

เส้นทางสู่การสร้าง Well-Being

ด้วยการสร้างวัฒนธรรมแห่ง Empathy ผ่านผู้นำ

"Creating a Culture of Empathy through Leadership, A Critical Approach to Elevating Employee Well-being"

SPEAKER

คุณพีชาวีร์
เมฆขยา

Head of Corporate Consulting
iSTRONG

GUEST

อ.กฤษฏีพล
ศุภริสมีภากรณ์ (โค้ชต้น)

Performance Coach



วันที่ : 29 มิ.ย. 2566
เวลา : 14.00 - 16.00 น.

Online Event

ลงทะเบียน **ฟรี!**
100 Register

เท่านั้น



iSTRONG Event

- Culture of Empathy : วัฒนธรรมขององค์กรที่มี Empathy
- Being an Empathic Leader : การสร้าง well-being ในองค์กรผ่านผู้นำ
- Leadership Impact & Employee Experience : วิเคราะห์ผลกระทบพนักงานและองค์กร เมื่อผู้นำขาด Empathy
- Driving Performance through Empathy : การขับเคลื่อนผลงานผ่านภาวะผู้นำที่มี Empathy
- Roadmap to Empathic Leadership : แผนที่สำหรับองค์กรในการพัฒนาผู้นำทางธุรกิจให้มี Empathy

<https://www.istrong.co/event-empathyleadership>

AGENDA

2



Part 1 : โค้ชกฤษฎีพล ศุภรัสมิภากรณ์

- Leadership
- Leaders' Impact
- Being an Empathic Leader
- The Challenges

Part 2: พีชาวีร์ เมฆขยา

- Create an Ecosystem for Mental Well-being
- A Culture of Empathy
- A Road to Empathy

สิ่งที่คุณจะได้รับภายในงานนี้เท่านั้น

1. Empathic Leadership

Roadmap : แผนที่พัฒนาผู้นำในองค์กรเพื่อยกระดับสู่การเป็นองค์กรที่พนักงานมี well-being

2. Empathic Culture

Checklist : วัดความพร้อมว่าองค์กรของคุณเข้าอกเข้าใจกันระดับไหน

3. Leadership Behavior

Checklist : รายการสิ่งที่ต้องทำสู่การเป็นผู้นำที่เข้าใจคน

PART 1:

โค้ชกฤษณ์พล ศุภรัมย์ภากรณ์

Performance and Executive Coach, Workshop Facilitator

- Leadership
- Leaders' Impact
- Being an Empathic Leader
- The Challenges



The working is changing.

วิธีคิดในโลกการทำงานไม่เหมือนเดิมอีกต่อไป



Generation gap

Generation Z
ผู้นำมีอายุน้อยลงเรื่อย ๆ

Empowerment

ตัดสินใจคนเดียว เก่งคนเดียว
ไม่มีอีกแล้ว

Employee well-being

พนักงานให้ความสำคัญกับ
ชีวิตความเป็นอยู่ของตัวเอง

Uncertainty & faster-paced

การตัดสินใจที่ต้องทันเหตุการณ์
Disruption เกิดแทบทุกวัน

Technology disruption

ทักษะพนักงานที่เปลี่ยนไป
วิธีคิดของผู้นำที่เปลี่ยนไปจาก
ยุคก่อน

Turnover

ปัญหาการลาออกยังคงมีมากขึ้น
เรื่อย ๆ โดยเฉพาะพนักงานระดับ
หัวหน้า

Hybrid work

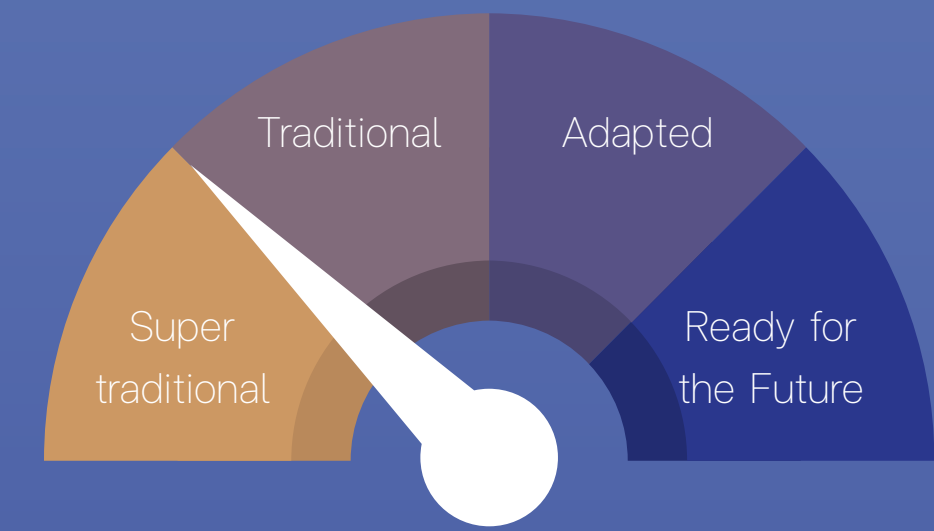
ทีมงานทำงานจากหลากหลายที่
การบริหารผ่านเทคโนโลยี

Recognition & respect

พนักงานต้องการการให้
เกียรติ เห็นคุณค่า และปฏิบัติ
อย่างเท่าเทียม

Paradigm shift?

ตรวจสอบเบื้องต้นว่าผู้นำทุกระดับในองค์กรของคุณพร้อมสำหรับการทำงานยุคใหม่หรือยัง



Traditional leaders

1. ผู้นำเน้นใช้อำนาจสั่งให้ลูกน้องทำตาม
2. ผู้นำวางตัวเป็นเจ้านาย
3. ไม่มีใครกล้าวิจารณ์หรือให้ Feedback หัวหน้า
4. อารมณ์ขึ้น ๆ ลง ๆ ของผู้นำทำให้ลูกน้องเกิดความลำบากใจ
5. ลูกน้องต้องรอการตัดสินใจจากหัวหน้าเสมอ
6. ความผิดพลาดนั้นไม่ควรเกิดขึ้นและต้องหาตัวคนผิด
7. ผู้นำมุ่งเน้นแต่ผลงานและเพิกเฉยต่ออารมณ์ความรู้สึกของลูกน้อง

Modern leaders

1. ผู้นำใช้วิธีการโน้มน้าวและจูงใจให้ลูกน้องทำงาน
2. ผู้นำวางตัวเป็นโค้ชหรือ mentor
3. การให้ Feedback ผู้นำเป็นเรื่องปกติ และภาวะผู้นำพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ
4. ผู้นำควบคุมอารมณ์ได้ดีและมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เหมาะสม
5. ลูกน้องได้รับโอกาสในการวิเคราะห์ความเสี่ยงและตัดสินใจด้วยตัวเอง
6. ความผิดพลาดคือการเรียนรู้ และปรับปรุงร่วมกัน
7. ผู้นำใส่ใจอารมณ์ความรู้สึกของลูกน้อง

Impacts of Ineffective Leadership on Employees

เมื่อภาวะผู้นำของผู้จัดการส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน



1. ความเครียดเพิ่มขึ้น

2. ความผูกพันลดลง

3. อัตราการลาออกสูงขึ้น

4. สุขภาพใจแย่

5. ความพึงพอใจในงานลดลง

6. ความมุ่งมั่นทำเพื่อองค์กร
ลดลง

7. ผลงานแย่ลง

Impacts of Ineffective Leadership on Employees

ภาวะผู้นำของผู้จัดการส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน



1. Increased Stress

- ผู้จัดการที่ขาดประสิทธิภาพจะทำให้พนักงานเครียดสูงขึ้น ไม่พึงพอใจในงานมากขึ้น ซึ่งความเครียดนำไปสู่ปัญหาสุขภาพอื่น ๆ โดยเฉพาะโรคหัวใจ และโรคซึมเศร้า (*American Psychological Association*)

Impacts of Ineffective Leadership on Employees

ภาวะผู้นำของผู้จัดการส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน



2. ความผูกพันลดลง

- ผู้จัดการส่งผลต่อความแปรปรวนของคะแนน Engagement ถึง 70% ผู้นำที่ประสิทธิภาพต่ำจะไม่สามารถจูงใจพนักงานให้สร้างผลงานที่ดีและผูกพันต่อองค์กรได้ (A Gallup Survey)

Impacts of Ineffective Leadership on Employees

ภาวะผู้นำของผู้จัดการส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน



3. อัตราการลาออกสูงขึ้น

- เหตุผลลำดับต้น ๆ ที่ทำให้พนักงานลาออกจากงาน คือ ปัญหาจากการบริหารงาน เช่น ไม่มีการชมหรือให้เครดิต งานหนักเกินไป และตัดสินใจในงานด้วยตัวเองไม่ได้
(*Harvard Business Review*)

Impacts of Ineffective Leadership on Employees

ภาวะผู้นำของผู้จัดการส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน



4. สุขภาพใจแย่

- พนักงานที่ทำงานร่วมกับ “Toxic bosses” เสี่ยงต่อการเกิดโรคซึมเศร้ามากขึ้น
(University of Manchester)

Impacts of Ineffective Leadership on Employees

ภาวะผู้นำของผู้จัดการส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน



5. ความพึงพอใจในงานลดลง

- การศึกษาพบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างหัวหน้างานที่ชอบข่มเหง (Abusive Leaders) กับความพึงพอใจในงานและชีวิตโดยรวมของพนักงาน ผู้นำที่ Toxic จะสร้างบรรยากาศที่ไม่เป็นมิตร ซึ่งทำให้พนักงานไม่มีความสุขและไม่พึงพอใจ (*Journal of Applied Psychology*)

Impacts of Ineffective Leadership on Employees

ภาวะผู้นำของผู้จัดการส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน



6. ความมุ่งมั่นทำเพื่อองค์กร ลดลง

- หัวหน้างานที่เป็นปัญหาจะทำให้พนักงานลดความมุ่งมั่นในการทำงานลง ทัศนคติต่อองค์กรน้อยลง ไม่ปรารถนาจะทำอย่างเต็มความสามารถ และไม่คิดจะอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ
(*Journal of Applied Psychology*)

Impacts of Ineffective Leadership on Employees

ภาวะผู้นำของผู้จัดการส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน



7. ผลงานย่ำแย่ลง

- เมื่อผู้คนได้รับคำพูดหรือการปฏิบัติที่หยาบคายในที่ทำงาน การปฏิบัติงานของพวกเขาแย่ง และพวกเขามีแนวโน้มที่จะช่วยเหลือผู้อื่นน้อยลง ประสิทธิภาพของลูกค้ำที่ถดถอย และอัตราการลาออกที่เพิ่มขึ้น (*Academy of Management Journal and Georgetown University*)

Oxygen project at Google

“What makes a great manager?”

ทีมวิจัยพยายามที่จะพิสูจน์ในสิ่งที่ตรงกันข้าม คือ

- ผู้จัดการไม่สำคัญ คุณภาพของผู้จัดการไม่ได้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของทีม
- สมมติฐานนี้มีพื้นฐานมาจากความเชื่อในยุคแรกๆ ของผู้นำและวิศวกรของ Google บางคนที่ว่า ผู้จัดการคือสิ่งชั่วร้ายที่จำเป็น (สำหรับธุรกิจ) รวมถึงความเป็นลำดับชั้นของการปกครอง
- การวิจัยจากการประเมินผลการทำงานของผู้จัดการ และ Feedback แก่ผู้นำจากการสำรวจพนักงานทุกปี
- พบว่า ผู้จัดการสำคัญอย่างมาก ทีมที่มีผู้จัดการที่ยอดเยี่ยม (Great managers) จะมีความสุขมากกว่าและสร้างผลงานได้สูงกว่า

re:Work

Google Manager Behaviors

1

Is a good coach

2

Empowers team and does not micromanage

3

Creates an inclusive team environment, showing concern for success and well-being

4

Is productive and results-oriented

5

Is a good communicator – listens and shares information

6

Supports career development and discusses performance

7

Has a clear vision/strategy for the team

8

Has key technical skills to help advise the team

9

Collaborates across Google

10

Is a strong decision maker

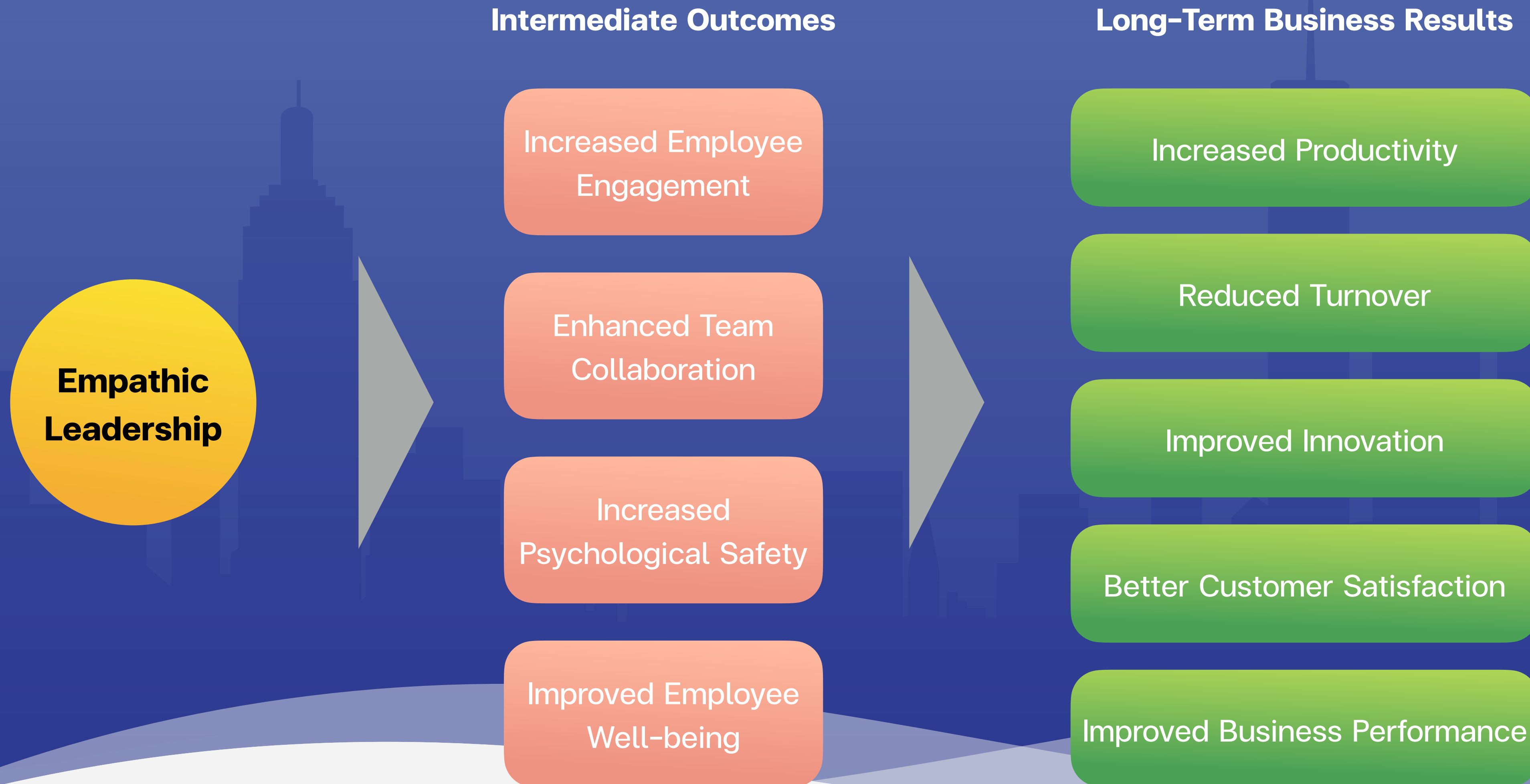
rework.withgoogle.com

ที่มา: <https://rework.withgoogle.com/guides/managers-identify-what-makes-a-great-manager/steps/learn-about-googles-manager-research/>

iSTRONG

Mental Health

Empathic Leaders Lead to Business Success



Empathic Leadership

**AFFECTIVE
EMPATHY**

ความสามารถในการ “รู้สึก”
แบบเดียวกับที่คนอื่นรู้สึกได้

**PERSPECTIVE
TAKING**

ความสามารถในการ “เข้าใจ”
มุมมองของคนอื่น

COMPASSION

พฤติกรรมในการช่วยเหลือ
และดูแลคนอื่น ๆ

Striking the right balance between being empathetic and performance driving



- รับฟังอย่างเข้าใจ
- เปลี่ยนจากการออกคำสั่งเป็นการตั้งคำถาม
- รับ Feedback จากทีมงาน
- พัฒนากิจกรรมในการแสดงความเข้าใจหรือเห็นใจ
- ปรับเปลี่ยนวิธีการให้เข้ากับแต่ละคน
- สนับสนุนและดูแลเมื่อลูกน้องกำลังเผชิญความท้าทาย



Change is not easy.

เพราะอะไร Empathic Leadership จึงเป็นเรื่องท้าทาย

1. Comfort Zone
ความเคยชิน

2. Fear of Vulnerability
การกลัวคนอื่นจะมองว่าอ่อนแอ

3. Lack of Skills or Knowledge
ขาดทักษะและความรู้

4. Organizational Culture
วัฒนธรรมองค์กร

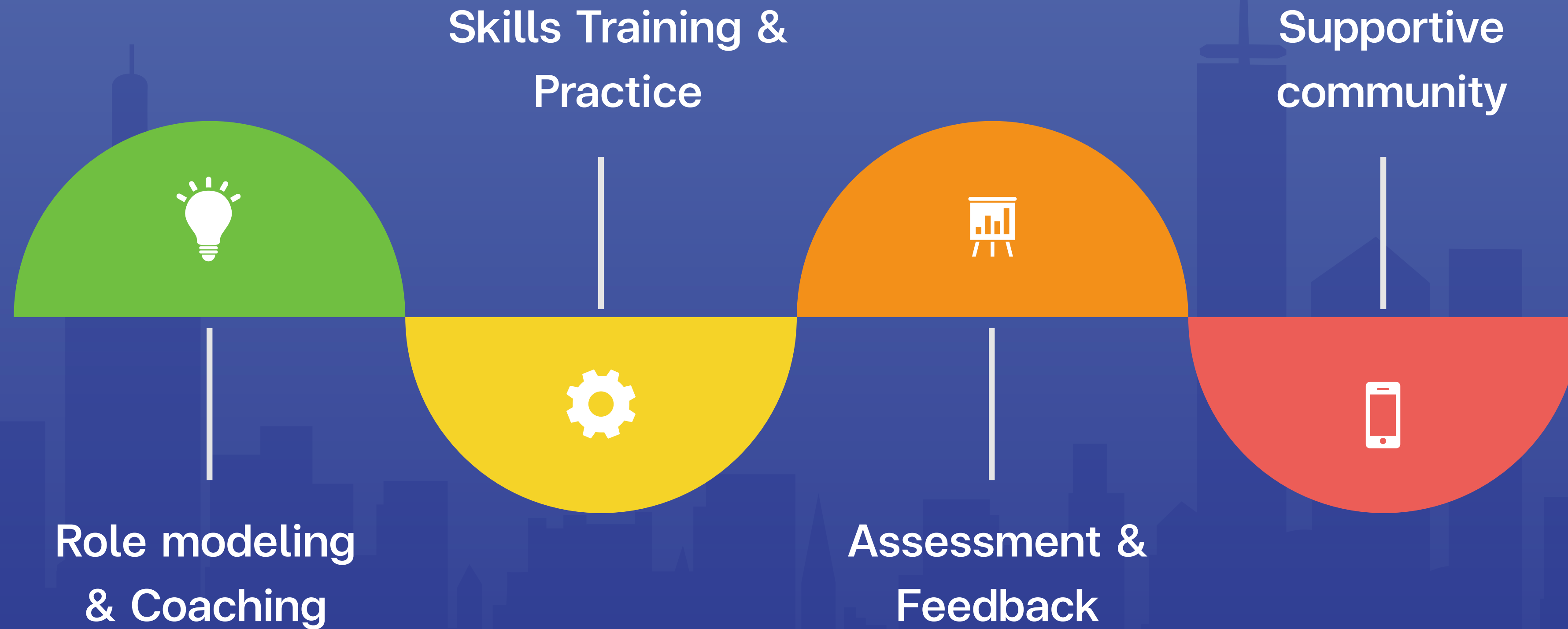
7. Misunderstanding Empathy
การเข้าใจผิดว่าเป็นความอ่อนแอ
หรือยอมตาม

6. Stereotypes and Bias
การถูกปลูกฝังภาพจำผู้นำ
จากในอดีต

5. Short-Term Focus
วิธีเดิมได้ผลในระยะสั้น



Challenging Traditional Leadership Mindset



PART 2:

พีชาวีร์ แมทชยาย

Head of Corporate Consulting, iSTRONG

- Create an Ecosystem for Mental Well-being
- A Culture of Empathy
- A Road to Empathy

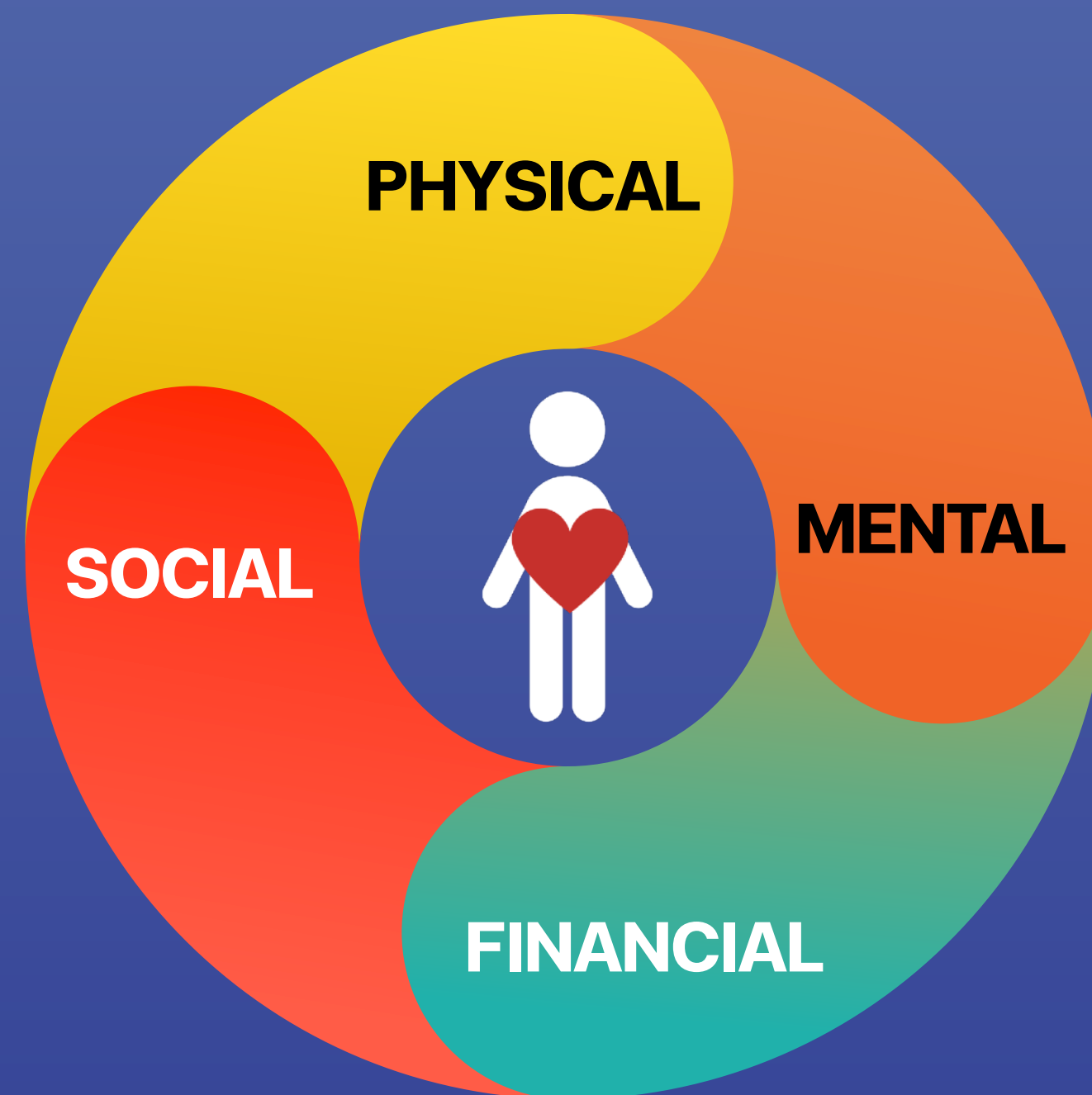


Employee Well-being

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

- Regular exercise
- Proper nutrition
- Sufficient rest
- Regular health check
- Wellness programs
- Work environment
- Proper ergonomics

- A sense of belonging
- Psychological safety
- Positive relationships with colleagues and managers.
- Team-building activities
- Open communication
- Recognition practice



- Stress management support
- Employee Assistance Program
- Mental health first-aid
- Work-life balance
- Culture of empathy
- Diversity & inclusion
- Growth & development

- Fair and competitive compensation
- Benefits packages
- Retirement options
- Financial education programs

Mental Well-being Ecosystem



Mental Well-being Measurement & Evaluation

Employee Surveys

- Engagement survey
- Mental Health survey
- Stress test

Feedback Sessions

- Group situational awareness
- Group counseling
- One-on-one session

Utilization Rates

- Usage of Employee Assistance Program

Absenteeism and Turnover Rates

- Trends
- Internal benchmark

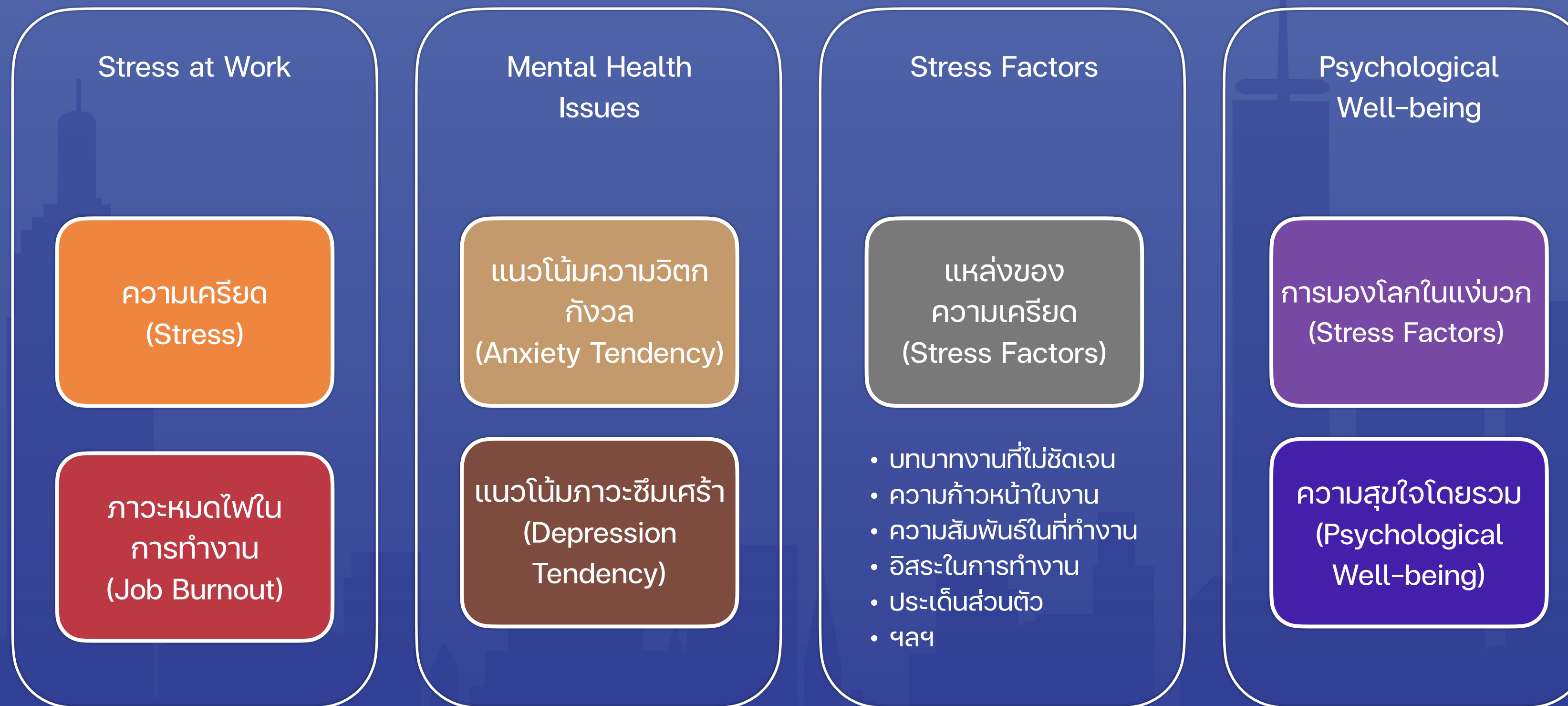
Productivity Metrics

- Performance
- Daily check-in

Health Insurance Claims

Benchmarking

iSTRONG Mental Health Survey Model

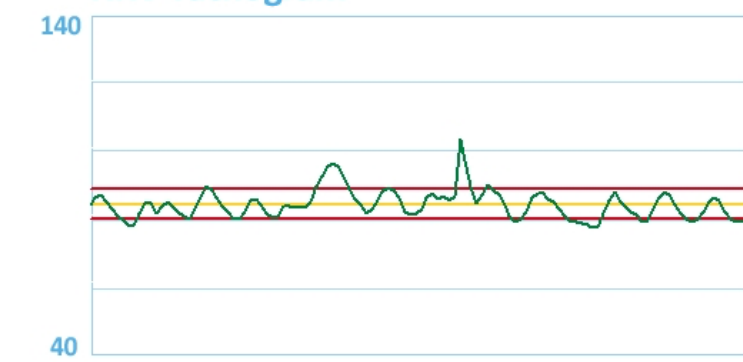


Stress Test

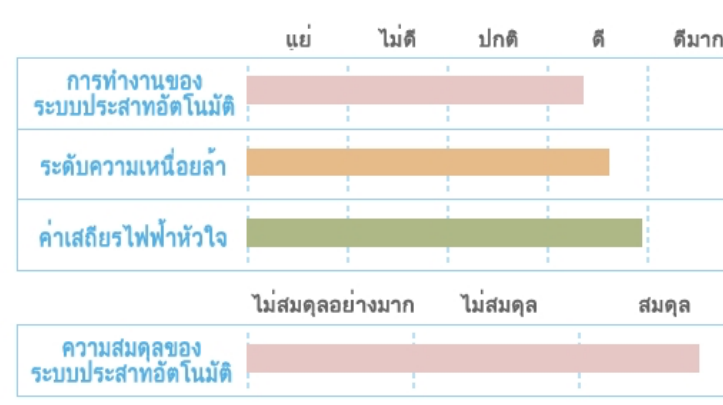
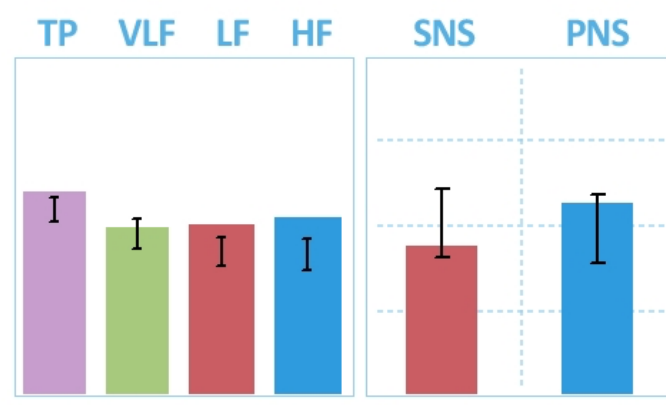
รายงานผลความเครียด

ชื่อ	Test02	เพศ / อายุ	F / 32	วันที่	06-07-2023 22:18
------	--------	------------	--------	--------	------------------

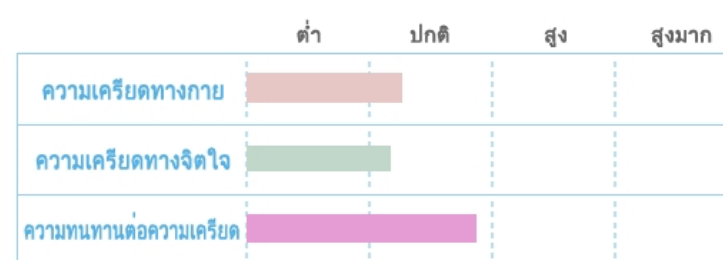
HRV Tachogram



อัตราการเต้นของหัวใจเฉลี่ย	84
การเต้นหัวใจผิดปกติ	1



คะแนนความเครียด	53
คะแนนความเครียด ค่ายิ่งต่ำกว่า 50 จะมีความเครียดต่ำ ค่ายิ่งสูงจะมีความเครียดสูง	



คำอธิบาย

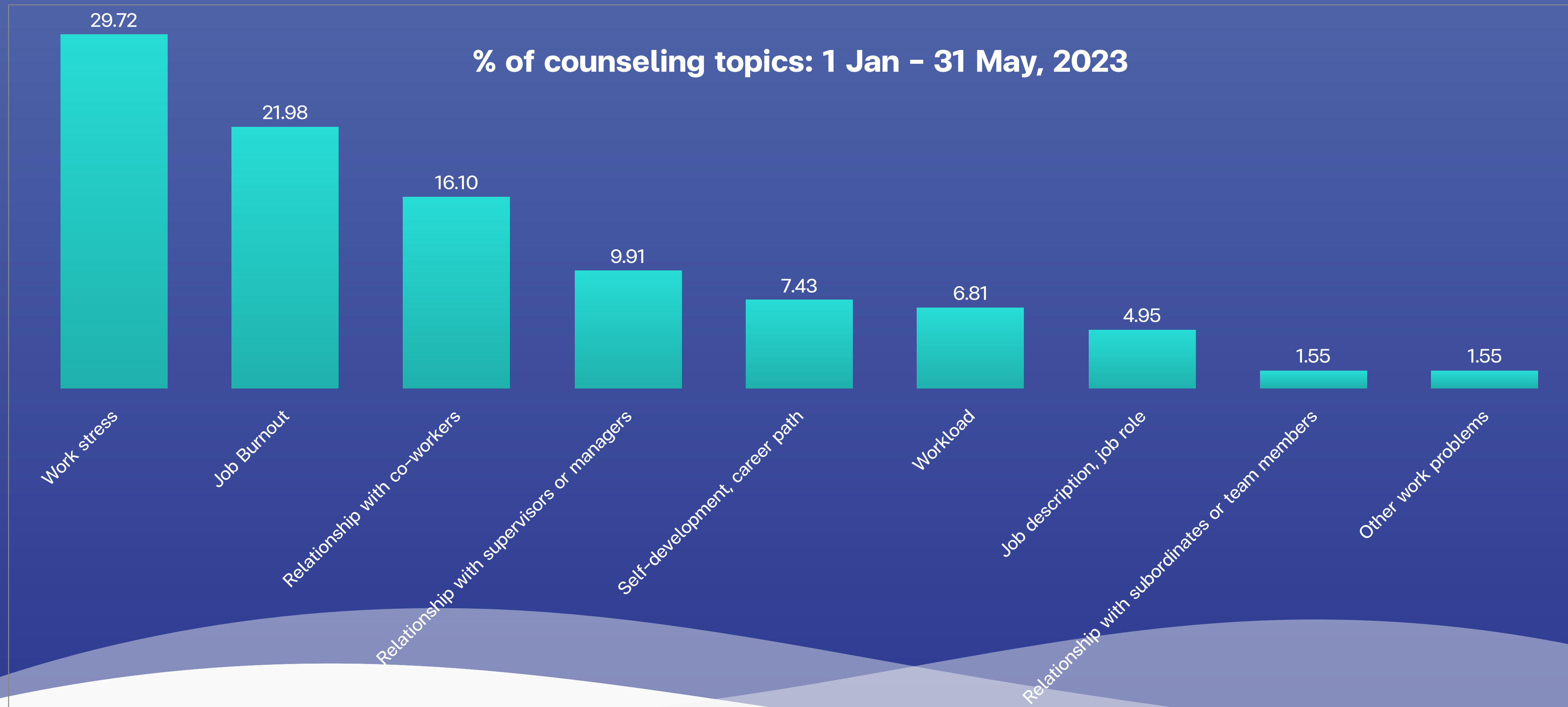
อัตราการเต้นหัวใจเฉลี่ยของคุณ สูงกว่าปกติเล็กน้อย
การทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติ และระบบประสาทอัตโนมัติทำงานได้ดี
ระดับความเหนื่อยล้าอยู่ในระดับต่ำ (ดี)
ตอนนี้ระบบประสาทอัตโนมัติทำงานสมดุล ทำให้คุณมีอาการปกติ
ระดับความเครียดทางกายและจิตใจ และความทนทานต่อความเครียดปกติ

iSTRONG Mental Health : www.istrong.co Tel.+662 0268949

- ระดับความเหนื่อยล้า
- ความเครียดทางกาย
- ความเครียดทางจิตใจ
- ความทนทานต่อความเครียด
- คำแนะนำในการดูแลสุขภาพ

What are employees dealing with?

ข้อมูลจาก iSTRONG Employee Assistance Program (EAP)



A Culture of Empathy

- ผู้บริหารและพนักงานยังคงเข้าใจเรื่อง Empathy ว่าเป็นการแสดงจุดอ่อนหรือความอ่อนแอ
- การสื่อสารยังเป็นแบบ บนลงล่าง ไม่มีการให้ Feedback และไม่มีบทสนทนาแบบเปิดกับพนักงาน
- คนไม่ไว้วางใจกัน พนักงานรู้สึกว่าจะไม่มีใครเห็นคุณค่าหรือรับฟัง
- พฤติกรรมด้านลบยังคงกระทำเป็นเรื่องปกติ เช่น การมุขล่ การเล่นการเมือง การแข่งขันที่รุนแรง

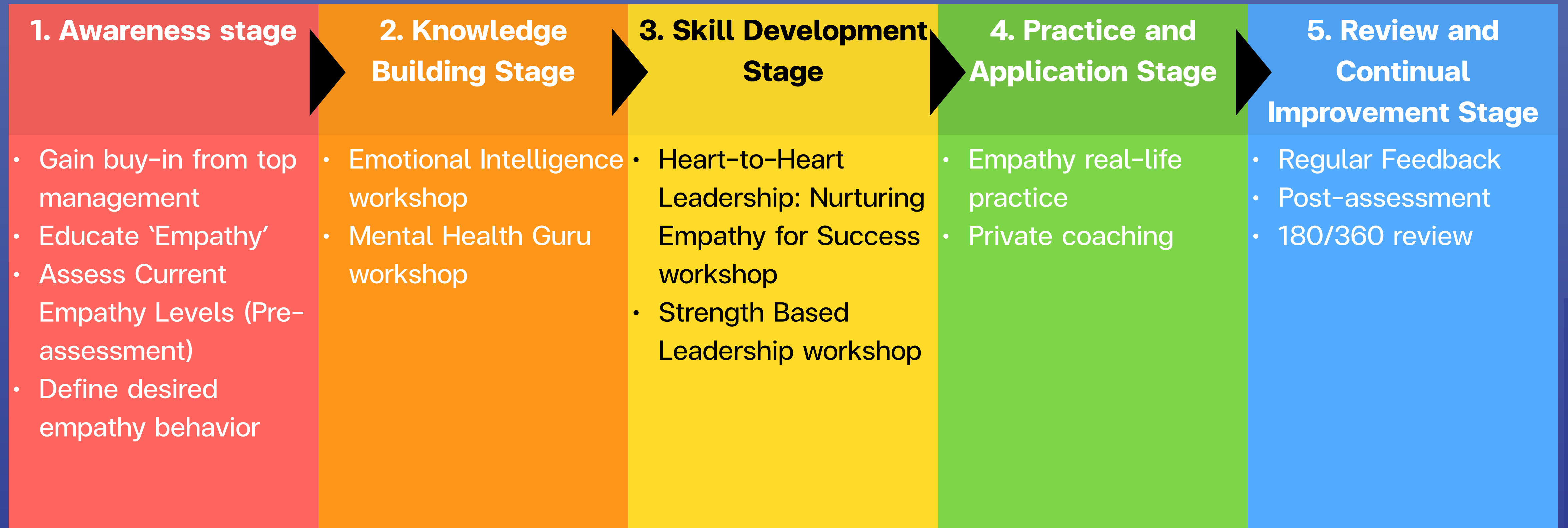
- ผู้บริหารและพนักงานยังไม่ค่อยเห็นความสำคัญของ Empathy
- ไม่มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างเข้าอกเข้าใจ ความฉลาดทางอารมณ์ หรือทักษะอื่นที่เกี่ยวข้อง
- มีการสื่อสารแบบเปิดและ Feedback บ้าง แต่ไม่ใช่กับทุกทีม

- ผู้บริหารและพนักงานเห็นความสำคัญของ Empathy และเริ่มพยายามจะนำมาใช้ในการทำงาน
- มีการฝึกอบรมพัฒนาในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องบ้าง แต่อาจยังไม่ทั่วถึง
- มีการสื่อสารแบบเปิดที่พบเห็นได้ทั่วไป แต่ยังไม่ใช่วิถีปฏิบัติสำหรับทุกคน

- ผู้บริหารและพนักงานแสดงพฤติกรรม Empathy เป็นปกติในทุกการสื่อสารและการทำงาน
- การฝึกอบรมครอบคลุมสำหรับพนักงานทุกระดับ และมีการติดตามผล
- มีการสื่อสารแบบเปิดที่เป็นวิถีปฏิบัติขององค์กร รวมทั้งมีการให้ Feedback เป็นประจำ



A Road to Empathy



Implement Strategies

คนไม่ยอมเปลี่ยน / ต่อต้าน

- คัดเลือกกลุ่ม pilot ที่ implement ได้ง่าย
- Progress tracking และรายงานให้ผู้บริหารรับทราบความคืบหน้าเป็นระยะ

ผู้บริหารไม่สนับสนุน

- โน้มน้าวด้วยข้อมูลและผลลัพธ์ทางธุรกิจที่ชัดเจน
- Result measurement ต้องชัด
- นำเสนอโดยทีมที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลภายนอก

งบประมาณมีจำกัด

- เริ่มแบบ pilot group และวัดผลความสำเร็จที่ชัดเจน
- เริ่มทำทีละส่วน
- สร้างทีม Train the trainer

คนมองไม่เห็น Value

- ทำแผนสื่อสารและให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับ benefits ของสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลง
- วัดผลแบบ Qualitative ร่วมด้วย เช่น สัมภาษณ์พนักงาน
- วัดผลแบบ short-term, medium-term, long-term

ไม่สามารถให้พฤติกรรมคงอยู่ในระยะยาว

- ทำ Sustaining plan
- กำหนดเป็น Policy และ Performance measurement
- วัดผลลัพธ์ด้านพฤติกรรมทุกปี
- ฝึกอบรมแล้วต้องติดตามผล ทำ recognition และให้รางวัล

Corporate Empathic Leadership Training Roadmap

Educate and communicate 'Empathy'

Pre-assessment

Leaders Coaching Program 6 months

Post-assessment

Team leader / Manager

Emotional Intelligence workshop (1-day)

Mental Health Guru workshop (3-hour)

Heart-to-Heart Leadership workshop (2-day)

Strength-based Leadership workshop (2-day)

Mental Health Survey

Employees

Working with Empathy Online (3-hour)

Empathic Listening Skills Workshop (3-hour)

month 1

month 2

month 3

month 4

month 5

month 6

month 7

month 8

month 9

month 10



= Practice



= Follow up

iSTRONG

Mental Health



สิทธิพิเศษ

พูดคุย ปรีกษาฟรีกับทีม iSTRONG เพื่อร่วมออกแบบ customize ให้เหมาะกับองค์กรของคุณ

- การสร้าง Mental Well-Being Ecosystem ในองค์กรของคุณ
- การวาง Training Roadmap เพื่อสร้าง Empathic Leader ที่ Customize ให้เหมาะกับองค์กรของคุณ
- หลักสูตร In-House Training ที่อยู่ใน Roadmap
- Manager Coaching Program
- Heart-to-Heart Leadership Workshop และ Strength-based Leadership Workshop
- Stress Test

<https://www.istrong.co/specialoffer-onlineevent-june2023>



ลงทะเบียนรับ

Building Empathy Tools

1. Empathic Leadership

Roadmap : แผนที่พัฒนา
ผู้นำในองค์กรเพื่อยกระดับสู่
การเป็นองค์กรที่พนักงานมี
well-being

2. Empathic Culture

Checklist : วัดความพร้อม
ว่าองค์กรของคุณเข้าอก
เข้าใจกันระดับไหน

3. Leadership Behavior

Checklist : รายการสิ่งที่
ต้องทำสู่การเป็นผู้นำที่เข้าใจ
คน

Contact

iSTRONG MENTAL HEALTH

Email:

contact@istrong.co

Tel:

02-0268949

089-0299860 (lō)

0924632826 (lūa)

website:

www.istrong.co