

หลักสูตรการสร้างความปลอดภัยทางจิตใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ ทำงานและประสานงาน

Psychological Safety in the Workplace: Driving Team Excellence

หลักการและเหตุผล

ในยุคที่บริบททางธุรกิจมีความผันผวน ซับซ้อน และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แม้การนำมาซึ่งระบบหรือเทคโนโลยีจะมีบทบาทและสำคัญมาก แต่ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดยังคงเป็น 'มนุษย์' โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อองค์กรก้าวเข้าสู่ยุคที่มีความหลากหลายของเจเนอเรชัน (Generation Diversity) กลุ่มคนรุ่นใหม่ที่กำลังเข้ามาเป็นกำลังหลัก ล้วนให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสุขภาวะทางจิตใจในที่ทำงาน (Workplace Well-being) ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง ตลอดจนการสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) มากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด นี่หมายถึงนอกจากผลตอบแทนแล้ว การแสวงหาพื้นที่การทำงานที่พวกเขาสามารถแสดงออกถึงตัวตน (Authenticity) ได้รับการยอมรับ และสามารถแบ่งปันความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไร้ความกังวลกำลังเป็นสิ่งสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่ยังรบกวนในหลายองค์กรคือ การรักษาภาพลักษณ์ตามธรรมชาติของมนุษย์ ทำให้พนักงานมักเลือกที่จะ 'เงียบ' เมื่อพบเจอความผิดพลาด ไม่กล้าตั้งคำถามเมื่อไม่รู้ ไม่กล้าเสนอไอเดียที่แตกต่างเพราะกลัวถูกมองว่าไม่เก่ง และไม่กล้าคัดค้านเพราะกลัวผลกระทบต่อความสัมพันธ์ ปรากฏการณ์ความเงียบในองค์กร (Organizational Silence) นี้ นอกจากจะสร้างความอึดอัดใจและบั่นทอน ใช้เพียงแต่กับคนรุ่นใหม่ ยังส่งผลเสียร้ายแรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน (Business Performance) ทำให้องค์กรสูญเสียโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ และเกิดความบกพร่องในการประสานงานภายในทีม

ด้วยเหตุนี้ แนวคิดเรื่อง 'ความปลอดภัยทางจิตวิทยา' (Psychological Safety) จึงกลายเป็นคำตอบสำคัญที่องค์กรยุคใหม่ขาดไม่ได้ ความปลอดภัยทางจิตวิทยาไม่ใช่การทำตัวใจดีไปหมดทุกเรื่อง (Being Nice) แต่คือ 'คุณลักษณะระดับกลุ่ม' (Team-Level Phenomenon) ที่ทุกคนในทีมมีความเชื่อร่วมกันว่าบรรยากาศในที่ทำงานที่ปลอดภัยพอ จะส่งเสริมความไว้วางใจ ที่ช่วยเพิ่มทั้งประสิทธิภาพ และการทำงานร่วมกันที่ดีขึ้น ดังที่ได้มีหลายงานวิจัยรองรับ

หลักสูตรนี้มุ่งเน้นการปรับทัศนคติพื้นฐาน (Mindset) ผ่านกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning) ในบรรยากาศที่สนุกสนานและปลอดภัย เพื่อทำลายกำแพงความกลัว สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้นำและทีมงาน ตลอดจนร่วมกันกำหนดข้อตกลงและเครื่องมือที่สามารถนำไปปรับใช้ในหน้างานได้ทันที

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงสัญญาณเตือนความเจ็บในองค์กร รวมถึงเข้าใจกลไกการปกป้องตนเองในที่ทำงานที่บั่นทอนประสิทธิภาพการประสานงาน
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดการตระหนักรู้เท่าทันกลไกการการปกป้องตนเอง เพื่อสร้างการสื่อสารที่เปิดใจภายในทีม
- เพื่อปรับทัศนคติของผู้เข้าอบรมต่อนิยามของความล้มเหลวเปิดรับการเรียนรู้จากความผิดพลาดร่วมกันอย่างสร้างสรรค์
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้หลักการความจริงใจ ที่สอดคล้องกับความเข้าใจในการสื่อสาร
- เพื่อเสริมสร้างทักษะและชุดเครื่องมือสำหรับผู้นำ ด้านความปลอดภัยในทีม
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ถอดบทเรียน แลกเปลี่ยนมุมมองสะท้อนความคิด (Reflection) และสร้างพันธสัญญาใจร่วมกันในการลงมือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในอนาคต

กลุ่มผู้เข้าอบรมที่เหมาะสม

- กลุ่มบุคลากรที่มีปัญหาการประสานงาน และการพัฒนางานร่วมกัน
- กลุ่มบุคลากรหรือองค์กรที่ต้องการยกระดับสิ่งแวดล้อมการทำงาน
- ระดับและส่วนงานที่เหมาะสม : ทุกระดับ (ควรได้รับความร่วมมือทั้งผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา)

ระยะเวลาในการอบรม

1 วัน / 6 ชั่วโมง 9.00 น. – 16.00 น

กำหนดการและหัวข้อการอบรม

ช่วงเช้า :

- โมดูล 1: บทนำและการสำรวจทีม (The Reality Check)
 - ความเจ็บในองค์กร
 - พฤติกรรมเอาตัวรอดในที่ทำงาน
- โมดูล 2 : ก้าวข้ามความกลัว 4 ด้าน (Overcoming Fear)
 - กลไกการจัดการภาพพจน์
 - ถอดรหัสความเสี่ยง 4 ด้าน

- การไว้ใจคนกับการไว้ใจทีม
- โมดูล 3 : ความผิดพลาดอย่างชาญฉลาด (Intelligent Failure)
 - วิทยาศาสตร์ของการผิดพลาด
 - การปรับกรอบคิดสู่การปฏิบัติ

ช่วงบ่าย :

- โมดูล 4 : หลักการความจริงใจและตรงประเด็น (The Radical Candor Approach)
 - โมเดลความจริงใจขั้นสุด
 - การหาจุดสมดุล และบริหารความขัดแย้ง
- โมดูล 5 : เครื่องมือผู้นำเพื่อสร้างความปลอดภัยในทีม (The Leader's Toolkit)
 - บันได 4 ขั้นสู่ความปลอดภัยทางจิตวิทยา
 - เครื่องมือพฤติกรรมสำหรับผู้นำ
- โมดูล 6 : การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร (Culture Transformation)
 - การสะท้อนความคิดและการเรียนรู้รายบุคคล
 - สรุปรภาพรวมและแรงบันดาลใจในการสร้างวัฒนธรรม

การอบรมมีจังหวะผ่อนคลาย ลดความเครียด/สนุกสนานขึ้นอยู่กับหลักสูตร และมีพักเบรก แต่ละช่วงเวลาพอเหมาะสม

รูปแบบการอบรมและการจัดสถานที่

- In-house Training จัดอบรมภายใน
- ห้องประชุม อาคาร จัดโต๊ะแบบกลุ่ม (Clusters) (หรือตามสถานที่สะดวก)
- ต้องการเครื่องฉาย (Projector) และไมโครโฟนเครื่องเสียง
- การบรรยาย 60 %
- กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 40%

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- บุคลากรกล้าสื่อสาร กล้าตั้งคำถาม และกล้าเสนอไอเดียใหม่ ๆ อย่างเป็นตัวเอง
- ผู้เข้าอบรมเข้าใจ 'วิทยาศาสตร์ของการพลาดให้เป็น' และสามารถแยกแยะความล้มเหลวได้
- ผู้นำ จะได้ชุดเครื่องมือ และทักษะการตอบสนองเชิงบวก (Productive Response)
- บุคลากรสามารถทลายปรากฏการณ์ความเงียบ (Organizational Silence) ปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ระดับกลุ่ม

- บุคลากรในทีมสามารถสร้างสมดุลระหว่างความใส่ใจส่วนบุคคล (Care Personally) และการกล้าท้าทายเพื่อพัฒนางานตรงประเด็น (Challenge Directly)
- บุคลากรสามารถแยกแยะและเปลี่ยนความขัดแย้งในเนื้อหางาน (Task Conflict) ให้กลายเป็นพลังสร้างสรรค์
- สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ปราศจากความกลัวสามารถตรวจพบข้อผิดพลาดและแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็วก่อนที่จะเกิดวิกฤตการณ์ร้ายแรง
- ดึงดูดและรักษาคนรุ่นใหม่ ด้วยวัฒนธรรมองค์กรที่ปลอดภัย สบายใจ และเปิดกว้าง จะช่วยตอบโจทย์ค่านิยมของคนยุคใหม่

วิทยากรประจำหลักสูตร

อ.ดา – ปรีดา ศิริชัยวัฒนนันท์ (คลิกเพื่อดูประวัติ)

6803RVO