงใจ พร้อมทั้งการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการทำงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รักษาและสร้างโอกาสทางธุรกิจในเชิงรุกแก่องค์กรมากยิ่งขึ้น

ซึ่งเนื้อหาหลักสูตรจะดำเนินการถ่ายทอดให้ผู้เรียนได้รับทั้ง **Mindset : กรอบความคิด Knowledge : ความรู้ Skill : ทักษะ Tools : เครื่องมือการสื่อสาร และ Attribute : คุณลักษณะหรือรูปแบบการแสดงออกในการสื่อสาร ผ่านกระบวนการ 4C ดังต่อไปนี้**

Confidence : สร้างความมั่นใจในความรู้และทัศนคติในการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจ พร้อมทั้งสร้างความมั่นคงภายในจิตใจ ให้ผู้เรียนสามารถจัดการอารมณ์และบริหารสถานการณ์ในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Competence : พัฒนาและฝึกทักษะที่สำคัญสำหรับการสื่อสาร เพื่อให้ผู้นำสามารถใช้ทักษะได้อย่างเป็นธรรมชาติ ตามสไตล์ของตนเอง

Connect to Implement : ฝึกประยุกต์ใช้ทักษะและเทคนิค กับสถานการณ์จริงของผู้เข้าอบรมเพื่อให้เกิดความคุ้นเคย ในการใช้กับสถานการณ์ที่ต้องกลับไปเผชิญได้มากยิ่งขึ้น

Continuous Development : วางแผนการพัฒนาความรู้ ทักษะที่เรียนไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงในกาทำงาน ของตนเองอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสร้างแนวทางใหม่ ๆ ในการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและสร้างผลลัพธ์ในการทำงานด้วย ตนเอง

วัตถุประสงค์และผลที่จะได้รับในภาพรวมของหลักสูตร

1. เข้าใจแนวคิดและความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการบริหารทีมและการประสานงาน ช่วยเหลือ สนับสนุน และสร้างความไว้วางใจในการบริหารทีม
2. สามารถสร้างกลยุทธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และสร้างความไว้วางใจในการสื่อสารเพื่อการบริหารผลงาน การจูงใจ ทีมงาน ประสานงานและการทำงานร่วมกันให้มีความเข้าใจกันมากขึ้น
3. เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน / ทีมงาน / คนในองค์กรหรือลูกค้าที่มีมุมมอง / ทักษะ / ทัศนคติ / วิถีปฏิบัติ / สไตล์การทำงาน / วิธีการพูด / รูปแบบการแสดงออกของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ให้สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันโดยมุ่งสู่ เป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายละเอียดเนื้อหาหลักสูตร

CHAPTER 1: กรอบแนวคิด ความสำคัญ และกระบวนการ สื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

- เข้าใจแนวคิด ความสำคัญและกระบวนการของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการประสานงาน การบริการ ช่วยเหลือสนับสนุน ในการทำงานร่วมกัน
- มีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารและพร้อมปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารของตนเองให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- เพื่อให้ผู้เรียน มองเห็น เข้าใจ ยอมรับ และยินดีปรับเปลี่ยนหรือพัฒนา กรอบความคิดและรูปแบบการสื่อสารของ ตนเองใหม่

เนื้อหา

- แนวคิดและความสำคัญในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกันและกันอย่างแท้จริง (Empathic Communication) เพื่อการบริหารผลงานในองค์กร
- หลักการและกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- องค์ประกอบและกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

- ทักษะที่ดีเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจและผลลัพธ์ในการทำงาน
- ความแตกต่างของการสื่อสารในรูปแบบที่ต่างกัน
 - Assertive Communication vs Aggressive Communication
 - Empathy vs Sympathy
 - Explore vs Analysis
 - Reflection vs judge
 - Influencing vs Managing
 - Requestion vs Command
- สำรวจพฤติกรรมกรสื่อสารที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง
(โรค 6 B: เบิ้ล-ไป-บี-ไต่-บล็อค-เบลม)

CHAPTER 2: ฝึกทักษะการฟังเชิงลึกและการใช้คำถามเพื่อแสดงความเข้าใจคนที่แตกต่าง

- ทักษะการฟังเชิงลึก (Deep Listening) ด้วยหลักการทางจิตวิทยา Satir transformational systemic therapy
 - การเข้าใจสาเหตุแห่งพฤติกรรม
 - การเข้าใจความรู้สึก
 - การเข้าใจกรอบความคิดและศักยภาพที่ซ่อนอยู่ภายใน
 - ค่านิยม / ความเชื่อ / ความรู้ / ประสบการณ์
 - การเข้าใจความคาดหวัง
 - การเข้าใจความปรารถนาที่แท้จริงที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรม
- สิ่งที่เป็นอิทธิพลและส่งผลต่อการฟัง
 - บทบาท (หมวกที่ใส่) ในขณะนี้
 - จุดประสงค์ (เจตนา) ของการฟังในครั้งนี้
 - กรอบความคิด (Mindset) ที่ใช้ในการฟัง
 - ความสามารถในการรับรู้ (Perception) ในขณะนั้น
 - สภาวะอารมณ์ (Emotion) ที่เกิดขึ้น
 - การให้ความหมาย (Meaning) ในเรื่องที่ได้ยิน
- หลุมพรางทางความคิดที่ส่งผลให้เกิดการฟังที่ล้มเหลวและก่อให้เกิดความขัดแย้ง
- 8 รูปแบบพฤติกรรมกรฟังที่ทำให้คนไม่เข้าใจกันและกัน
- การใช้คำถามเพื่อการแสดงความเข้าใจผู้อื่นและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
 - การใช้คำถามพูดคุยเรื่องทั่วไปและสร้างความสัมพันธ์ (Small Talk Topics and General Questions)
 - การใช้คำถามสำรวจตนเอง (Explored Questions)

- การใช้คำถามเพื่อความกระจ่างชัด (Clarifying Questions)
- การใช้คำถามเพื่อแสดงความเข้าใจเชิงลึก (Insightful Questions)
- หลุมพรางในการใช้คำถามที่อาจก่อให้เกิดการตัดสินใจและความขัดแย้ง

กิจกรรม

- Deep listening & Reflection / Powerful question เทคนิคการฟังและการถาม เพื่อการแสดงความคิดเห็นที่แท้จริงและจับประเด็นที่สำคัญ
- เทคนิคการรับมือกับคำพูดเชิงลบที่กระทบจิตใจและรับฟังได้ยาก พร้อมทั้งฝึกการสนทนาอย่างสร้างสรรค์เพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง Empathy and Active listening

CHAPTER 3 : ทักษะการใช้คำพูดและการสื่อสารเพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งด้วยหลักการของ NVC (Nonviolent Communication)

วัตถุประสงค์

- สามารถสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาด้วยข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ปราศจากการตีความ การประเมิน และตัดสินจากทัศนคติของตนเอง เพื่อจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันได้อย่างนุ่มนวลโดยสันติวิธี
- ได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน จนถึงขั้นกล้าพูดคุยเรื่องส่วนตัวหรือปัญหาส่วนตัวเพื่อขอคำปรึกษา ซึ่งส่งผลต่อการช่วยเหลือและเห็นอกเห็นใจกัน และหาทางออกร่วมกันอย่าง Win-Win
- เชื่อมรอยร้าว ผสานรอยต่อ และลดระยะห่างของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน / ทีมงาน / คนในองค์กรหรือลูกค้า ที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งภายในใจ อันเนื่องมาจากมุมมอง ทัศนคติ หรือวิถีปฏิบัติ (สไตล์การทำงาน / วิธีการพูด / รูปแบบการแสดงออกของแต่ละคน) ที่แตกต่างกัน
- สามารถสลายอึดอัด และอคติทั้งภายในตนเอง ผู้ร่วมงาน ลูกน้อง คู่ค้า และลูกค้า ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข อันนำไปสู่การขับเคลื่อน Performance ของตนเอง ทีมงาน และองค์กรต่อไป
(ปั้น ความสุข ปลูก "Performance")

เนื้อหา

- การสื่อสารเพื่อการให้ข้อมูลแบบตรงไปตรงมาความจริง
ข้อสังเกต vs. การตีความ
- การสื่อสารเพื่อบอกและให้ความเข้าใจ
ความรู้สึก vs. ความคิด
- การสื่อสารเพื่อบอกและให้ความเข้าใจ
ความต้องการ vs. วิธีการ
- การสื่อสารเพื่อการเจรจาต่อรองในการทำงานในรูปแบบแบบ
การร้องขอ vs. การเรียกร้อง (สั่ง)

Workshop :

- 7 ขั้นตอน การสื่อสารเพื่อเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งและโน้มน้าวใจผ่านหลักการ NVC : การประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธและขับเคลื่อนผลงานด้วยการร้องขอผ่านสถานการณ์ที่อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้ง

CHAPTER 4: การบ้านเพื่อนำไปฝึกปฏิบัติและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

- ผู้เข้ารับการอบรมสามารถวางแผนการนำความรู้และทักษะที่เรียนไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงในการทำงานของตนเอง พร้อมทั้งสร้างแนวทางในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

เนื้อหา

- Plan – เลือกสถานการณ์ที่คาดว่าจะพบเจอ และวางแผนนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้
- Do – นำไปปฏิบัติจริงกับสถานการณ์จริง
- Check – ประเมินผลลัพธ์ของการนำไปปฏิบัติด้วยตนเอง (สิ่งที่ทำได้ดี / สิ่งที่ควรพัฒนา)
- Sustainable – พัฒนาแนวทางไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีกว่าอย่างยั่งยืน

สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับหลังจากการฝึกอบรม

บริบท	สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับ
ในบริบทการพัฒนาตนเอง ความสัมพันธ์ในครอบครัว (Personal Growth / Family)	<ul style="list-style-type: none"> การคลี่คลายความขัดแย้งภายในตัวเองและกับผู้อื่นด้วยความนุ่มนวล การสร้างความมั่นคงภายในแม้อยู่ท่ามกลางสภาพอารมณ์ที่สับสน วุ่นวาย และขัดแย้ง ทั้งของตัวเองและผู้อื่น การเยียวยาและเรียนรู้ความเจ็บปวดภายในใจที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้ง เพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายอย่างมั่นคง การพัฒนาและยกระดับจิตสำนึก ให้เจริญเติบโตทางจิตวิญญาณ
ในบริบทของผู้นำ การทำงานในองค์กร (Leadership / Workplace)	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างความมั่นคงภายในแม้อยู่ท่ามกลางสภาพอารมณ์และบรรยากาศองค์กรที่สับสน วุ่นวาย และขัดแย้ง ทั้งของตัวเองและผู้อื่น การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจและการมีส่วนร่วมเพื่อการทำงานที่มีชีวิตชีวา และสัมพันธภาพที่ดี การรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ในที่ทำงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันจนนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ได้ทั้งใจและได้ทั้งงาน การจัดการความขัดแย้งภายในตัวเองและกับผู้อื่น เพื่อแปรเปลี่ยนให้เป็นพลังแห่งความสร้างสรรค์ และการเจริญเติบโตในการทำงานร่วมกัน

	<ul style="list-style-type: none">○ การพัฒนาและยกระดับจิตสำนึก เพื่อการเจริญเติบโตทางจิตวิญญาณ เป็นผู้นำที่มีพลัง และสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เข้ามากระทบในแต่ละวัน
--	---

เทคนิคและวิธีการฝึกอบรม

Training and Group Coaching ใช้กระบวนการผสมผสานระหว่างการ Teaching, Training และ Coaching ในระหว่างกา
อบรม เพื่อให้ผู้เรียนได้รับทั้งความรู้ ความเข้าใจ ผักผ่อนทักษะ และทัศนคติที่ดี

- Teaching for Knowledge เพื่อให้ข้อมูลหรือทำความเข้าใจเนื้อหาตามหัวข้อบรรยาย
- Training for Skill เพื่อฝึกทักษะผ่านการทดลองคิด วางแผนและปฏิบัติ ผ่านแบบทดสอบ กิจกรรม และกรณีศึกษา
- Coaching for Explore เพื่อสำรวจสิ่งที่เป็นหลุมพราง ความเชื่ออันจำกัด ซึ่งเป็นตัวจุดรั้งความสำเร็จ และหันมา
ค้นหาศักยภาพ จุดแข็ง หรือคุณค่าที่ดีที่สามารถนำมาใช้สร้างแนวทางสู่ความสำเร็จของตนเอง
- Coaching for Change ใช้กระบวนการ Coaching เพื่อสร้างเป้าหมาย ทางเลือกใหม่ๆ และแรงจูงใจที่จะนำไปสู่การ
ลงมือปฏิบัติให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

Brain & Mind Based Training ทำความเข้าใจธรรมชาติการทำงานของสมองและจิตใจ ในการเรียนรู้ สร้างสภาวะที่สนับสนุน
การเรียนรู้ของผู้เรียน ทำให้สมองของผู้เรียนมีความสุข ไม่ทำให้เกิดความกลัวหรือความกังวล เน้นการพัฒนาจากจุดแข็ง และ
ใช้สมองส่วนคิดให้มากขึ้นเพื่อสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ แทนการตกอยู่ได้อิทธิพลของสมองส่วนอารมณ์ที่เป็นลบ แล้วใช้วงจร
พฤติกรรมเดิมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

Experiential Based Learning คือ เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult learning) โดยการเชื่อมโยงหลักการหรือแนวทางปฏิบัติ
กับประสบการณ์ตรงของผู้เรียน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการมองเห็น ยอมรับ และตัดสินใจอยากเปลี่ยนแปลงตนเองด้วย
ตนเอง พร้อมทั้งสามารถประยุกต์ใช้หลักการที่เรียนกับบทบาทหน้าที่ งานที่รับผิดชอบ ปัญหาหรือเป้าหมายที่ทำหาย ได้ทันที
ในระหว่างเรียน

กลุ่มผู้อบรมที่เหมาะสม

จำนวนรุ่นละ 20-30 คน และสามารถเข้าร่วมอบรมได้เต็มเวลาของหลักสูตร