1 Day Workshop

Empathic Leader

(Listening with Heart, Leading with Empathy)

อาจารย์ฐิตา ภัทรวรวิศิษฏ์



ผู้นำที่ใส่ใจ : ฟังด้วยใจ นำด้วยความเข้าใจ

ในโลกการทำงานที่เต็มไปด้วยความเร่งรีบและแรงกดดัน ผู้นำมักถูกคาดหวังให้ขับเคลื่อนผลลัพธ์ นำการเปลี่ยนแปลง และรักษาการมีส่วนร่วมของทีม ด้วยความรวดเร็ว ทักษะภาวะผู้นำที่สำคัญอย่างหนึ่งกลับถูกมองข้ามไป นั่นคือ การฟังด้วยความเข้าใจ (Empathic Listening)

ผู้นำจำนวนไม่น้อยอาจจะเผลอเข้าไป “แก้ปัญหา” ก่อนจะ “ฟัง” ให้ลึกซึ้ง เมื่อพนักงานรู้สึกว่าไม่มีใครรับฟังหรือเข้าใจ สิ่งที่ตามมาคือความเงียบ อาจจะนำไปสู่การขาดการร่วมมือ กระทบต่อประสิทธิภาพ ความคิดสร้างสรรค์ และความปลอดภัยทางจิตใจในที่ทำงานโดยตรง

หลักสูตรนี้ออกแบบมาเพื่อช่วยให้ผู้นำพัฒนาทักษะ การฟังด้วยความเข้าใจ ที่ไม่เพียงฟังคำพูด แต่คือการเปิดใจรับรู้อารมณ์และความต้องการที่ซ่อนอยู่ภายใต้คำพูดเหล่านั้น โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่พนักงานรู้สึกหนัก เหนื่อย ต่อต้าน หรือเงียบ เมื่อผู้นำรู้ว่า ควรโค้ช ให้คำปรึกษา หรือให้คำแนะนำเมื่อใด และตอบสนองด้วยความใส่ใจ พวกเขาจะสามารถสร้างความไว้วางใจและฟื้นคืนพลังให้ทีมได้อย่างแท้จริง เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อความรู้สึกปลอดภัย ซึ่งทำให้พนักงานกล้าแสดงออกและทำงานได้ดีที่สุด

วัตถุประสงค์ของการอบรม

- เสริมสร้างให้ผู้นำสามารถตระหนักรู้ในตนเอง และตระหนักถึงความสำคัญของการฟังด้วยความเข้าใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงาน และสุขภาวะที่ดี (Wellbeing) ของทีม
- เรียนรู้และฝึกฝนเพื่อให้ผู้นำเข้าใจความรู้สึก และความต้องการ ผ่านการฟัง เพื่อสร้างความปลอดภัยทางใจ (Psychological Safety) ให้แก่ทีมงาน
- ตระหนักรู้ในอคติ (Bias) ที่อาจเกิดขึ้น และท่ารับมือต่อสถานการณ์ (Coping Stance) ของตนเอง
- ผู้นำสามารถประเมินบริบทการฟัง และตอบสนองได้อย่างเหมาะสม เช่น การให้คำปรึกษา และการให้คำแนะนำ

1 Day Workshop

Empathic Leader

(Listening with Heart, Leading with Empathy)



อาจารย์ฐิตา ภัทรวรวิศิษฏ์

หัวข้อในการเรียนรู้

H – Human Connection & Psychological Safety (การสร้างความเชื่อมโยงและความปลอดภัยทางใจ)

- ความสำคัญของความเข้าใจ (Empathy) ต่อประสิทธิภาพงาน และสุขภาวะที่ดี (Wellbeing)
- การสร้างความปลอดภัยทางใจ (Psychological Safety) ในการทำงาน
- อคติที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน (Confirmation Bias) ที่สร้างความไม่ปลอดภัยทางใจ

E – Empathic Listening in Action (การฟังด้วยความเข้าใจ)

- การฟัง 4 ระดับ และความสำคัญของการฟังด้วยความเข้าใจ (Empathic Listening)
- ท่ารับมือ 4 แบบของผู้นำ (Coping Stance)
- การฟังให้ได้ยินสิ่งที่พูด และไม่ได้พูด ใต้ภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)
- ฝึกการฟังความรู้สึก (Feeling) และความต้องการ (Need)
- ภาษากายที่ส่งเสริมการฟัง

A – Appropriate Response (การตอบสนองที่เหมาะสมหลังจากฟัง)

- แนวทางการตอบสนอง 4 แบบสำหรับผู้นำ
- วิเคราะห์บริบทการฟัง เพื่อตอบสนองด้วยการ Coach, Consult, Advise และ Support
- การสื่อสารเพื่อสร้างความร่วมมือ ลดความขัดแย้ง

R – Reflect & Reinforce (สะท้อนตนเองเพื่อพัฒนาต่อไป)

- ออกแบบการพฤติกรรมของตนเอง เพื่อความต่อเนื่อง
- สะท้อนการเรียนรู้ร่วมกัน

แนวทางการฝึกอบรม

- Storytelling การเล่าเรื่องเพื่อให้เกิดภาพจำ และบรรยายเพื่อเข้าใจได้ง่าย
- Group Coaching เพื่อให้เกิดการฉุกคิด มองเห็นเป้าหมาย วิธีการ และลงมือทำ
- Workshop เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน
- Activity ที่สนุกสนาน เพื่อสร้างความเข้าใจและบรรยากาศเชิงบวก
- Reflection การสะท้อนเพื่อเรียบเรียงชุดความรู้
- Action Planning ออกแบบการนำไปใช้ในสไตล์ของตนเอง