

๖๖๖๖
14-15
JULY
2025

EMPATHIC COMMUNICATION

GUNKUL

เข้าใจตรงกัน & เข้าใจคนอื่นด้วย



4 ขั้นตอนการพัฒนา

- 1 Self awareness
- 2 Self management
- 3 Social awareness
- 4 Relationship

ทำไมถึงฟังได้นาน

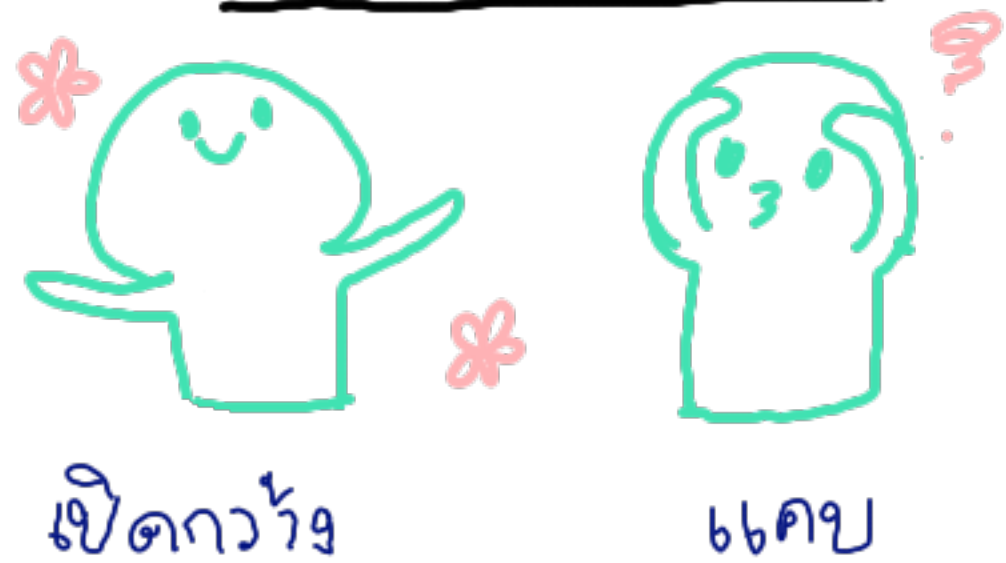


ผู้พูดผู้ฟัง
กระตุ้นกันและกันเสมอ

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฟัง



วิธีการมองโลก



Tips
การเลือกจุดพูด
ให้ตัวเอง focus
ก็สำคัญ!

2 ปี
ชีวิต & ปรารถนา

ข้อตกลงร่วมกัน

- 😊 ห้องนี้ปลอดภัย
- 😊 ตรงเวลา
- 😊 สနุก
- 😊 ร่วมมือกัน
- 😊 แสดงความคิดเห็น

- 😊 ไม่เครียด
- 😊 มีเสียงหัวเราะ
- 😊 ทั้งฟอร์ม



• สิ่งที่เราเป็น •

• สิ่งของคนอื่นนั้น •

GAP

สไตล์ ความคิด
composition

พื้นฐานครอบครัว
เจ้านาย ฟังคนอื่นมา
นิยามต่างกัน

? สิ่งที่เราเป็นกับคนอื่นนั้นอะไรสำคัญกว่า
ตอบ ถ้าอยู่ใน area ของเรา 'สิ่งที่เราเป็นสำคัญ'
แต่เวลาอยู่ในที่ทำงานเรามักถูกตัดสินจากคนอื่น

ทำให้ GAP แคบลง



สื่อสาร



ปรับ
ตัว



ถ้า GAP
เกิดจากเรา
ต้องแก้ไข



พิสูจน์
หลักฐาน

EVIDENCE

สำคัญในการให้ Feed back



เมื่อได้รับ
feedback
อย่างน้อย
ได้เห็นการกระทำ

เมื่อต้อง
feedback
เป็นกระแຈ
ที่ใสที่สุด



เทคนิคตั้งคำถาม ?

ใช้คำถามปลายเปิดเยอะๆ / ใสความใจ!!

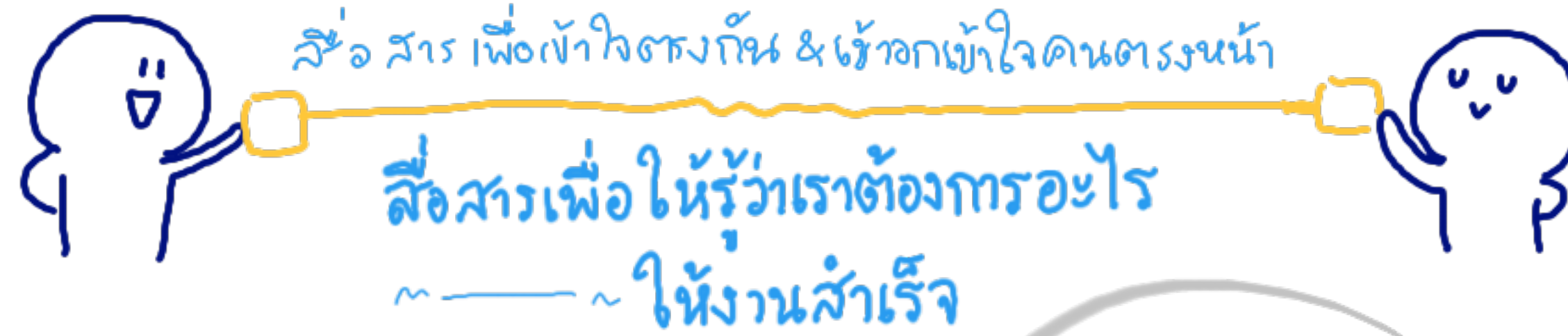
- Clarifying question : ค้นหาความหมาย & รูปแบบ EX. คำว่า ทักษะ ของพี่สาวกับพี่ชายไม่เหมือนกัน
- Finding solution question : ถามเพื่อนหาคำตอบ

! การพัฒนาจะเกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมชัดเจน

คำถามที่ขึ้นว่า ทำไม ใช้กับ การวางแผน & brainstorm
ให้ใช้คำว่า 'เพราะอะไร' แทน



EMPATHIC COMMUNICATION



เทคนิคชื่นชม

- S สถานการณ์
- B พฤติกรรม
- I ส่งผลดีอย่างไร

ไม่มีสูตรสำเร็จ
ตายตัวในการพัฒนา



มันใจ vs. EGO

ความต่างชีวิตที่การฟัง

FEEDBACK

ตรง vs. แอ้ง

อารมณ์ & ภาษากายสำคัญ
ในการให้ feedback
คำชม ภาษากาย & อารมณ์
ได้ชัดเจนกว่าคำพูด

เฉพาะเจาะจง

Feedback

ผลงาน & พฤติกรรม
ถ้าเป็นพฤติกรรมที่ไม่ส่งผลกับงาน
ไม่ต้อง feedback

ชม
ด้วย
2B
Behavior
+ Being

เทคนิคพัฒนา

- S สถานการณ์
- B พฤติกรรม
- I ส่งผลไม่ดีอย่างไร
- B ถ้าม / ให้งานทาง
- I ส่งผลดีอย่างไร

FEEDBACK

SUPPORTIVE

CORRECTIVE

ชมเชย
สนับสนุน
รักษา
พฤติกรรม



แก้ไข
ปรับปรุง
พัฒนา
พฤติกรรม

ทำอย่างไรที่จะทำให้น้องเห็นตัวเองชัด

1. พูดคุย & ฟัง
บอกสิ่งที่เกิดขึ้น
2. มีเจตนาที่ดี ฝึกลรอบค้ว
3. ให้น้องทำงานกับคนอื่น
4. พูดคุยสื่อสารแนะนำ
เชิงบวก

ถ้าหัวหน้าเป็นกระจกจะทำยังไง

ให้หัวหน้า feedback ตามความเป็นจริง

1. คิดว่าถ้าเราไม่บอกน้องจะไม่พัฒนา
สื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ
2. มีพื้นฐานฐานข้อมูลที่เป็นความจริง
3. รับฟัง feedback จากคนอื่น
4. ทำเป็นตัวอย่าง

ถ้าลูกน้องไม่ยอมรับในผลประเมิน
จากคนอื่นและบอกว่าคนอื่นเป็น low performer

- ถามน้องกลับไป (คิด & รู้สึกยังไง)
 - ชี้แจง & สื่อสารให้ น้องคิดตาม
(ตัวอย่างตัวชัด)
 - อธิบายน้องให้เห็นภาพตาม
ทำงานเป็นทีมไปได้ไกลกว่า
- ▶ ฟังให้เยอะ
- ▶ ใส่ 3G เชื่อมโยงให้เห็นประโยชน์

3G

Good for me

Good for others

Good for the greater good

พูดเรียงจากเล็กไปใหญ่

ถ้าน้องยังไม่เข้าใจ

ตอบ ปล่อยให้ร้อง & คิดทบทวน

- ! ระมัดระวังการออก & สัมผัส
- ! ระวังลูกพี่อื่น & ร้องตามน้อง



DISC

งาน ข้อมูล คิด

C คุณสาระ
 จอคิด: เป็นระบบ ต่อยอดวิเคราะห์
 ข้อมูลต้องแม่นยำ มีข้อมูล ทำตามกฎระเบียบ
 medium-low energy มีรังสี-มาก ไม่ชอบพูดเล่น
 อ้างอิงจริง เน้นคำผิด จับผิดเก่ง ดูเครียด ฟังเก็บข้อมูล
 🔑 : สมคิด, สนธิ (DC), ชวน หลีกภัย, โน้ต อุดม

พิสูจน์ได้

D คุณสำเร็จ
 รื้อ รื้อ รื้อ แร่ง high energy ตามเชิงรุก
 กล้าได้ กล้าเสีย กล้าเสี่ยง กล้าแสดงออก ไม่ค่อยฟังคนอื่น
 เข้าหมาย ผลลัพธ์ ชอบความชัดเจน ไม่ละเอียดรอบคอบ ไม่ร่อนง่าย
 🔑 : ลุงตู่, โดนัลด์ ทรัมป์, หักซิ่น, พิชชา, ชนาพร

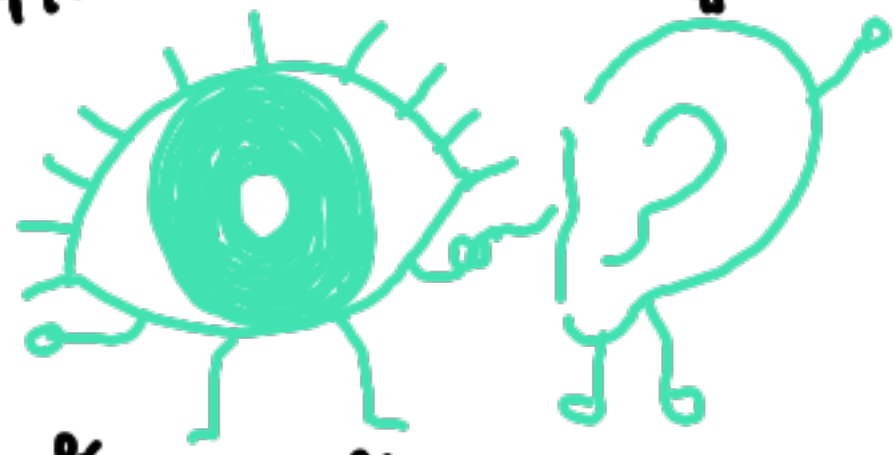
สัญชาตญาณ

S คุณสุภาพ
 ประนีประพอม ใจเย็น ชี้แจงใจ ชอบความมั่นคง
 ชอบฟัง ให้คำปรึกษาได้ ไม่ตัดสิน เข้าใจ
 low energy จ้า ดูสุภาพ ไม่ชอบความขัดแย้ง
 คำนึงปาก: ขออนุญาต, ขอโทษ
 ให้ความสำคัญความรู้สึก ทำอะไรช้า
 🔑 : เฉลย หักชอร์, วิคกี้อัด volleyball (SD)

I คุณสนุกสำราญ
 สดชื่น สร้างสรรค์ ชอบนำเสนอ โฉมใหม่ เด่น
 สร้างเสียงหัวเราะ เป็นสายรุ้ง high energy
 สร้างมิตรภาพเก่ง แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
 ไม่รอบคอบ เน้นบันเทิง flow ไม่วางแผน
 ชวนเก่ง
 🔑 : นิกกี้ ณฉัตร, โบว์ เมลดา,

คน ความรู้สึก

ทักษะการฟังมาคู่



กับการสังเกต

5 LOVE LANGUAGE

เวลาคุณภาพ

การบริการ

คำพูด

ของขวัญ

สัมผัส

สังเกตภาษารักเพื่อเติมเต็มกัน&กัน



วิธีในการพัฒนา



TRAINING

On the job learning
On the job training



สอน
บรรยาย
อธิบาย



ให้
project
เรียนรู้ความ
ผิดพลาด



จะพัฒนาใครต้องรู้จักคนนั้น!!

ชื่นชมคน 4 สไตล์

C ชมผลงานให้ชัดเจน
& แคร่ชมเพื่อพัฒนา
มากกว่า(ทำให้ดีขึ้นยิ่ง)

I ชมให้โลกรู้
ชมให้ใจฟู

D ชมสั้นๆ ชัดเจน

S ชมให้เห็นคุณค่า
ในสิ่งที่เขาทำ

Coaching

* ตัดเย็บเสื้อผ้าเฉพาะตัว
เฉพาะคน ~ ต้องมีเวลา

* แบบ 1 ต่อ 1

* ใช้การฟัง & ถามเป็นหลัก



เครื่องมือการโค้ช

GROW MODEL

ทักษะที่ใช้ในการโค้ช



MINDSET < ต่อได้
ต่อได้
โค้ชไม่จำเป็นต้องรู้ลึกแบบโค้ช

ผู้นำที่เก่งคือ
คนที่สร้าง
ผู้นำคนอื่นต่อไป

ระยะเวลา
ในการพัฒนา
แต่ละคนไม่
เท่ากัน

⚠️ ไม่ใช่ทุกเรื่องที่โค้ชได้
ไม่ใช่ทุกเคสที่โค้ชแล้วสำเร็จ

🏆 ภูมิใจสำเร็จขึ้น
อยู่กับโค้ชเอง
& สิ่งแวดล้อม
คนรอบข้าง



HOW TO ดูแลลูกน้อง



SMALLTALK สร้างสัมพันธภาพ
ส่วนหนึ่ง of RAPPORT

- | ควรทำ | ไม่ควรทำ |
|---------------|--------------------------|
| ✓ ทักไป | ✗ อดใจรอทำไมมาสาย |
| ✓ ดินฟ้าอากาศ | ✗ หน้าตาไปเยอะเลย |
| ✓ เรื่องเขา | ✗ อ้วนขึ้นนะทำอะไรมา |
| | ✗ ทักสูงส่งด่าขมขื่นด้วย |

ทำยังไงให้น้องรู้สึก
ปลอดภัย **SAFE**

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • ไม่นั่งกอดอก • นั่งมุมไหนก็ได้ที่โค้ชสะดวกใจ (นั่งตรงข้าม) • ชวนคุยเรื่องอื่นก่อน | <ul style="list-style-type: none"> • ยิ้ม-ทักทาย • แสดงความห่วงใย • ใช้น้ำเสียงนุ่ม นวล • ทำทางเป็นน่องเป็นนัย |
|---|--|

Technics Say yes 3 ครั้ง
/ ชวนคุยอื่นๆ ทั่วไปก่อน

RAPPORT
สร้างสัมพันธภาพทางความรู้สึก

TRUST ฟัง, เข้าใจ, ใจกว้าง

CREDIT + CARING

SELF INTEREST

⚠️ ถ้ายัง trust กันไม่มากพอ
อย่าฟังโค้ช!!

สร้าง trust เอะๆ
เพราะวันนี้อาจมีตัวทำลาย trust

ได้ชมอารมณ์ร่วมกับโค้ชได้ไหม

ตอบ ไม่ควร - เบรกก่อน

LISTEN

โจทย์เดียวกันแต่ทำไมนิการะด่าไม่เหมือนกัน

การตีความ ความรู้ เรนลัษตา

การตีโจทย์

กิจกรรม
ฉีกกระดาษ

มนุษย์อยู่กับการฟัง

ตีความ ตัดสินเยอะมาก

THEORY U

อุปสรรค
ประเด็น
ความรู้สึก
คุณสมบัติ

I in me
I in it
I in you
I in now

MISUNDERSTAND
REJECT

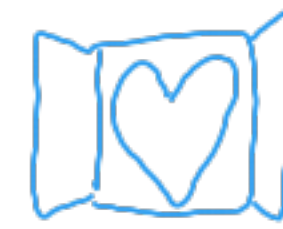
ระหว่างโค้ชน้องเราจะได้ไหม

ตอบ

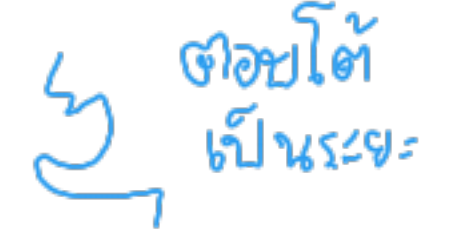
จะได้แต่ระวังน้องจะรู้สึก
disconnect

AJ. JEAB_PAGE 8

HOW TO เป็นผู้ฟังที่ดี



เปิดใจ



อยู่กับ
ปัจจุบัน

ก้าว
ข้าม
อุป
สรรค
การ
ฟัง



เริ่ม
ที่
ส่วน
กาย
ใจ

Tips

จงหวนระลึกที่ดี
7-8 คำ/ประโยค

เทคนิคการทวนประเด็น

- ถามคำถามที่ล้อไปกับ
ประเด็นเขา

เทคนิคการจับประเด็น

- อารมณ์
- โทนเสียงหนักเบา
- คำพูดซ้ำๆ คำๆ

ความรู้สึก
บอกความ
ต้องการ



เพราะใน
ทุกประโยค
แฝงความรู้สึก
& ความ
ต้องการ

หมั่นสัมผัสความรู้สึก
ของคนตรงหน้า

UNSAID MESSAGE

☆ ดัชนีในสิ่งที่คนพูด ☆
☆ ไม่ได้พูด ☆

เรียนรู้คำความรู้สึก



แค่การรับฟัง
โดยไม่มี solution
เพราะมนุษย์
ต้องการคนเข้าใจ

ความกลัว 3 แบบ

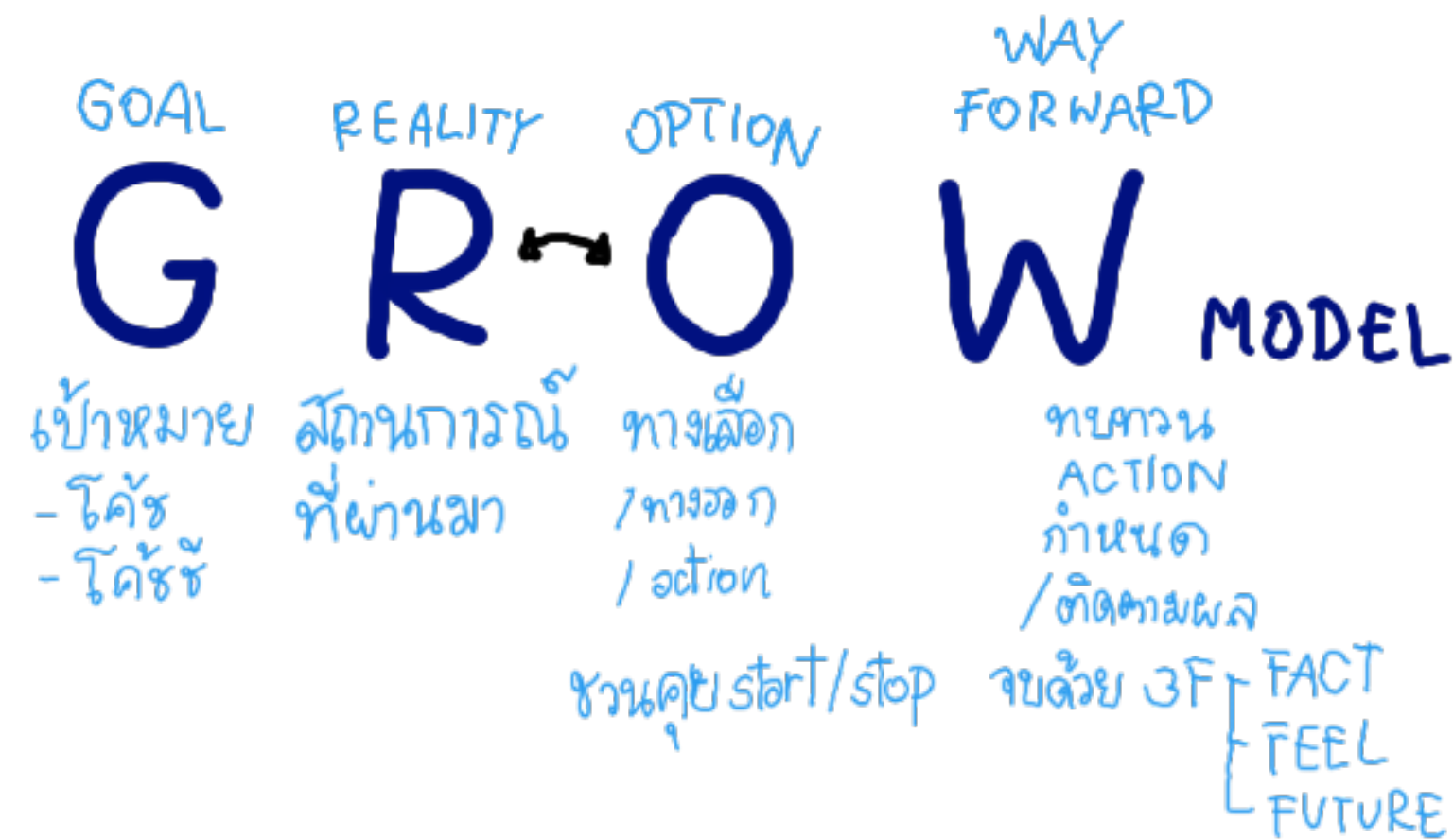


กลไกป้องกันตัวเอง



เมื่อเราฟังเป็น
เราจะตั้งคำถาม
ได้ดีขึ้น

ASK



โค้ชเสร็จ
อย่าลืม Follow up

Tips สามารถใช้ STORY TELLING
ในการแนะนำน้องได้

