

คอลัมน์ “แจงส์เปี้ย” ฉบับวันที่ 9 มกราคม 2567

ต้อนรับปีใหม่...ด้วยการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์และสังคม

ดร.พรเพ็ญ สดศรีชัย
 ธนาคารแห่งประเทศไทย

สวัสดีปีใหม่ท่านผู้อ่านแจงส์เปี้ยทุกท่านนะคะ ผู้เขียนขอเริ่มต้นปีใหม่ด้วยการจุดประกายแนวคิด การพัฒนาทักษะแบบผสมผสาน ทั้ง Technical skills และ Soft skills โดยเฉพาะทักษะด้านอารมณ์ และสังคม (Socio-emotional skills)

จากรายงาน Future of Jobs Report 2023 ของ World Economic Forum (WEF) ที่ได้มีการสำรวจความเห็นกว่า 800 บริษัท ใน 45 ประเทศ สะท้อนว่า การพัฒนาเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การใช้เครื่องจักรทดแทนคน (Automation) มีอัตราต่ำกว่าที่เคยมีการสำรวจไว้เมื่อ 4 ปีก่อน โดยผลสำรวจปี 2020 สะท้อนว่า มีงานเกือบครึ่งหนึ่ง (47%) ที่จะใช้เครื่องจักรทดแทนคนภายในปี 2025 แต่เมื่อเวลาผ่านไป ผลสำรวจปี 2023 พบว่า มีงานลดลงเหลือราว 42% ที่คาดว่าจะใช้เครื่องจักรทดแทนคนภายในปี 2027 ทั้งนี้ เพราะ Automation ในบางลักษณะงานเช่น Manual work มีน้อยกว่าที่เคยคาดไว้ในอดีต แต่ในทางตรงข้าม เทคโนโลยี AI ที่มีการพัฒนาขึ้น อาจทำให้บางลักษณะงาน เช่น การประสานงานและการสื่อสาร จะมีการใช้พนักงานลดลงในอนาคตก็เป็นได้

ในรายงานฉบับดังกล่าว ยังสะท้อนว่า ทักษะสำคัญที่นายจ้างต้องการ ประกอบด้วย

1. **ความรู้ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี** โดยเฉพาะ งานด้าน AI และ Big Data โดยบริษัทราว 86% คาดว่าจะพัฒนา digital platform ภายใน 5 ปีข้างหน้า

2. **ทักษะด้านความคิด** โดยเฉพาะ การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical thinking) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative thinking) ที่ผลสำรวจในปีที่ผ่านมา สะท้อนว่านายจ้างอยากเห็นพนักงานมีมากที่สุด

3. **ทักษะด้านอารมณ์และสังคม** เป็นทักษะที่มาแรงและเป็นที่ต้องการมากของนายจ้าง ประกอบด้วย ความกระตือรือร้น (Curiosity) และการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) ตลอดจนความพร้อมในการรับมือกับปัญหาและการปรับตัวได้ มีความยืดหยุ่น (Resilience, flexibility and agility) ความสามารถในการรับรู้ เข้าใจ ในเรื่องที่เกิดขึ้นกับตัวเอง (Self-awareness) รวมถึงทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership) และการเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจในสังคม (Social influence)

เหตุใดทักษะด้านอารมณ์และสังคมจึงมีความสำคัญ

เพราะเป็นพื้นฐานต่อการมีสุขภาพกายและใจที่ดี ซึ่งจะช่วยพัฒนาทักษะการรู้คิด (Cognitive skill) และทำให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างราบรื่นขึ้น แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ไม่คาดฝัน (Shocks)

ในกรณีเด็ก จากงานศึกษาภายใต้การสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ชี้ว่า การจัดการด้านอารมณ์และสังคม เป็นทักษะที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการใช้ชีวิตร่วมกันของคนทุกช่วงวัย โดยครอบครัวและครู สามารถช่วยกันส่งเสริมทักษะดังกล่าวแก่เด็กได้

การเรียนรู้ทางสังคมและอารมณ์ประกอบด้วย ความสามารถที่สำคัญ 5 ด้าน คือ 1.การตระหนักรู้ตัวเอง (Self-awareness) เช่น การรับรู้ความสามารถของตัวเอง 2.การจัดการตัวเอง (Self-management) เช่น การมีวินัยในตัวเอง 3. การตระหนักรู้สังคม (Social awareness) เช่น การเข้าอกเข้าใจ (Empathy) 4. ทักษะสัมพันธ์ภาพ (Relationship skill) เช่น การทำงานร่วมกัน (Teamwork) และ 5. การรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ (Responsible decision-making) เช่น การแก้ไขปัญหา (Solving problems)

เครื่องมือที่ใช้ในการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคมและสังคมแก่เด็ก ประกอบด้วย

1. **S.A.F.E.** ใช้สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อเอาใจใส่ทักษะทางอารมณ์และสังคม คือ Support การสนับสนุน เช่น ส่งเสริมให้เด็กรู้จักเพื่อนใหม่/ Affirm การแสดงความเห็นพ้อง เช่น การรู้สึกถึงความสำเร็จของเด็ก/ Familiarize การทำให้คุ้นเคย เช่น การคำนึงถึงความชื่นชอบของเด็ก และ Empathize การเอาใจใส่ เช่น ความต้องการของเด็ก
2. **T.A.D** ใช้ในการพูดคุย คือ Talk การพูดคุย/ Ask การถาม และ Discuss การสนทนาหรือ

ทาง Dr. Hannah Ulferts จาก OECD ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้จัดทำ การประเมินคุณภาพของระบบการศึกษาในแต่ละประเทศ เคยให้มุมมองว่า เด็กๆ ของประเทศฟินแลนด์ ซึ่งมีระบบการศึกษาที่ดีที่สุดในโลกสามารถไปเรียนหนังสืออย่างมีความสุขและเติบโตอย่างมีคุณภาพและพร้อมเรียนรู้ตลอดชีวิต ส่วนหนึ่งเป็นเพราะทางโรงเรียนได้ปลูกฝังทักษะทางอารมณ์และสังคมแก่เด็กไว้ โดยการทำงานทุกอย่างจะมีโอกาสสำเร็จได้มากขึ้น หากมีทักษะในการเข้าใจและจัดการอารมณ์ตนเอง ทักษะการเข้าสังคมหรือเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รวมถึงทักษะการโน้มน้าวใจคน โดยทักษะเหล่านี้จะช่วยให้เด็กรู้จักปรับตัวตามความเหมาะสมของสถานการณ์

การปลูกฝังทักษะเหล่านี้แก่เด็กทำได้ไม่ถนัดนัก ส่วนใหญ่มักจะทำเพียงการให้เด็กจับกลุ่มทำงาน แต่แท้จริงแล้ว **ควรมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างครูและนักเรียน** โดยครูควรมีทักษะนี้ในตัวเองเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างครูและนักเรียน รวมถึงอาจมีเครือข่ายระหว่างโรงเรียนเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ นอกจากนี้ ชุมชนโดยรอบสามารถมีบทบาทเสริมทักษะทางอารมณ์และสังคมแก่เด็กได้ อาทิ บริการสาธารณะ (Community services) เช่นการจัดตั้งห้องสมุดชุมชน เพื่อให้เด็กมีพื้นที่เรียนรู้ได้มากขึ้นนอกจากที่บ้านและโรงเรียน

สำหรับกรณีการทำงาน นายจ้างเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ในที่ทำงาน หากพนักงานเรียนรู้ได้เร็ว กล้าเสนอความเห็นใหม่ ๆ ย่อมเป็นผลดีต่อองค์กร ซึ่งการเรียนรู้ไปพร้อมกันจะเป็นไปด้วยความราบรื่นหรือไม่ ย่อมขึ้นกับความพร้อมด้านทักษะทางอารมณ์และสังคมของพนักงาน

การมีทักษะทางอารมณ์และสังคมที่พร้อม ย่อมทำให้มีการเปิดรับการเปลี่ยนแปลงได้ง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ WEF ที่สะท้อนว่า องค์กรส่วนใหญ่ยังคงมองหาพนักงานที่มีภาวะความเป็นผู้นำ และสร้างแรงบันดาลใจทางสังคม และทำงานกับผู้คนที่หลากหลายได้

การสร้างทักษะทางอารมณ์และสังคม อาจเริ่มจากการปลูกฝังตั้งแต่เด็กโดยผู้ปกครอง โรงเรียน ชุมชน แต่ไม่ควรหยุดการพัฒนาเพียงเด็กเท่านั้น วิทยาลัยทำงาน ก็สามารถพัฒนาทักษะนี้เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีความสุข ส่วนในวัยเกษียณแล้ว ก็ยังสามารถสานต่อทักษะเหล่านี้ต่อไปได้ โดยเฉพาะทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต ในโลกที่หมุนเร็ว

เรามาสั่งเสริมทักษะด้านอารมณ์และสังคมกันอยู่ตลอดเวลา รับปีใหม่นี้กันนะคะ

** บทความนี้เป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล จึงไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับความเห็นของหน่วยงานที่ผู้เขียนสังกัด

**