

รายงานผลความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม

ข้าพเจ้านางศิริพรรณ ขยัน ผู้อำนวยการสำนักงานคนบดัดคณะสารสนเทศและการสื่อสาร ขอเสนอ รายงานสรุปเนื้อหาและการนำไปใช้ประโยชน์ การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม หลักสูตร 5 ทักษะสำคัญ ในการบริหารจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพ (5 Skills for Effective Task Management) จัดโดยสำนัก บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วิทยาการโดย อาจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญใจเพชร และผู้ช่วย ศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวัฒน์ ล่องทอง ในระหว่างวันที่ 15-16 พฤษภาคม 2568 ณ ห้องประชุมฝ่ายคํามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยสามารถ สรุปเนื้อหา ดังนี้

ทักษะสำคัญในการบริหารจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 5 ทักษะ ประกอบด้วย

1. Leadership Skill (ทักษะความเป็นผู้นำ)

ทักษะความเป็นผู้นำ เป็นทักษะที่สำคัญในการขับเคลื่อนคนจำนวนมากให้สามารถดำเนินการตาม เป้าหมายที่วางไว้ได้ แม้จะต้องเผชิญกับอุปสรรคบ้าง แต่ก็สามารถบริหารจัดการให้ทุกอย่างผ่านพ้นไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ Leadership Skill ยังรวมถึงการรู้จักใช้อำนาจหน้าที่ ที่มีควบคุมคนอื่นตามแต่ที่เห็นสมควร และใน ขณะเดียวกันก็ต้องรู้จักการปลุกกระตือรือร้น สร้างกำลังใจให้กับทุก ๆ คนไปพร้อม ๆ กันด้วย

2. Team Collaboration Skill (ทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีมหรือทักษะการร่วมมือ)

เป็นทักษะที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะแม้ว่าเทคโนโลยีจะเข้ามาส่งผลกระทบต่อมนุษย์ในการสื่อสารและ การร่วมมือ ทักษะทีมเวิร์ค หรือการทำงานร่วมกัน ก็ยังถูกจัดอันดับให้เป็นทักษะที่องค์กร มองหาในตัวผู้นำ เป็นอันดับต้น ๆ เพราะนอกจากจะทำให้งานออกมาสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายได้อย่างดีแล้ว Collaboration Skills ยังส่งเสริมให้คนในทีมมีขวัญกำลังใจที่ดี เปิดใจ และสร้างสรรค์ไอเดียใหม่ ๆ ได้มากกว่า

3. Resilience & Stress Tolerance Skill (ทักษะความยืดหยุ่นและความอดทนต่อความเครียด)

Resilience skill คือความสามารถในการพาตัวเองกลับสู่สภาวะเดิมด้วยความคิดที่ยืดหยุ่นและ ความสามารถในการปรับตัว (Resilience mindset) หรือถ้าให้เปรียบเทียบง่าย ๆ ดังคำกล่าวของไทยที่เรา ค้นเคยกัน นั่นก็คือ “ล้มแล้วลุก” นั่นเอง แต่การมี Resilience Skill นั้นจะช่วยให้มนุษย์เราได้สวม บทบาทเป็นตุ๊กตาล้มลุก นั่นก็คือ ถ้าล้มแล้วก็ต้องสามารถที่จะลุกขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

โดยความสำคัญของ Resilience Skill ก็คือ หากใครที่มีทักษะนี้ จะช่วยทำให้มีความแข็งแกร่งสามารถรับมือกับเรื่องราวอุปสรรคหรือปัญหาต่าง ๆ ได้ดีมากยิ่งขึ้น ดังที่กล่าวไปข้างต้นว่า ในยุคที่ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การมี Resilience Skill นี้แหละ คือทักษะที่คนทำงานยุคใหม่ต้องมี เพราะบางครั้งคุณอาจต้องรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้า หรือเรื่องราวของการทำงานที่ไม่เป็นไปตามแผน ซึ่งที่ความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้ ทั้งในเรื่องของแผนงาน รวมไปถึงสภาวะทางด้านอารมณ์ ก็จะสามารถอยู่ในโลกที่เปลี่ยนแปลงนี้ได้อย่างแข็งแกร่ง ซึ่งปัจจุบันอาจจะเห็นได้ว่าบางองค์กร เริ่มมีการขับเคลื่อนให้พนักงานมี Resilience Skill กันบ้างแล้ว เพราะอีกหนึ่งความสำคัญของทักษะนี้ก็คือ จะมีส่วนช่วยให้องค์กร ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. Communication Skill (ทักษะการติดต่อสื่อสาร)

Communication Skills หรือทักษะการสื่อสาร คือ ทักษะขั้นพื้นฐานของการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น เป้าหมายของการสื่อสารคือต้องการให้ผู้พูดและผู้ฟังมีความเข้าใจที่ตรงกัน (Understanding) ดังนั้นการส่งต่อข้อมูลจะต้องสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย มีความละเอียด ครบคลุมและครบถ้วนในเนื้อหาที่จะสื่อถึง ดังนั้น Communication Skills จึงเป็นทักษะส่วนบุคคลที่สำคัญเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. Motivation Skill & Growth Mindset (ทักษะการสร้างแรงจูงใจและแนวคิดแบบเติบโต)

การพัฒนากรอบความคิดแบบเติบโต (Growth Minset) เป็นแนวทางที่สำคัญในการเปลี่ยนแปลงชีวิตและการทำงาน โดยเฉพาะในบริบทของคนไทยที่มีความเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมและค่านิยมที่แตกต่างกัน การเข้าใจว่าความสามารถและทักษะนั้นสามารถพัฒนาได้ผ่านการเรียนรู้และความพยายาม จะช่วยให้มีทัศนคติเชิงบวกต่อความล้มเหลวและอุปสรรคที่พบเจอในชีวิตประจำวัน

ความสามารถในภาวะผู้นำ

DIGITAL LITERACY

คือความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อสื่อสารหรือทำงานอย่างมั่นใจและรู้ว่าเทคโนโลยีแบบใดเหมาะสมกับงานแบบใด เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพที่สุด ในการทำงาน ดังนี้

- ที่เต็มไปด้วยความไม่แน่นอน
- ความท้าทายใหม่
- พฤติกรรมผู้คนที่เปลี่ยนไป
- เทรนด์ใหม่ๆ ที่ออกมาจนตามแทบไม่ทัน

ผู้นำทุกคนจึงต้องเรียนรู้และปรับตัวให้ทันต่อทุกสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทักษะเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน

- ความสามารถในการบริหารจัดการข้อมูลและสื่อต่างๆ
- ความสามารถในการสื่อสาร หรือใช้สื่อออนไลน์ต่างๆ
- ความสามารถในการบริหารจัดการอัตลักษณ์(ตัวตนหรือภาพลักษณ์) บนโลกออนไลน์และรู้จักวิธีปกป้องข้อมูลส่วนตัว
- ความสามารถในการสร้างเนื้อหาบนโลกออนไลน์ (Online Content)
- ความสามารถในการติดตามข่าวสารและรู้ว่าเทคโนโลยีในโลกของเรามีพัฒนาการอย่างไร

ทักษะดิจิทัลที่สำคัญ

1. ทักษะในการค้นหาข้อมูล
2. เข้าใจกลไกการทำงานของโลกดิจิทัลในปัจจุบัน
3. เข้าใจการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้การร่วมงานกับผู้อื่นง่ายขึ้น
4. ต้องพร้อมเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เสมอ
5. สามารถแนะนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้กับองค์กร ได้

Skill สำคัญ 7 ประการสำหรับผู้หน้าที่ประสบผลสำเร็จ



Relationship คือ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลคือชุดทักษะที่ผู้คนใช้ทุกวันเพื่อสื่อสารและเชื่อมต่ออย่างมีประสิทธิภาพ และทักษะในการสื่อสารเป็นส่วนสำคัญที่ขาดทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ไม่ได้

Conflict Management การบริหารความขัดแย้ง คือกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทที่ยังหาข้อยุติไม่ได้ เพื่อลดผลลัพธ์เชิงลบที่อาจเกิดขึ้นและสร้างโอกาสสำหรับผลลัพธ์เชิงบวกมาแทนที่ ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้ตั้งแต่สองตัวแปรขึ้นไป โดยความขัดแย้งในองค์กรเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา และเป็นเรื่องธรรมดาที่ทุกหน่วยงานต้องจัดการ การบริหารความขัดแย้งจึงเกิดขึ้นมาเพื่อรับมือสถานการณ์นั้นๆ ในรูปแบบที่แตกต่างกันไป ซึ่งโดยทั่วไปสามารถแบ่งประเภทของความขัดแย้งหลักได้ 6 ประการ คือ

1. ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Conflict) เช่น ความรู้สึกรักพี่เสียดายน้อง การตัดสินใจลำบาก
2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict) เช่น ความแตกต่างทางความเชื่อ ทศนคติ บุคคลิกภาพ
3. ความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Intragroup Conflict) เช่น การไม่ปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่ม ความไม่สามัคคี

4. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Intergroup Conflict) เช่น การขัดแย้งทางผลประโยชน์ การชิงดีชิงเด่น

5. ความขัดแย้งภายในองค์กร (Intraorganizational Conflict) เช่น การขัดแย้งระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องหรือคนในระดับเดียวกัน

6. ความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Interorganizational Conflict) เช่น การเอาชนะทางธุรกิจ การพัฒนาสินค้าและบริการให้เหนือคู่แข่ง

Business Acumen (ปฏิภาณทางธุรกิจ) คือความสามารถในการตัดสินใจในทางธุรกิจที่ก่อให้เกิดผลกำไร ได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ โดยมีพื้นฐานที่มาจากความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ของผู้ตัดสินใจนั่นเอง

Leadership (ภาวะผู้นำ) หมายถึงความสามารถของบุคคลในการนำพาผู้ติดตามหรือสมาชิกในองค์กร เพื่อให้ประสบความสำเร็จ ผู้นำที่ดีต้องมีความสามารถในการตัดสินใจที่ดี สามารถสร้างและสื่อสารวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนได้ และสามารถชักจูงผู้ติดตามไปสู่เป้าหมายร่วม ที่ผู้นำคนเดียวไม่สามารถทำได้

Facilitating Meeting (กระบวนการประชุม) ที่นำพาให้สมาชิกกลุ่มได้รับผลลัพธ์ตามที่ต้องการ โดยสมาชิกกลุ่มเป็นผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหา (Content/Subject) ในขณะที่ **Facilitator** หรือ ฟา อาจมีความรู้ในเนื้อหา หรืออาจไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหา ทำหน้าที่เป็นคนนำทาง (Guide the Flow) จึงมีความเชี่ยวชาญในกระบวนการ

Listening (การฟัง) การฟังอย่างตั้งใจ โดยไม่กวนใจผู้พูด การฟังอย่างตั้งใจช่วยให้เข้าใจว่าผู้พูดต้องการสื่อสารอะไร และตอบกลับด้วยคำตอบที่ผ่านการคิดทบทวนมาแล้ว ทักษะนี้ช่วยให้มีส่วนร่วมในบทสนทนาและจดจำรายละเอียดได้ในภายหลัง

Systems Thiking (การคิดเชิงระบบ) เป็นการคิดในภาพรวมที่เป็นระบบ และมีส่วนประกอบที่สัมพันธ์เชื่อมโยงจากส่วนย่อยไปหาส่วนใหญ่ เป็นการคิดอย่างมีเหตุมีผล เน้นการแก้ปัญหาอย่างชาญฉลาดเพื่อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วในองค์กรรวม

Agile Leadership (ผู้นำที่คล่องตัว)

คือ “ผู้นำที่สร้างความเปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้รวดเร็ว” เพื่อให้ลูกน้อง/ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือสมาชิกในทีมงาน สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

โดยขับเคลื่อนทีมไปด้วยความไว้วางใจรวมทั้งเน้นให้ลูกน้อง/ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือสมาชิกในทีมงานมีส่วนร่วมในการทำงานของทีม

Collaborative Working

คือการร่วมแรงร่วมใจกัน ทำงานเป็นการทำงานกันแบบ Real – Time ทำงานไปพร้อมกัน แบ่งปันความคิด แลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็นร่วมกัน และเชื่อมต่อกันได้ทุกคน ทุกที่ ทุกเวลา มีส่วนร่วมกับโครงการแม้ไม่ใช่หน้าที่โดยตรง

- สื่อได้ตรงประเด็น ชัดเจน เข้าใจง่าย
- เป็นได้ทั้งผู้นำและผู้ตามที่ดี แล้วแต่สถานการณ์
- ทุกคนให้ความสำคัญพร้อมมุ่งสู่เป้าหมายหลักขององค์กร
- รู้จักขอความช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ

หัวใจการทำงานแบบ Collaboration

- มีสัมพันธภาพที่ดีของคนในกลุ่ม ในองค์กร
- มีเป้าหมายร่วมกัน มุ่งมั่นดำเนินการไปสู่เป้าหมายได้โดยไม่จำเป็นต้องมีผู้นำทีม
- ทุกคน ทุกทีม ทุกหน่วยงานรับทราบ เข้าใจบทบาทมีความสัมพันธ์ที่เอื้ออำนวยซึ่งกันและกัน
- ส่งเสริม ช่วยเหลือกันจนบรรลุเป้าหมาย
- พนักงาน/บุคลากรทุกคนจะรู้สึกว่าการสำเร็จนั้นเป็นความสำเร็จร่วมกัน

แนวทางสำคัญที่จะสร้าง Collaborative Working Team ให้เกิดขึ้นได้คือ ➡ UNITED

ประกอบไปด้วย

U – Understand องค์กรต้องสร้างให้คนทำงานเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง หน่วยงานของตน และหน่วยงานอื่นๆ รวมทั้งเข้าใจสภาพธุรกิจขององค์กร กลยุทธ์ร่วม แผนงาน นโยบาย อีกทั้งเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้นรอบด้านทั้ง สังคม เศรษฐกิจ การเมือง ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาพรวมขององค์กร ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข เข้าใจบทบาทตนเองในการทำงานที่สามารถทำให้องค์กร บรรลุผลตามเป้าหมายหลักที่ตั้งไว้ได้ ทั้งนี้ต้องสร้างระบบการสื่อสารที่ชัดเจน ทัวถึง เข้าได้ถึง และสื่อสารสองทาง เพื่อทำให้ความเข้าใจนั้นลึกถึงชั้น ตระหนักนำไปสู่ Action ที่จำเป็นได้

N – Network องค์กรต้องปรับตัวไปสู่รูปแบบการทำงานมีเครือข่าย ต้องสร้างระบบ System ที่มีรูปแบบการทำงานหรือ Platform แบบเครือข่ายที่โยงใยแต่ละส่วนเชื่อมโยงกัน มีขั้นตอนที่ง่ายต่อการสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน รายงานผล ติดตาม progress ของงาน หรือ project ที่แต่ละส่วนงานทำงานร่วมกัน อันจะส่งเสริมให้แต่ละหน่วยงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่าง รวดเร็ว คล่องตัว ลงตัว และ ง่ายต่อการ ใช้ ทำให้สามารถเห็นการทำงานทั้งภายในทีมและcross functional team สามารถทำงานอย่างรวดเร็ว ปรับเปลี่ยน แก้ไขปัญหาได้ ตอบสนอง Customer ได้ทันทั่วทั้ง

I – Inside relation องค์กรต้องดูแล ส่งเสริม สร้างวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ภายในที่ดีของคนในองค์กร ทั้ง สร้างความสัมพันธ์ให้ดีจากภายในทีม และระหว่างทีม จัดกิจกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการคนในองค์กรได้ เติมเต็มสิ่งที่คนทำงานต้องการให้ได้มากที่สุด เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดความผูกพัน Engage ต่อกันและต่อองค์กร เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างทีม เกิดการสื่อสาร และความรู้สึกเชิงบวกในการทำงานในองค์กร การบริหารความสัมพันธ์ที่ดีเป็นหัวใจหลักที่จะทำให้การทำงานแบบ Collaboration นั้น สมฤทธิ์ผล

T – Teamwork รักษาและดูแลให้คนทำงานมีใจในการทำงานแบบเป็นทีม โดยไม่ยึดเอาตนเองเป็นหลัก หรือยึดการทำงานเฉพาะหน่วยงาน สามารถโอนอ่อนผ่อนตาม ช่วยเหลือเอื้ออาทรต่อกันกันเพื่อให้งานสำเร็จ สามารถเป็นผู้เล่นในหลายบทบาท ที่ปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ทำให้ Teamwork แข็งแกร่ง เพื่อให้การทำงานนั้นเกิดผลสำเร็จ โดยยึดถือเป้าหมายหลักขององค์กรเป็นสำคัญ

E – Energize สร้างระบบการให้พลังใจ พลังในการทำงานภายในองค์กร สร้างแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานในรูปแบบต่างๆ ทำให้เกิดแรงผลักดันจากภายใน การยกย่อง ชมเชย การชื่นชมให้คุณค่า เพื่อนำไปสู่ขวัญ กำลังใจที่ดีในการทำงาน ทำให้มีความต้องการจะสำเร็จในงานร่วมกัน ความผูกพันองค์กร รวมไปถึงสร้างระบบ Performance ที่มีการ energize การทำงานร่วมกัน กำหนดผลสำเร็จของงานที่มีทั้ง Individual Performance ,Team Performance และ Cross functional Team Performance (Network Performance) โดยให้น้ำหนักแต่ละส่วนตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ ด้วยระบบประเมินผลนี้ คนทำงานจะตระหนักว่า ความสำเร็จหลักขององค์กร เกิดขึ้นจากทั้งตนเอง ทีม และ การทำงานร่วมกันของทั้งองค์กร แบบ Collaboration Team

D – Direction องค์กรต้องมีแนวทางที่ชัดเจน และสื่อสารออกไป โดยมีแผนงานที่คนทำงานทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น และนำเสนอแนวคิดได้อย่างสร้างสรรค์ อันจะนำไปสู่ความรู้สึกรับผิดชอบ Ownership และ Accountability ในการทำงาน การเดินตามแผนการที่ร่วมกันวางไว้ และมีการวัดผลและติดตามเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง จะสามารถประเมินว่า แนวทางไหนเหมาะสม และแนวทางไหนควรปรับเปลี่ยน เพื่อนำไปสู่เส้นทางที่เหมาะสม ประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรต่างๆมากที่สุด

ภาวะหมดไฟในการทำงานคืออะไร

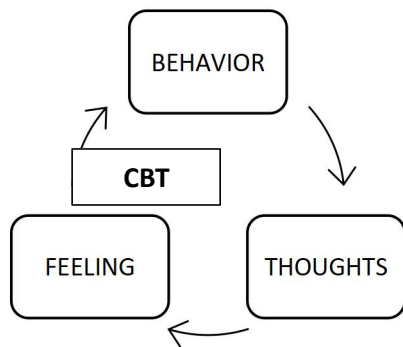
ภาวะการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจที่เกิดจากความเครียดเรื้อรังในการทำงานโดยมีอาการหลัก 3 อาการ ได้แก่

1. มีความเหนื่อยล้าทางอารมณ์รู้สึกสูญเสียพลังงานทางจิตใจ
2. มองความสามารถในการทำงานของตนเองในเชิงลบ ขาดความรู้สึกประสบความสำเร็จ
3. มองความสัมพันธ์ในที่ทำงานไปในทางลบ รู้สึกเหินห่างจากคนอื่นไม่ว่าจะเป็นเพื่อนหรือคนที่เกี่ยวข้อง

Burnout คือ ความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน หากรู้สึกว่าการงานมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ภาระงานหนัก และปริมาณงานมาก รวมถึงงานมีความซับซ้อน ต้องทำในเวลาเร่งรีบ
2. ขาดอำนาจในการตัดสินใจและมีปัญหาการจัดลำดับความสำคัญของงาน
3. ไม่ได้รับการตอบแทน หรือรางวัลที่เพียงพอต่อสิ่งที่ทุ่มเทไป
4. รู้สึกไร้ตัวตนในที่ทำงาน หรือรู้สึกไม่เป็นส่วนหนึ่งของทีม
5. ไม่ได้รับความยุติธรรม ขาดความเชื่อใจ และการเปิดใจยอมรับกัน
6. ระบบบริหารในที่ทำงานที่ขัดต่อคุณค่า และจุดมุ่งหมายในชีวิตของตนเอง

สัญญาณเตือนว่าเริ่มเกิดภาวะหมดไฟมีอะไรบ้าง



BEHAVIOR = หุนหันพลันแล่น ผัดวันประกันพรุ่ง ทำกิจกรรมสร้างความสุขลดลง เริ่มทำงานสายบ่อยขึ้น
บริหารจัดการเวลาแย่ลง

THOUGHTS = เริ่มมองงาน/คนอื่นในแง่ร้าย ระวังง่ายขึ้น โทษคนอื่น สงสัยความสามารถของตนเองและ
อยากเลี่ยงปัญหา

FEELING = หดหู่ เศร้า อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย หงุดหงิด ไม่พอใจในงานที่ทำ

Resilience

ความสามารถในการปรับตัว พ้นตัว และเติบโต ท่ามกลางความท้าทาย การเปลี่ยนแปลง หรือวิกฤตที่เกิดขึ้น
โดยยังคงรักษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานไว้ได้

- จัดการความเครียดเหมาะสม
- มีความสามารถในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง
- พ้นตัวจากความผิดหวังหรืออุปสรรคได้ดี
- มีผลงานและทัศนคติเชิงบวก
- ร่วมมือกันแก้ไขปัญหา
- สนับสนุนซึ่งกันและกัน
- พร้อมปรับเปลี่ยนแผนเพื่อบรรลุเป้าหมายเมื่อเผชิญอุปสรรค
- วัฒนธรรมการเรียนรู้
- พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- สามารถปรับกลยุทธ์และกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองต่อวิกฤต หรือสถานการณ์ใหม่ๆ ได้
อย่างรวดเร็ว

ความยืดหยุ่นทางความคิดและอารมณ์

Cognitive Flexibility & Emotional Resilience

หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการปรับ เปลี่ยน และจัดการความคิดและอารมณ์ให้กลับมารู้สึกดีขึ้น เมื่อต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่เครียด กดดัน ยากลำบาก หรือไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

ตัวอย่างสัญญาณเตือนว่าความคิดและอารมณ์ไม่ยืดหยุ่น

1. หงุดหงิด โมโหง่าย เอาแต่ใจตนเอง
2. ไม่รับรู้ ไม่สนใจอารมณ์ตนเอง
3. หดหู่ โทษตนเองง่ายเร็ว
4. ชอบควบคุมคนอื่น
5. เกือบเกิดความต้องการ/อารมณ์ของตนเอง
6. พฤติกรรมไม่สม่ำเสมอ
7. ความอดทนต่ำ
8. มั่นใจในตนเองมากหรือน้อยเกินไป
9. ชอบแก้ตัวและหาข้ออ้าง
10. ชอบความสมบูรณ์แบบ

การตอบสนองแบบ Low-Resilience และ High-Resilience

การตอบสนองแบบ Low-Resilience ประกอบด้วย :

- พุดในแง่ลบ
- ไม่สามารถรับมือกับความเครียดได้
- การดูแลตนเองน้อยลง (กิน/ออกกำลังกาย/พักผ่อน)
- ขาดการสนับสนุนทางสังคม (เพื่อน เพื่อนร่วมงาน กลุ่ม)
- มีมุมมองที่แคบ
- มีปัญหาสุขภาพจิต (ในบางกรณี)

การตอบสนองแบบ High-Resilience ประกอบด้วย :

- ทำงานต่อไปได้ แม้จะเจอความยากลำบาก
- มองโลกในแง่ดี
- มีความคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง
- ควบคุม (ดูแล) ตนเอง
- แสวงหาการช่วยเหลือ (การสนับสนุน) ทางสังคม
- มองภาพรวม

Upgrade your Resilience at work

- ฝึกจัดการอารมณ์และความเครียด เช่น ทำสมาธิ ออกกำลังกาย
- ดูแลสุขภาพกายและใจ พักผ่อนให้เพียงพอ รับประทานอาหารที่มีประโยชน์
- ตั้งเป้าหมายและเชื่อมั่นในศักยภาพตนเอง
- สร้างเครือข่าย (ในและนอกที่ทำงาน) เพื่อให้กำลังใจและช่วยเหลือกัน
- พัฒนาการรับรู้และความคิดเชิงบวกมองหาโอกาสในความท้าทาย
- ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้าง ให้ทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก
- สร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในทีม ผ่านการสื่อสารที่สร้างสรรค์ตรงไปตรงมา
- ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม โดยเฉพาะเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือความล้มเหลว
- ร่วมกันกำหนดเป้าหมาย แก้ไขปัญหา และเรียนรู้จากความผิดพลาด เพื่อพัฒนาทีมอย่างต่อเนื่อง
- สร้างพื้นที่ปลอดภัยในการทดลองสิ่งใหม่ๆ ให้โอกาสทีมได้เสี่ยงบ้างโดยไม่กลัวความล้มเหลว
- ปลุกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมที่เน้นความยืดหยุ่นการปรับตัว และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- สร้างโครงสร้างและระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์
- ให้อำนาจการตัดสินใจในการรับมือกับความท้าทายไม่รวมศูนย์กลางที่ผู้บริหารอย่างเดียว
- ติดตามและให้ Feedback เป็นระยะ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ดูแลจิตใจอย่างไรได้บ้าง

- รู้/เข้าใจมากขึ้น
- รู้ตัวมากขึ้น (มีสติ/สังเกตตนเอง)
- ยอมรับมากขึ้น
- เปลี่ยนแปลง (มีทางเลือกนอกจากวิธีเดิม)
- แก้ปัญหาได้
- มีความทุกข์น้อยลง/สุขใจมากขึ้น/ชีวาเพิ่มขึ้น

Communication Skill (ทักษะการติดต่อสื่อสาร)

- ทักษะในการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- สื่อสารอย่างไรให้เข้าใจและได้งาน
- การให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน