

01076015

การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพวิศวกรรมคอมพิวเตอร์

Computer Engineering Professional
Development

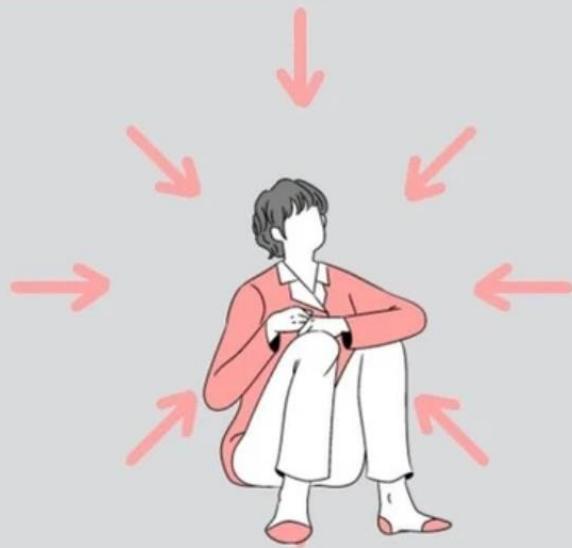
Active Listening & Empathy



Find Figure Feeling

การพัง 4 ระดับ

ตอนนี้คุณกำลังใช้พังระดับไหน?



ບັນຍາມີກໍາຕົງ

ຫລວກຕັ້ງຂອງພົມເລີດ ທີ່ໄດ້ເຫັນລົງ ແລ້ວຢູ່ເຫັນໄວ້ເຕັ້ງກິນເຫາ

ກຸກຄະເສື່ອກຳໃຈສິ່ງທີ່ຕ້ອງແລ້ວ

I-IN-ME

ໃຫ້ຕະນເອງເປັນຕັ້ງຕົ້ນ ຜ່ານຊຸດຄວາມເຊື່ອຂອງຕະນເອງ ໃຫ້
ຕະນເອງເປັນຕັ້ງຕົ້ນ ຜ່ານຊຸດຄວາມເຊື່ອຂອງຕະນເອງ



2

I-IN-IT

ให้ความสำคัญกับเนื้อหา ข้อมูล และเหตุผลเป็นหลัก ผู้ฟังพยายามทำความเข้าใจว่าเกิดอะไรขึ้นอย่างไร เพราะอะไร

ผู้ฟังจะได้รับสิ่ง
พยายามทำความเข้าใจมากที่สุด
เทคนิคทั้งหมด

ເຕັກໃຈກີ່ງ

ເຕັກທະຫາດິກໂຄກ
ທາຕົ້ວຍອມຮູບແລະໄຫຼິຈກ້າ

3 I-IN-YOU

ມີຄວາມຮູ້ສຶກແລະອາຮມນົດຮ່ວມໄປກັບຜູ້ພູດ ເຂົ້າໃຈສາເຫດຸແລະສິ່ງ
ທີ່ເຂົາໄດ້ເລົາເສມອນວ່າເປັນຄົນໆ ນັ້ນ



4

I-IN-NOW

สามารถรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นก็ังภายในตัวเองและวง
สนทนา เช่น ความรู้สึกของตัวเองที่เกิดขึ้น สิ่งที่
คนพูดต้องการสื่อ ความรู้สึกของคนพูด เป็นต้น



**BE AN
ACTIVE
LISTENER**



កំណើន ? តិច

Ask why, Advise, Assume

អ្នករាយការពេល
ពេលកំណើនដែលបាន

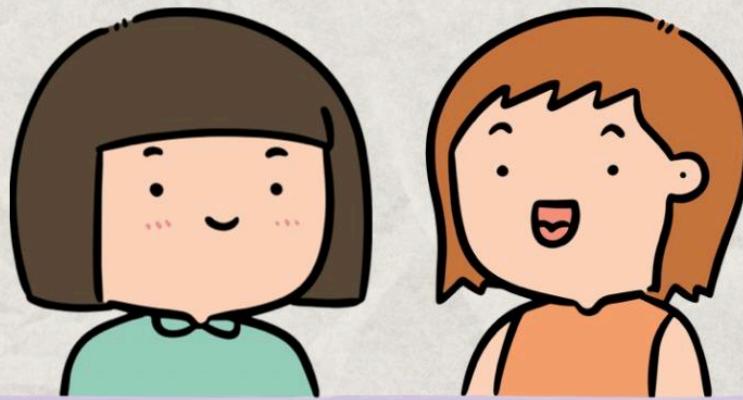
សម្រាប់ការងារ

+

o



ห้ามที่ 1



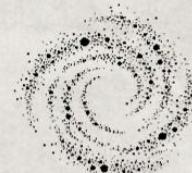
เป็นผู้ฟังแบบ Passive

ผู้ฟังแบบ passive

- ผู้ฟังที่หมกมุ่นอยู่กับความคิดของตัวเอง

ผู้ฟังแบบ active

- ผู้ฟังที่สนใจความคิดของผู้พูด



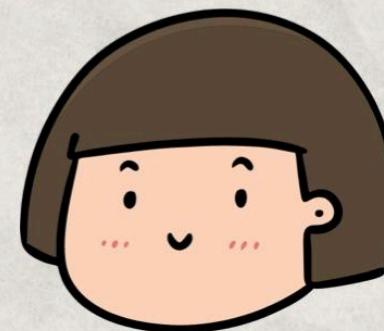
ทดลองตัวเอง

คุณเป็นผู้ฟังแบบ **passive** หรือไม่ ?



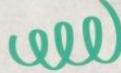
ในขณะที่คุณกำลังฟังเพื่อนร่วมบ่ายความรู้สึกแย่ๆ
ที่เข้าแข่งชิงอญี่ปุ่นจะ ..

- ก. คิดว่าจะพูดต่อจากลิ้งที่เขาพูด
- ข. คิดว่าจะทำอะไรมีแต่เมื่อเข้าพูดจบ
- ค. คิดว่าอะไรมีคือลิ้งที่เขามีไม่ควรทำ
เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาอย่างที่เป็นอยู่

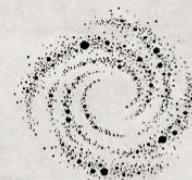




ถ้ามีตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งตรงกับคุณ
แสดงว่า..

คุณกำลังอยู่ในความคิดของตัวเอง
และไม่ได้รับฟังอย่างแท้จริง


สิ่งที่เราทุกคนควรทำ คือ เมื่อมีคนพูดให้เตือนตัว
เองว่าถึงเวลาที่ต้องสนใจสิ่งที่ผู้พูดพูดจริง ๆ



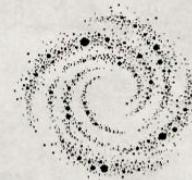
ห้ามที่ 2

ปัญหา vs



ให้ความสำคัญกับปัญหามากกว่าคน

เพราะ เราถูกปลูกฝังมาให้เป็นนักแก้ปัญหา แต่ลืมรับ
 การรับฟัง ถ้าเราจัดลำดับความสำคัญให้ปัญหามาก่อน
 ความรู้สึกของคนที่พูดคุยกับเรา นั่นยิ่งทำให้เขารู้สึกว่า
 ตัวเขามีปัญหา



ความพยายามจะแก้ปัญหาให้คนอื่น
มันทำให้คนอื่นรู้สึกแย่บ่นadenนจริงหรือ ?

แน่นอนว่าเข้าต้องการความสามารถในการแก้ปัญหา
จากคุณ แต่ไม่ใช่ในขณะนี้

ถ้าเขากำลังกลัว หรือโกรธ หรือไม่พอใจในตัวเอง
เขากอาจจะต้องการความเข้าใจจากคุณ เพื่อรับรู้ว่า
เขามาได้อยู่ตัวคนเดียว



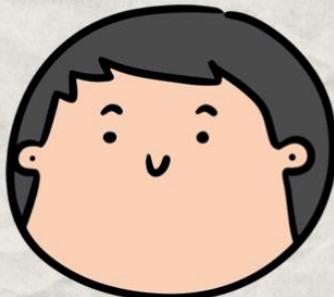
คำแนะนำ

รับความสามารถในการแก้ปัญหาไว้ก่อน
มุ่งความสนใจไปที่คนที่อยู่ตรงข้ามคุณ
และพูดในลีบ์ที่เข้าต้องการ



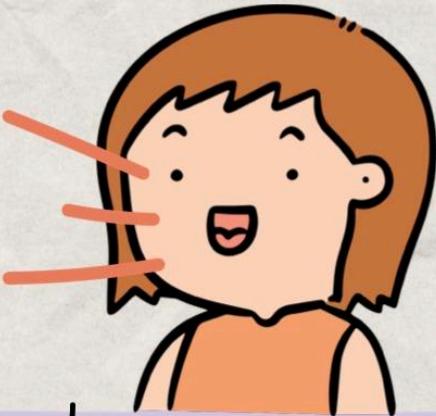
ไม่มีใครสนหรือค่าคุณรู้มากแค่ไหน
จนกว่าพวคเข้าใจว่าคุณใส่ใจเขามากแค่ไหน

- รีบอдор์ รูสวอลต์





ห้ามที่ 3



หลีกเลี่ยงความเงียบ

ความเงียบอาจเป็นลิ่งที่คนที่กำลังอารมณ์เสีย
หรือรู้สึกแย่ต้องการ เพราะเขากำลังต่อสู้ด้วย
กับความรู้สึกของตัวเองอยู่ และไม่ต้องการที่จะ
ตอบคำถามใด ๆ ทันที



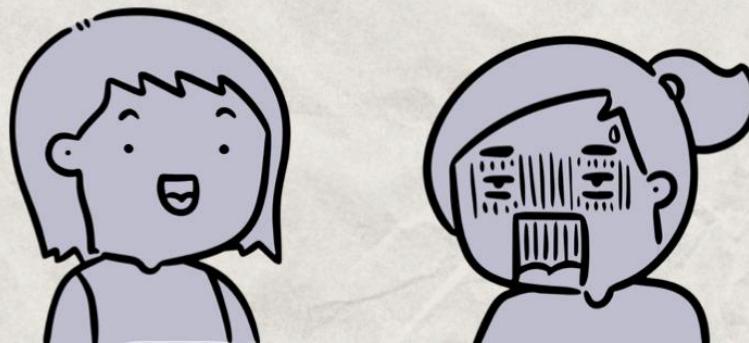
ลองนึกภาพว่า คุณจะรู้สึกอย่างไร

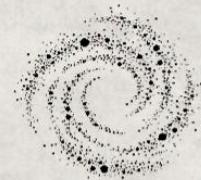
ถ้าในขณะที่คุณเครียด หงุดหงิด สับสน และเหนื่อยล้า
จากปัญหา อุปสรรคที่คุณเผชิญมาก่อนหน้านี้

คนที่คุณหวังว่าจะปลอบโยนคุณได้ สามคุณเพื่อให้
คุณเล่าให้เข้าฟัง คุณเริ่มเล่าถึงวันที่ Lew Raya และหยุด
คิดเป็นช่วง ๆ เข้าจึงยิงคำถามใส่คุณ

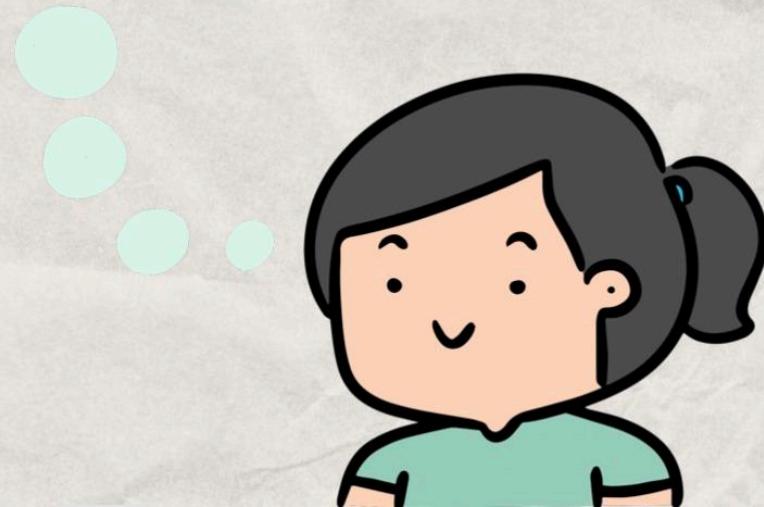
ทำไมถึงไม่เล่าต่อ ? ทำไมถึงเงียบไป ?

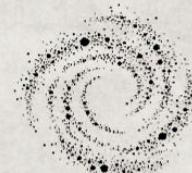
คุณอาจจะเครียดหนักกว่าเดิม และเริ่มคิดว่าเข้าไม่ได้
เข้าใจคุณจริง ๆ



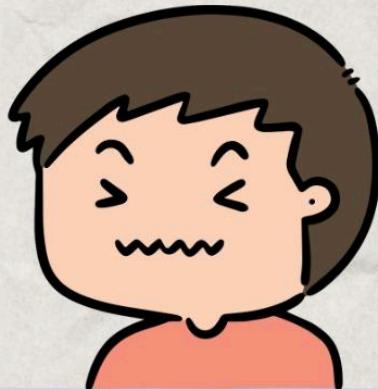


ในบางสถานการณ์ การปล่อยให้มีเงียบอาจเป็น
วิธีแสดงความเห็นอกเห็นใจที่ดีที่สุด และถ้าคุณ
ไม่ปล่อยให้มีความเงียบ เป็นไปได้ว่าคุณไม่ปล่อย
ให้มีความเข้าใจ





หัวมุมที่ 4



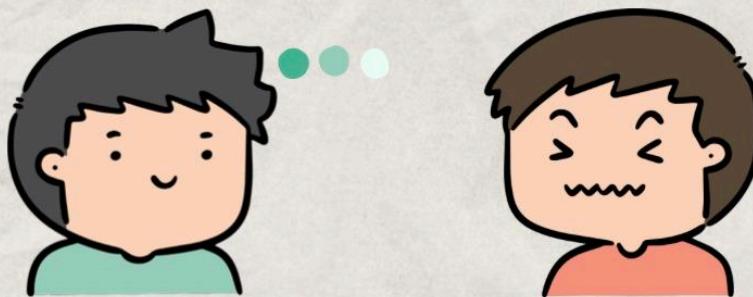
พยายามจะแก้ปัญหา

แต่ไม่พยายามทำความเข้าใจ

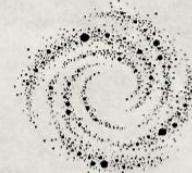
อารมณ์ที่ยกล้ำบากไม่ใช่ปัญหาที่ต้องหาวิธีแก้ เมื่อคนที่คุณห่วงใยกำลังมีความทุกข์ เป็นเรื่องปกติ ที่เขาจะ ต้องการบรรเทาความทุกข์นั้น



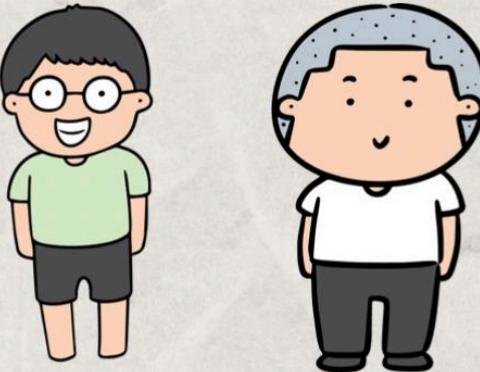
หยุดพยายามให้เหตุผลว่าทำไม่เข้าจึงไม่ควรรู้สึกแย่รู้สึกเศร้า หรือเจ็บปวด และเรียนรู้ที่ตรวจสอบว่าทำไม่เข้าจึงรู้สึกเช่นนั้น



ให้ความสนใจว่าเขากำลังรู้สึกอย่างไร
ทำให้เขารู้ว่าคุณเข้าใจในสิ่งที่เขากำลังเผชิญอยู่
และไม่เป็นไรสำหรับพวกราที่จะรู้สึกแบบนั้น



ห้ามที่ ๕



ลังเลพอารมณ์ของตัวเอง

จุดเด่นของผู้พึงที่ดี คือ มีความสามารถในการจดจ่อ
ในสิ่งที่อึกฝ่ายพูด โดยไม่ตัดสิน

แต่มีข้อยกเว้นที่สำคัญ คือ ผู้พึงต้องตรวจสอบอารมณ์
ของตัวเองเป็นระยะๆ



เหตุผลอันดับหนึ่งที่ทำให้การพูดคุยกลายเป็น
การทะเลาะ คือ เมื่อคุณรู้สึกว่าอีกฝ่ายกำลังโจมตีคุณ
คุณอาจจะเข้าสู่โหมดโจมตีกลับอัตโนมัติ

ดังนั้น ตระหนักไว้เสมอว่า คำพูดบางคำพูดที่
กระทบจิตใจคุณ ไม่ได้มายความว่าผู้พูดมีความ
ตั้งใจที่จะทำร้ายจิตใจคุณ



4 หลักปฏิบัติของสุนทรียสนทนา

Deep Listening (การฟังอย่างลึกซึ้ง)

- รับรู้ความคิด
- อ่ายอ้างความเป็นจริง
- ติดตามถูสิ่งรอบกวนที่เกิดขึ้น
- ฟังโดยไม่ต้าบกาน
- ฟังวงสุนทรียสนทนา กั้งหมด

Suspending (การห้อยแขวน)

- ห้อยแขวนการตัดสิน
- ห้อยแขวนความแน่นอน
- ลองเปลี่ยนมุมมอง ความคิด
- ไม่ตีดตัดกับความเป็น ส่องชี้



Respecting (ความเคารพ)

- ตรวจสอบตนเอง
- มั่นคงแต่ยืดหยุ่น
- มองเข้าไปในความเชื่อ ความคิดที่มีอีกครั้ง
- เคารพความเงียบ

Voicing (การเปิดเผยเสียงภายใน)

- เพยเสียงที่ใส่ใจ
- หากความเสียงหากพูดหรือ ไม่พูด
- ค้นหาความกล้า ท้าทาย ความกลัว
- สด เปลือย เปราะบาง

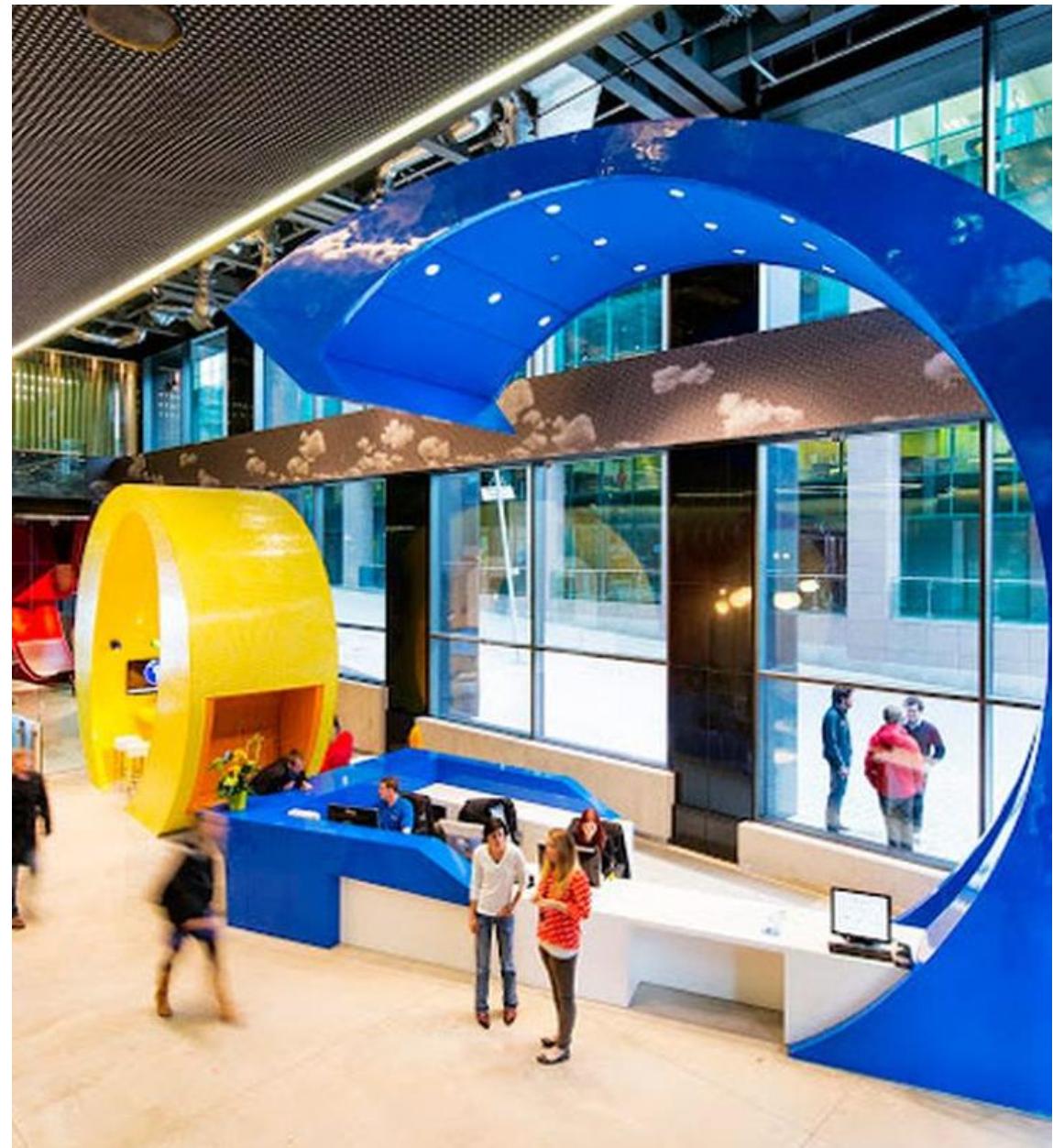


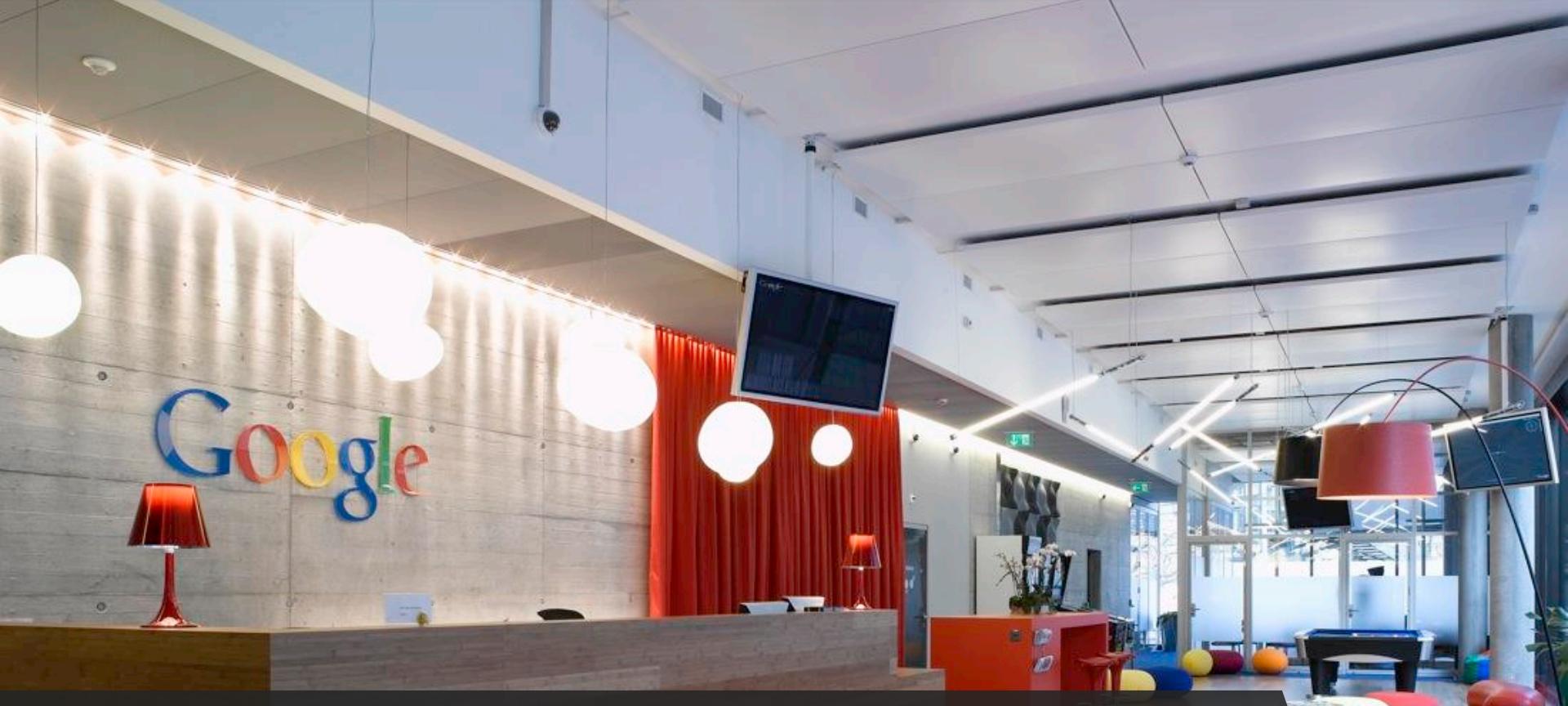
Google

ได้รับการจัดอันดับให้เป็น 1 ในบริษัทที่น่าทำงานด้วย 6 ปี
ติดต่อกัน

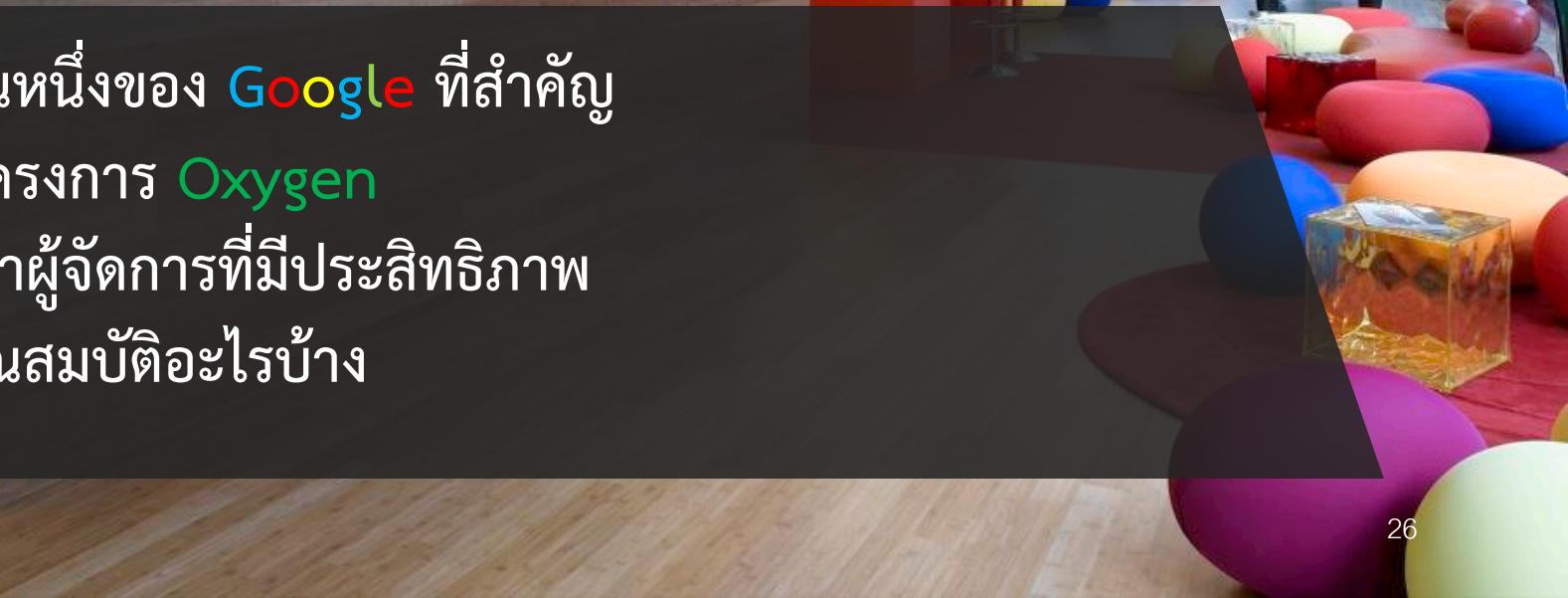
Google

ได้ทุ่มงบประมาณ
เพื่อให้พนักงาน
มีความสุขและมี
ประสิทธิภาพที่ดี



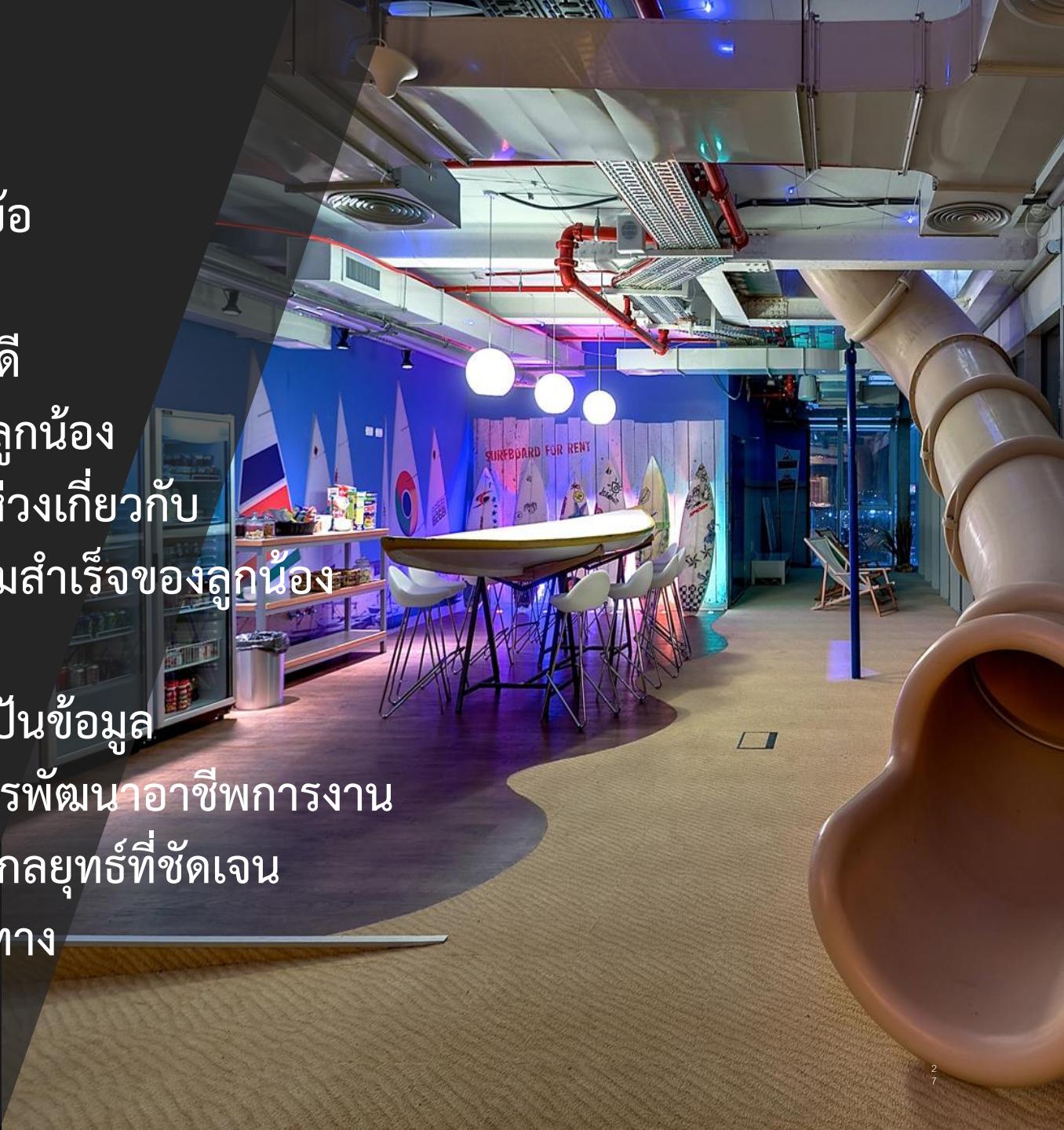


โครงงานหนึ่งของ Google ที่สำคัญ
ชื่อว่า โครงการ Oxygen
สำรวจว่าผู้จัดการที่มีประสิทธิภาพ
ควรมีคุณสมบัติอะไรบ้าง



ในที่สุดก็ได้มา 8 ข้อ

- 1) เป็นผู้ฝึกสอนที่ดี
- 2) มอบอำนาจให้ลูกน้อง
- 3) สนใจและเป็นห่วงเกี่ยวกับ
ความสุข, ความสำเร็จของลูกน้อง
- 4) มุ่งเน้นผลลัพธ์
- 5) รับฟังและแบ่งปันข้อมูล
- 6) ช่วยเหลือในการพัฒนาอาชีพการทำงาน
- 7) มีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่ชัดเจน
- 8) มีทักษะเฉพาะทาง



แต่ Google ก็ยังไม่ได้
คำตอบว่า
อะไรทำให้ทีมประสบ
ความสำเร็จ
จึงได้เริ่มโครงการใหม่
ซึ่งว่า
“โครงการอริสโตเติล”



ระหว่าง 2 ทีมนี้ เราอยากอยู่ทีมไหน

ทีมที่ 1 ทุกคนเฉลี่ยวฉลาดและประสบความสำเร็จ
ทีมจะประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่มีการพูดแทรก
ถ้าใครออกนอกเรื่อง คนอื่นจะพยายามจูงกลับเข้า
เรื่องและการประชุมตามเวลา อย่างมีประสิทธิภาพ

ระหว่าง 2 ทีมนี้ เราอยากอยู่ทีมไหน

ทีมที่ 2 เป็นทีมที่ประกอบด้วยคนที่ประสบความสำเร็จและคนที่ปานกลาง ทีมนี้จะสนทนากันแบบไม่มีแบบแผน มีการพูดแทรกกันเยอะมาก พอมีคนเปลี่ยนเรื่อง บางทีคนที่เหลือก็หลงประเด็นตามไปด้วย พอประชุมเสร็จ ก็ยังคุยกันต่อไม่เลิก



ทีมที่ดีควรเป็นอย่างไร?

ทีมควรมีความเห็นไปในทางเดียวกัน?

คนในทีม ความมีนิสัยเข้ากันได้ (เคมีตรงกัน)
รสนิยมคล้ายกัน งานอดิเรกคล้ายกัน

ที่มีความมีกติการการทำงานที่ชัดเจน?

ทีมควรหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

มีคำกล่าวว่า **TEAM** ไม่มีตัว |
ดังนั้นต้องนึกถึงเฉพาะส่วนรวม

ถ้าสมาชิกในทีมเก่ง
ทีมจะประสบความสำเร็จ

ทีมที่ประสบความสำเร็จ
ต้องมีผู้นำที่เด็ดเดี่ยว
กล้าตัดสินใจ



Google

ทีมวิจัยของ Google พยายามหา
บรรทัดฐานของทีมที่มีประสิทธิภาพ



หลังจากผ่านไป 2 ปี
ทีมงานก็สรุปว่า...



“**ใครอยู่ในทีม** ไม่สำคัญเท่ากับว่า **ทีม**
ทำงานอย่างไร”

สิ่งสำคัญ
สำหรับทีม
มี 2 ข้อ



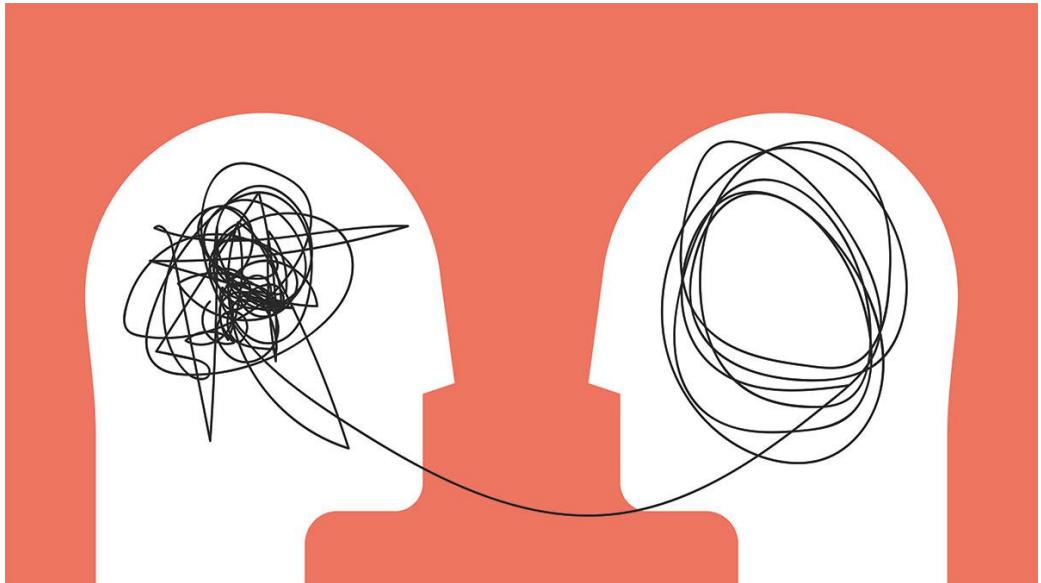
ข้อที่ 1

“การมีสิทธิ มีเสียง”

สมาชิกในทีมได้ พูดในสัดส่วนที่ ใกล้เคียงกัน



ข้อที่ 2
ทีมที่ดี สมาชิก
ในทีมจะมีการ
รับฟังและหยั่งรู้
ความรู้สึกของ
เพื่อนร่วมทีม



1. ทีมต้องเชื่อว่า
งานของทีมสำคัญ
2. ทีมต้องเชื่อว่างาน
ของตนมีความหมาย
3. ทีมต้องมีเป้าหมาย
และบทบาทที่ชัด
4. สมาชิกในทีมต้องรู้ว่า
เขาสามารถพึงพา กันได้
5. ทีมต้องมีพื้นที่ปลอดภัย
ทางจิตใจ



without action made someone looking almost still York time live minds global collective book thinking far look man words Yet come be like children University became use young eyes highly together rights since research create talk

idea never rather step years may point strangers part across

curiosity two making

less three

history take found war Western

feelings

understand story

suffering lives conversations

lives understanding

make think go ability

become help

see work

revolution

first people's working effort

ideas wrote

A HANDBOOK FOR REVOLUTION

EMPATHY

ROMAN KRZNARIC

Author of How to Find Fulfilling Work

'One of Britain's leading lifestyle philosophers'

ทำไม Empathy จึงสำคัญ



Audience Insights



Persona

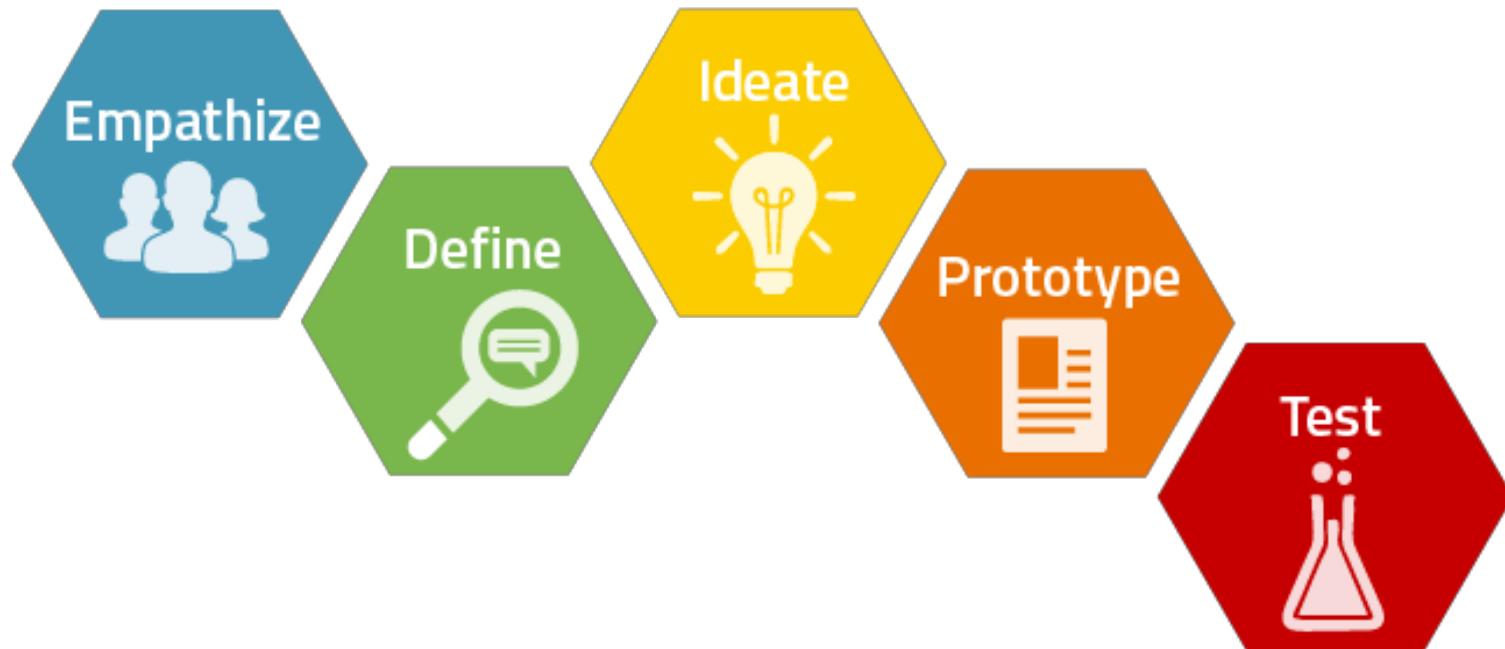


Teamwork



Management

DESIGN THINKING





Thank you!

For your attention