



เอกสารเผยแพร่เรื่องความรู้ เรื่อง...“ทฤษฎีตัวยู (Theory U)”

ทฤษฎีตัวยู (Theory U) = ทฤษฎีที่แบ่งระดับการรับฟัง โดยแบ่งตามระดับความลึกซึ้งของการรับสาร โดยแบ่งเป็น ๔ ระดับ ตั้งแต่การฟังระดับพื้นฐานจนถึงระดับลึกซึ้งที่เข้าถึงอารมณ์ความรู้สึกที่ส่งมาพร้อมสาร ซึ่งหากสามารถจำแนกระดับการฟังได้ และเลือกวิธีสื่อสารที่เหมาะสม การสื่อสารก็มีโอกาสประสบความสำเร็จได้โดยง่าย

ระดับที่ 1 Downloading

คือ การฟังเฉยๆ เพื่อตัดสินใจว่าตรงกับเรื่องที่อยู่แล้วหรือไม่ อาจจะฟังได้เต็มที่ที่สุด

Messenger
(สารที่ผู้พูดสื่อออกมา)

ระดับที่ 2 Factual

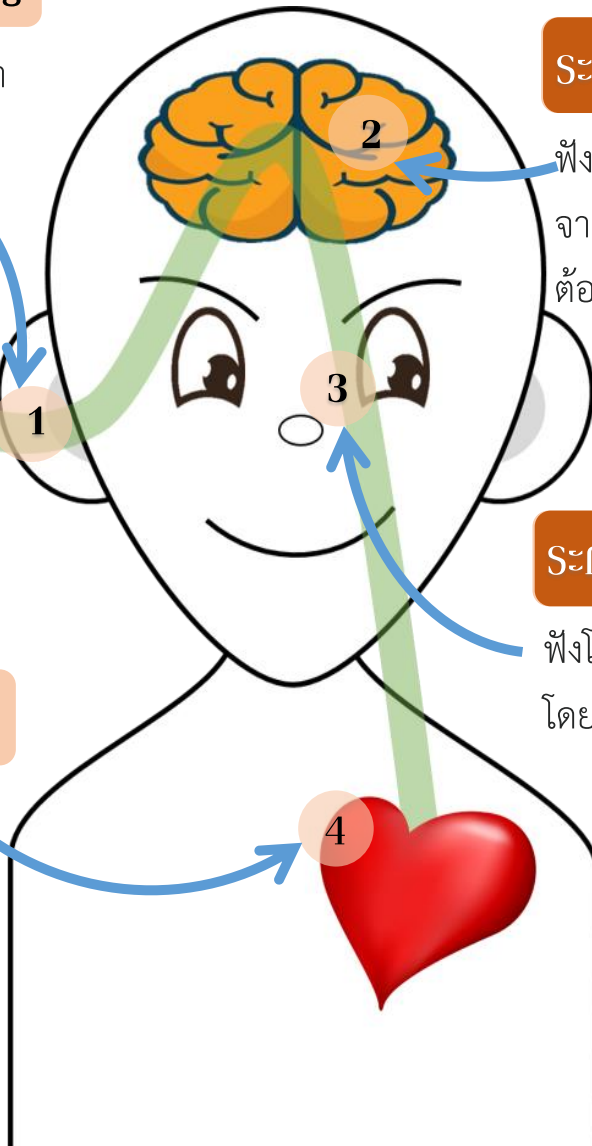
ฟังเพราะเป็นข้อมูลที่ต่างไปจากที่เคยรับรู้ ซึ่งตั้งใจฟังเพื่อต้องการหาข้อถกเถียง

ระดับที่ 3 Empathetic

ฟังโดยอยากจะเข้าใจความรู้สึกโดยไม่ยึดติดกับเหตุผล

ระดับที่ 4 Empathetic

ฟังระดับลึกที่สุด โดยเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของเรื่องราว เหมือนเป็นคนเดียวกัน เข้าไปนั่งอยู่ในใจ สัมผัสได้ เข้าใจถึงสิ่งที่เขาให้คุณค่า



ที่มา : หนังสือทฤษฎีตัวยู การฟัง ๔ ระดับ : OTTO SCHARMER

จัดทำโดย...

งานพัฒนาบุคลากร ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม