

Nonviolent constructive Feedback

Asst. Prof. Chayut Wonglertwisawakorn
Koonthaleeporn Srijun
Kamkaew Bosakoranut



Outline

Nonviolent communication

Concept of constructive feedback



การสื่อสารที่ดี ต้องเริ่มต้นจาก การฟังที่ดี





การฟังด้วยหัวใจ Deep Listening

7%

คำพูด

38%

โทนเสียง

55%

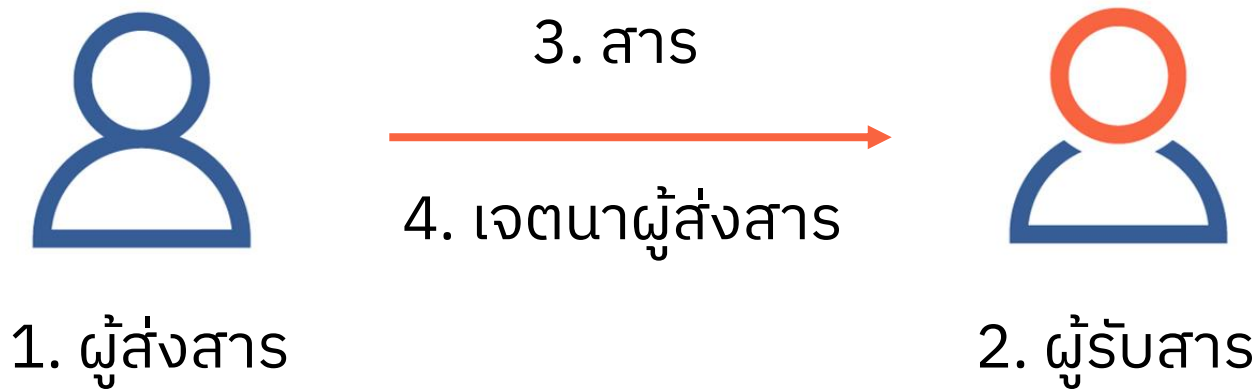
สีหน้าท่าทาง

Nonviolent communication

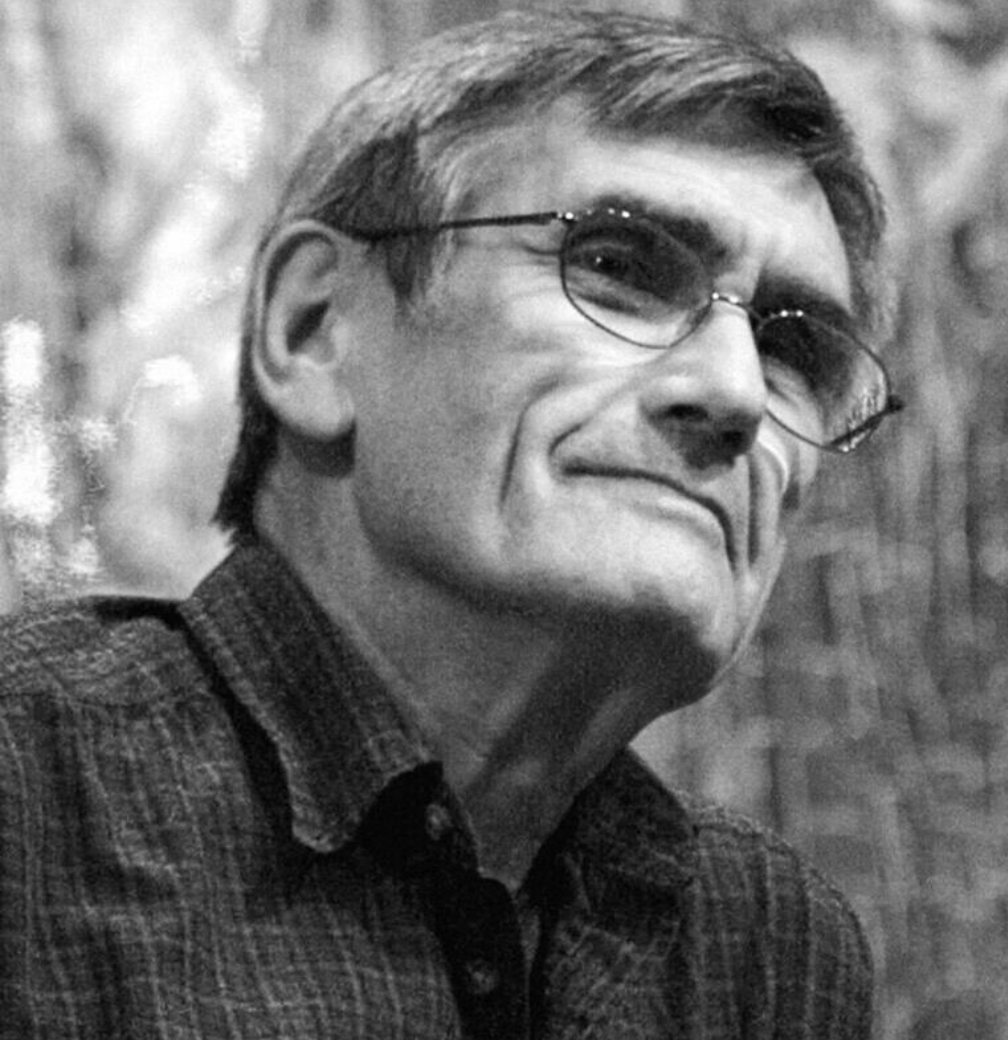
การสื่อสารอย่างสันติ



Component of Communication







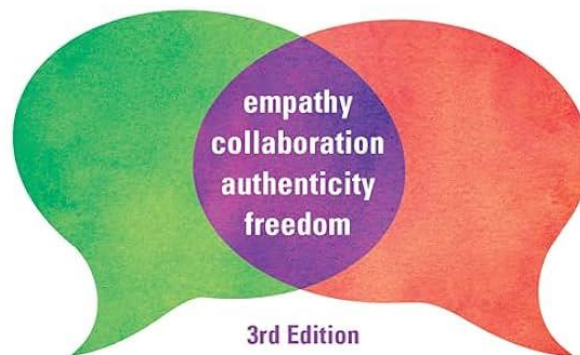
Mashell Rosenberg

(1934-2015)

If "violent" means acting in ways that result in hurt or harm, then much of how we communicate could indeed be called "violent" communication.

Nonviolent **COMMUNICATION**

A Language of Life



**Words and the way we think matters.
Find common ground with anyone, anywhere,
at any time, both personally and professionally.**

MARSHALL B. ROSENBERG, PhD

Foreword by **Deepak Chopra**

Endorsed by **Satya Nadella, Arun Gandhi, Tony Robbins,**
Marianne Williamson, John Gray, Jack Canfield, Dr. Thomas Gordon, and others

คุณ Marshall เชื่อว่า...

- มนุษย์ทุกคนมีความเมตตากรุณาเป็นพื้นฐาน ไม่ได้要强กรุนแรงกับผู้อื่นโดยกำเนิด
- ความรุนแรงที่มี เกิดขึ้นภายหลัง จากการสั่งสมผ่านสังคม วัฒนธรรม
- จนบางครั้งเกิดการกระทำที่รุนแรง โดยไม่ทันลุ่มคิด
- เบื้องหลังการกระทำของมนุษย์ เป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่าง

ดังนั้น การสื่อสารที่สันติ จึงต้องมี Empathy เป็นสำคัญ

การสื่อสารที่ทำให้เกิดปัญหา คือการสื่อสารที่ไม่ก่อให้เกิด empathy (Communication that blocks compassion)



1 การตัดสินดีเลว

2 การเปรียบเทียบ

3 การปฏิเสธความรับผิดชอบ

4 การสั่ง

Nonviolent Communication



ภาษายีราฟ

- เข้าใจความรู้สึก
- เข้าใจความต้องการ
- ทั้งของตนเอง (honesty) และผู้อื่น (Empathy)



ภาษาหมาป่า

- ตำหนิ
- ตัดสิน
- ตีความ
- ทั้งตนเองและผู้อื่น

เราต้องการสื่อสารเป็นภาษายีราฟ

องค์ประกอบของ NVC



ภาษายีราฟ

ใช้การสังเกต

>

บอกความรู้สึก

>

บอกความต้องการ

>

ใช้การร้องขอ

>



ภาษาหมาป่า

การตีความ

บอกความคิด

บอกวิธีการ

ใช้การเรียกร้อง

การสังเกต VS การตีความ

- บรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เฉพาะเจาะจง และเป็นกลาง
- เหมือนกับการบันทึกภาพด้วยกล้องวิดีโอ
- ละวางการตัดสิน การตีความ การต่อว่า การประเมิน
- เช่น “ฉันกำลังพูดกับคุณ คุณหันไปมองนอกหน้าต่าง และไม่พูดอะไร”
- การนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงไปรวมกับความคิด คำตัดสิน หรืออคติของผู้พูด ซึ่งอาจทำให้เกิดความขัดแย้ง
- มักใช้คำว่า “ไม่เคยเลย”, “นานๆ ที”, “บ่อยๆ”, “ทุกครั้ง” ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังแสดงการปกป้องตนเอง และอาจปิดกั้นการรับฟังได้
- เช่น “คุณไม่เคยรับฟังฉันบ้างเลย”

มาดูกันเถอะว่าประโยคต่อไปนี้ เป็น “การสังเกต” หรือ “การตีความ”

- เมื่อวานเธอโกรธฉันอย่างไม่มีเหตุผลเอาเสียเลย !
- แฟนผมเป็นคนน่ารักมาก
- เมื่อเช้านี้เวลาเธอพูดกับฉัน เธอไม่มองหน้าฉัน
- ผมได้ยินคุณพูดกับเพื่อนว่า ผมเป็นคนเอาแต่ใจตัวเอง

ความรู้สึก VS ความคิด

ปัญหาในการสื่อสาร คือการแยก “ความรู้สึก” กับ “ความคิด” ไม่ออก



ความรู้สึก VS ความคิด

- ความรู้สึกจะสื่อตรงไปที่จิตใจ แสดงออกแทนอารมณ์
- ความคิด (ความรู้สึกปลอม) มักเป็นประโยค เช่น

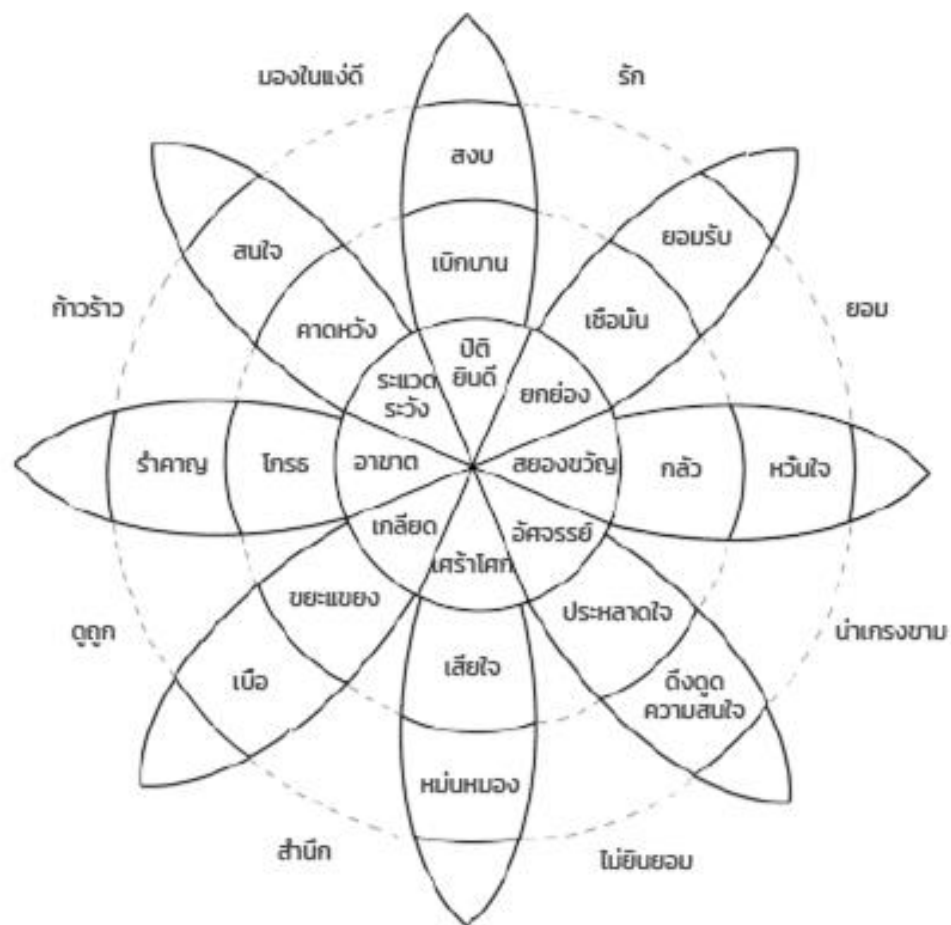
“ฉันรู้สึก+ (เหมือนกับ, ว่า, มัน, อย่างกับว่า, คุณ,...) + ข้อความ

เช่น

ฉันรู้สึกเหมือนถูกต่อว่า → ฉันรู้สึกโกรธ
ฉันรู้สึกว่า你不สนใจฉัน → ฉันรู้สึกน้อยใจ

- ใช้ประโยคที่เป็น “ความคิด” ผู้ฟังจะปิดหัวใจในการรับฟัง

KNOW YOUR EMOTION



บอกความต้องการ VS บอกวิธีการ

- เบื้องหลังการกระทำของมนุษย์ เป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่าง
- ดังนั้น ถ้าเรารู้ความต้องการของคนที่เราสื่อสาร จะทำให้เกิดความเข้าใจเขา
→ สื่อสารได้ตรงไปตรงมามากขึ้น
- แต่คนเรามักยึดติดกับ “วิธีการ” มากกว่า “ความต้องการ”
→ เวลาสื่อสารจะเกิดความขัดแย้ง เพราะวิธีการของคนแต่ละคนไม่เหมือนกัน !

ตัวอย่าง

“พี่ต้องการให้น้องส่งงานในวันศุกร์นี้” → ความต้องการ คือ “ความร่วมมือ”



เติมอาหารใจ เพิ่มพลังชีวิต

Tricks & Tips

- Deep Listening ช่วยให้ Empathy และเข้าใจผู้ที่พูดได้ดีขึ้น
- พยายามเดาว่าเขาต้องการอะไร → อาจใช้การทวนความต้องการ
- การจะใส่ใจคนอื่น ต้องไม่ลืมใส่ใจตนเองด้วย (Connect yourself)
- การเห็นความรู้สึก และความต้องการที่ชัดเจน จะช่วยนำไปสู่การแก้ปัญหาและการสื่อสารที่ดีขึ้น

การร้องขอ VS การเรียกร้อง

- การร้องขอ คือ การขอให้อีกฝ่ายทำบางสิ่งให้ เพื่อตอบสนองความต้องการของเรา
 - เป็นประโยชน์ทางบวก
 - ให้ความสำคัญกับความต้องการของทุกฝ่าย
 - บอกวิธีการที่เฉพาะเจาะจง และสามารถทำได้จริง

ตัวอย่าง

“พอจะเป็นไปได้ไหม ที่น้องจะทำงานเสร็จภายในบ่ายสามโมง เพราะเดี๋ยวพี่ต้องเอาไปเสนอในที่ประชุม”

***ถ้าถูกปฏิเสธคำขอ แสดงว่า คำขอร่อนนั้นอาจเป็นประโยคคำสั่ง*

ลองมาช่วยกันเปลี่ยนภาษาหมาป่า → ภาษายีราฟกัน

#1



“คุณนี่วันๆ เอาแต่ซ่อมปั๊ม เงินทองมี ทำไมไม่เก็บให้ลูกบ้าง”

4 ขั้นตอน

การสื่อสารอย่างสันติ

1. สังเกต
2. บอกความรู้สึก
3. บอกความต้องการ
4. ใช้การร้องขอ

อาทิตย์นี้ ผมเห็นคุณรูดบัตรเครดิต จ่ายที่ห้างเดอะมอลล์ไป 20,000 บาท

ผมรู้สึกกังวลใจ

เพื่อความมั่นคงของครอบครัว

ผมอยากให้เราช่วยกันเก็บเงิน

ผมอยากเข้าใจคุณ เลยอยากจะขอคุยกับคุณเรื่องนี้หน่อยได้ไหม



“อาทิตย์นี้ ผมเห็นคุณรูดบัตรเครดิต จ่ายที่ห้างเดอะมอลล์ไป 20,000 บาท
ผมรู้สึกกังวลใจ ผมอยากให้เราช่วยกันเก็บเงิน เพื่อความมั่นคงของครอบครัว
ผมอยากเข้าใจคุณ เลยอยากจะขอคุยกับคุณเรื่องนี้หน่อยได้ไหม”

ลองมาช่วยกันเปลี่ยนภาษาหมาป่า → ภาษายีราฟกัน

#2



“คุณทำงานแรงแม้มาก มีจุดผิดพลาดไปหมด แบบนี้ส่งไปขอเบิกไม่ทันแน่ๆ”

4 ขั้นตอน

การสื่อสารอย่างสันติ

1. สังเกต
2. บอกความรู้สึก
3. บอกความต้องการ
4. ใช้การร้องขอ

ผมตรวจสอบรายการที่ขอเบิกจัดอบรมไป มีจุดที่ไม่ตรงกับใบเสร็จตามที่ highlight ไป

ผมรู้สึกเป็นกังวล

ผมต้องการความถูกต้อง น่าเชื่อถือ

คุณช่วยเอากลับไปตรวจสอบอีกทีได้มั๊ย หากมีข้อสงสัยตรงไหนสามารถบอกผมได้เลย



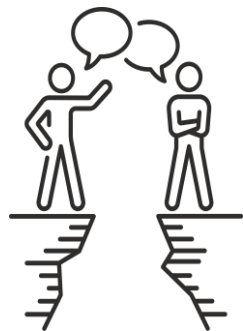
“ผมตรวจสอบรายการที่ขอเบิกจัดอบรมไป มีจุดที่ไม่ตรงกับใบเสร็จตามที่ highlight ไป ผมรู้สึกกังวลเพราะนี่ก็ใกล้ deadline ที่ต้องส่งแล้ว ผมอยากให้แผนกของเรามีความน่าเชื่อถือ คุณช่วยเอากลับไปตรวจสอบอีกทีได้มั๊ย หากมีข้อสงสัยตรงไหนสามารถบอกผมได้เลย”

constructive feedback

การให้ข้อมูลสะท้อนกลับ เชิงสร้างสรรค์



Constructive feedback คืออะไร



Standard
performance

Gap of improvement



Trainee
performance



สื่อสารให้ trainee
เกิดการพัฒนา

ความสำคัญของ constructive feedback



ช่วยให้เกิดการพัฒนาส่วนบุคคล

สร้างบรรยากาศที่ดีใน
การเรียนรู้ในที่ทำงาน

เพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน

เทคนิคของ constructive feedback



**Sandwich
technique**



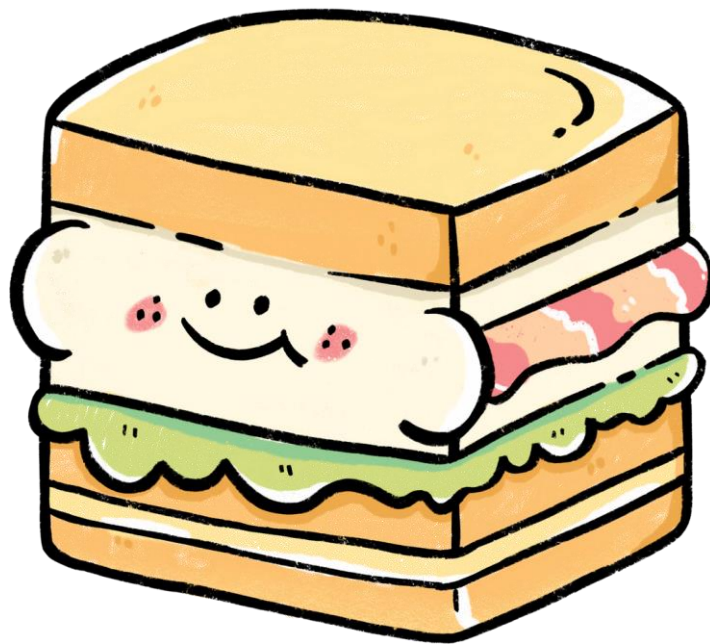
**Self-evaluation
technique**

Sandwich technique

ใช้ในสถานการณ์ที่ไม่มีเวลาเยอะ

“ผมว่าคุณมีความตั้งใจดีนะ
แต่คุณยังทำงานผิดพลาดบ่อย
ผมว่าคุณยังพัฒนาต่อได้”

ระวังความรู้สึกหลังคำว่า “แต่”



← ชม

← ตักเตือน

← ชม

Self-evaluation technique

1. ถามจุดที่ trainee
คิดว่า ทำได้ดี

3. ถามจุดที่ trainee
คิดว่ามีโอกาสพัฒนา

2. สนับสนุนตาม
เหมาะสม และ
ชื่นชมเพิ่มเติม

4. สนับสนุนตาม
เหมาะสม และ
แก้ไขเพิ่มเติม



Tips of Constructive Feedback





สร้างบรรยากาศที่ดี ในการ feedback

Private setting

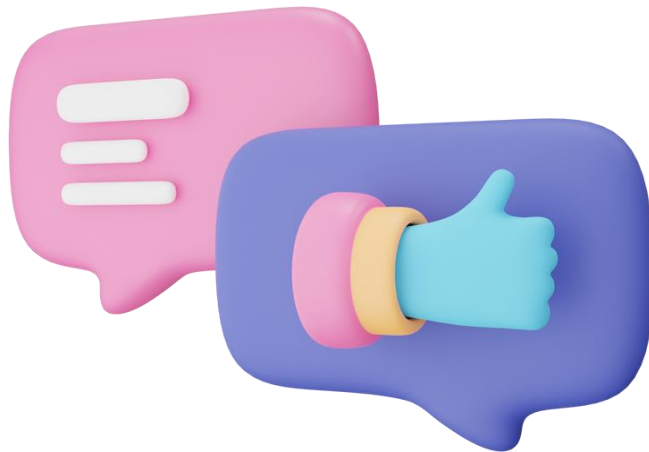
One on one

Safety atmosphere

Feedback ที่ดีควรมี การนัดหมายก่อนล่วงหน้า



มีวัตถุประสงค์ชัดเจนในการ feedback





**มีการเตรียมข้อมูล
ก่อนล่วงหน้า
และควรเป็น
first-hand data**

**เน้นที่การกระทำ
หรือพฤติกรรม
(ไม่เน้นที่เป็นตัวบุคคล)**





**ให้ feedback เร็วที่สุด
เท่าที่เป็นไปได้**

**นอกจากบอกข้อผิดพลาด...
อย่าลืมแนะนำวิธีแก้ไขด้วยน้ำ**





สิ่งที่สำคัญ...

การรู้และตระหนักความรู้สึก
ของตนเองในขณะที่มีการสื่อสาร

Conclusion



**มนุษย์มีความเมตตาเป็นที่ตั้ง
ทุกคน** แต่ด้วยปัจจัยต่างๆ ทำให้เกิดการกระทำที่คุกคาม
โดยเฉพาะการสื่อสาร



ภาษายีราฟ: เน้นการสังเกต
บอกความรู้สึก เข้าใจความ
ต้องการ ใช้การร้องขอ



ฝึกทำบ่อยๆ
connect กับตัวเอง

Q&A