



กรมอนามัย
DEPARTMENT OF HEALTH

สรุปการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

หัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : “สร้างสุข...กระตุกใจ”

สถานที่ ห้องประชุมกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย วันที่ 30 เมษายน 2564 เวลา 14.00 น.
ผู้สรุปประเด็นการเรียนรู้ : 1) นางสาวทิวารรณ หวังสุข 2) นางสาวจุฬาลักษณ์ เก่งการช่าง

จัดทำโดย : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย

“สร้างสุข...กระตุกใจ”

ที่มา : อาจารย์สุรพงษ์ นิยมกุล และคณะ จากการประชุมเชิงปฏิบัติการ “สร้างสุข...กระตุกใจ” รุ่น 2 ระหว่างวันที่ 24 - 26 มิถุนายน 2563 ณ โรงแรมโอธารา รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดเพชรบุรี

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้บุคลากรระดับหัวหน้ากลุ่มงานเกิดทัศนคติใหม่ในการบริหารงานให้เหมาะสมกับยุคแห่งความหลากหลายของช่วงวัย
2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะการสื่อสารที่สร้างสรรค์เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความร่วมมือบนพื้นฐานของความกรุณา
3. เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทักษะและองค์ประกอบของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้วยใจ (Coaching) ผ่านการลงมือปฏิบัติจริง
4. เพื่อให้เกิดแนวคิดในการนำทักษะการเป็นผู้ให้คำปรึกษาไปประยุกต์ใช้ในแต่ละบริบทของชีวิต
5. เพื่อสนับสนุนการสร้างให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งความสุขอย่างยั่งยืน

การรับฟังอย่างลึกซึ้ง วิทยากรโดยอาจารย์สุรพงษ์ นิยมกุล และคณะ

กิจกรรมกลุ่มฝึกปฏิบัติ “8 แอ็ค การรับฟังแบบอัตโนมัติ ฝึกเข้าใจความรู้สึกและความต้องการ”

การรับฟังผู้อื่นอย่างลึกซึ้งให้เข้าใจความรู้สึกและความต้องการที่แท้จริงนั้น ก่อนอื่นจะต้องทำความรู้จักกับโลกของจิตใจหรือโลกภายในของคน ผ่านโมเดล ภูเขาน้ำแข็ง ซึ่งจะช่วยให้เราเข้าใจความคิด ความรู้สึก ความต้องการ รวมไปถึงความคาดหวังที่มีอยู่ในใจ

ภูเขาน้ำแข็ง โลกภายในของคน โครงสร้างของจิตใจคน ประกอบด้วย

- พฤติกรรม คือ ส่วนบนสุดของภูเขา น้ำแข็งที่เห็นได้ด้วยตา เป็นสิ่งที่แสดงออกมา เช่น คำพูด (7%) โทนเสียง (38%) สีหน้าท่าทาง (55%) ซึ่งหลายคนนำมตีความด้วยความคิดและมุมมองที่แตกต่างกันออกไป
- ความรู้สึก (Feeling) คือ ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ สังเกตเห็นได้ยาก คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งทางกายและใจ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวเรา ส่งผลให้เรามีอารมณ์ สีหน้าท่าทาง ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการที่ได้หรือไม่ได้รับการตอบสนอง
- คุณค่า สิ่งที่แคร์ ความต้องการเบื้องต้น (Need) คือส่วนที่ลึกที่สุดของภูเขา น้ำแข็ง เป็นสิ่งที่อยู่ภายในเบื้องต้นของจิตใจ เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนมีร่วมกัน เป็นความต้องการทางด้านจิตใจ เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ เช่น ความรัก ความจริงใจ ความร่วมมือ ความอบอุ่น อิสรภาพ



ดังนั้น การรับฟังอย่างลึกซึ้งจึงมีความสำคัญต่อการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกและความต้องการที่ซ่อนอยู่ภายใต้พฤติกรรมนั้นๆ อย่าตัดสินจากสิ่งที่เห็นจากภายนอก ทุกการกระทำย่อมมีสาเหตุในตัวของมัน ปัญหาคือเราไม่สามารถรับรู้ถึงสาเหตุนั้นได้ เรารับรู้เฉพาะสิ่งที่เขาแสดงออกเท่านั้น ในการผู้ให้คำปรึกษา (Coaching) จึงควรรับฟังและเข้าใจผู้อื่นด้วยใจที่ปราศจากอคติ





กรมอนามัย
DEPARTMENT OF HEALTH

สรุปการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

หัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : “สร้างสุข...กระตุกใจ”

สถานที่ ห้องประชุมกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย วันที่ 30 เมษายน 2564 เวลา 14.00 น.
ผู้สรุปประเด็นการเรียนรู้ : 1) นางสาวทิวารรณ หวังสุข 2) นางสาวจุฬาลักษณ์ เก่งการช่าง

จัดทำโดย : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย

การฟัง 4 ระดับ เพื่อให้เราสามารถพัฒนาทักษะการฟังของตนเอง ในการเข้าใจการฟังอย่างลึกซึ้ง ซึ่งการฟังเป็นการรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นผ่านการได้ยินเป็นส่วนใหญ่และเป็นประสบการณ์เฉพาะของแต่ละบุคคล การฟังอย่างลึกซึ้งจะช่วยให้เรามีทักษะการฟังที่ดีขึ้น โดยการประเมินสถานะของการฟังหรือระดับของการฟัง มี 4 ระดับ

1. DOWNLOADING การฟังอัตโนมัติ ใช้ประสบการณ์เดิมด่วนสรุป/ตัดสินใจ เป็นการฟังที่เรายึดความคิดของตนเองเป็นหลัก เหมือนการ DOWNLOAD ข้อมูลที่มีอยู่ในตนเองทางเดียว ทำให้เราไม่ได้สนใจความรู้สึกและความต้องการของอีกฝ่าย
2. DEBATE/DISCUSSION การฟังที่ยึดตัวเองเป็นหลัก การโต้แย้ง/การปกป้องความคิด ทำให้เราตอบรับหรือปฏิเสธสิ่งที่ได้รับฟังตามความคิด ความเชื่อ ทักษะคติแบบเดิม
3. SENSING/FEELING การฟังที่สังเกตและรับรู้ อารมณ์/ความรู้สึก เป็นการฟังที่หยุดความคิดภายในของเราและเปลี่ยนมุมมองไปยังผู้พูด เปิดใจรับฟังมีความเป็นกลางมากขึ้น ฟังสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสารออกมาพยายามทำความเข้าใจว่าเกิดอะไรขึ้น อย่างไร เพราะอะไร ซึ่งจะทำให้เราเข้าใจเนื้อหา ข้อมูล โดยไม่เข้าไปตัดสินสิ่งเหล่านั้น มีความรู้สึกและอารมณ์ร่วมไปกับผู้พูดเสมือนว่าเป็นคนๆ นั้น
4. PRESENCE/NEEDS การฟังที่เข้าใจเจตนา คุณค่า สิ่งที่แคร์ ความต้องการเบื้องต้น เป็นการฟังที่สามารถรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้น สิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อ ความรู้สึกของคนพูด ซึ่งการฟังในระดับนี้ต้องใช้การฝึกฝน ประสบการณ์และเปิดใจพร้อมกับการทำความเข้าใจคู่สนทนาให้มากที่สุด

กิจกรรมกลุ่มฝึกปฏิบัติ “หลักพื้นฐานของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา และหลักของการเป็น U-Coaching”

KPI ในการโค้ช 1) Awareness ชัดเจนและเข้าใจในตัวเองมากขึ้น 2) Alignment มีพลัง (เกิดการเชื่อมต่อกับคุณค่าและความต้องการภายใน) และ 3) Action นำไปสู่การกระทำ (ค้นพบทางออกและความเป็นไปได้ใหม่ด้วยตนเอง)

การโค้ชคือการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา พัฒนาและค้นหาศักยภาพในตัวผู้รับโค้ชซึ่ง เน้นการชี้แนวทางและโอกาสที่โค้ชมองเห็นไม่เห็นด้วยตนเอง และผลักดันไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ **U-Coaching** เป็นเครื่องมือหนึ่งในการดึงศักยภาพและประสิทธิภาพจากผู้รับการโค้ช ประกอบด้วย 1) การรับฟังปัญหา 2) การรับรู้ความรู้สึก (Empathy) ความเห็นอกเห็นใจ ค้นหาความเชื่อ/คุณค่า 3) ค้นหาความต้องการ (Empower) 4) ภาพฝัน/ภาพในอนาคต (Vision/Dream) 5) How จะทำมันได้อย่างไร (Expand) และ 6) ตรวจสอบ (Check Point)

“การตั้งคำถามอันทรงพลัง” หัวใจของคำถาม คือ 1) ใครรู้ 2) ใส่ใจ 3) ไม่ชี้หน้า ไม่มีคำตอบในใจ

คำถามเสริมสร้างพลัง WHAT & HOW : ถามปลายเปิดเพื่อให้เกิดการทบทวนและสร้างความชัดเจนให้เกิดขึ้นภายในตัวเอง เพื่อนำไปสู่การกระทำ เช่น ต่อไปคุณอยากทำอะไร อะไรคือที่มาของความคิดนี้ เรื่องนี้สำคัญสำหรับคุณอย่างไร เป็นต้น

ความแตกต่างระหว่างคำถาม ปลายปิด และ ปลายเปิด

คำถามปลายปิด	คำถามปลายเปิด
- คำถามใช้คำว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่”	- ใช้คำถามว่า “อะไร” “อย่างไร”
- เป็นคำถามที่เฉพาะเจาะจง	- เป็นการถามเพื่อดึงความคิดหรือความรู้สึก
- ใช้เพื่อสร้างความชัดเจน หรือ สร้างความมั่นใจ	- ใช้เพื่อให้อีกฝ่ายเกิดการทบทวนและเข้าใจในตัวเอง
- ใช้ความคิดในการตอบเพียงเล็กน้อย	- ให้อีกฝ่ายค้นพบทางออกด้วยตัวเอง