

## Course outline หลักสูตรการบริหารจัดการอารมณ์เชิงลบ (EQ) ในการทำงาน

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย นาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach : Leadership and Strategic Development Consultant

### หลักการและแนวความคิด

- ▶ ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน ต้องบริหารจัดการอารมณ์เชิงลบ (EQ) ของตัวเองให้อยู่ในจุดที่ไม่ทำให้เสียหายต่องานและทีมงาน เพราะความรับผิดชอบที่สูง ทำให้โอกาสในการเกิดอารมณ์เชิงลบมีค่อนข้างสูง ดังนั้น การรู้หลักการ “การบริหารจัดการอารมณ์เชิงลบ (EQ)” ของตัวเองจะทำให้เป็นที่ยอมรับของทีมงานมากขึ้น และส่งผลถึงการได้รับผลลัพธ์ของงานที่มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
- ▶ การสร้างความฉลาดทางอารมณ์ (Emotion Intelligence) ต้องเริ่มต้นที่การเรียนรู้และเข้าใจในคุณค่า (Value) ของตัวเองพร้อมกับเชื่อมต่อกับคุณค่าของทีมและคุณค่าขององค์กร (Core Value) ต่อไป ก็จะทำให้เข้าใจความแตกต่างของบุคคลของทีมและความต้องการขององค์กรได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น จะทำให้สามารถบริหารจัดการอารมณ์เชิงลบของตัวเองได้ดียิ่งขึ้น
- ▶ อารมณ์เชิงลบ (Negative Emotion) เกิดขึ้นจากการทำงานของสมอง ส่วนที่เป็นการควบคุมการปฏิบัติตัวของคนเรา ดังนั้นการบริหารจัดการอารมณ์จึงต้องใช้เทคนิคการโปรแกรมภาษาสื่อสารกับสมอง (Neuro Linguistic Programming : NLP) เพื่อทำให้สมองส่วนอารมณ์ (Limbic System) เลิกสร้างอารมณ์ที่ตีขึ้นมาแทนและปรับเปลี่ยนการกระทำใหม่ที่ส่งผลดีต่อตัวเองและผู้อื่น
- ▶ การประยุกต์ใช้เทคนิคการจัดการอารมณ์เชิงลบ (EQ) จะทำให้การทำงานร่วมกันเกิดผลลัพธ์ที่ดี และเกิดความสุขในการทำงานอย่างเป็นทีมเวิร์ค

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

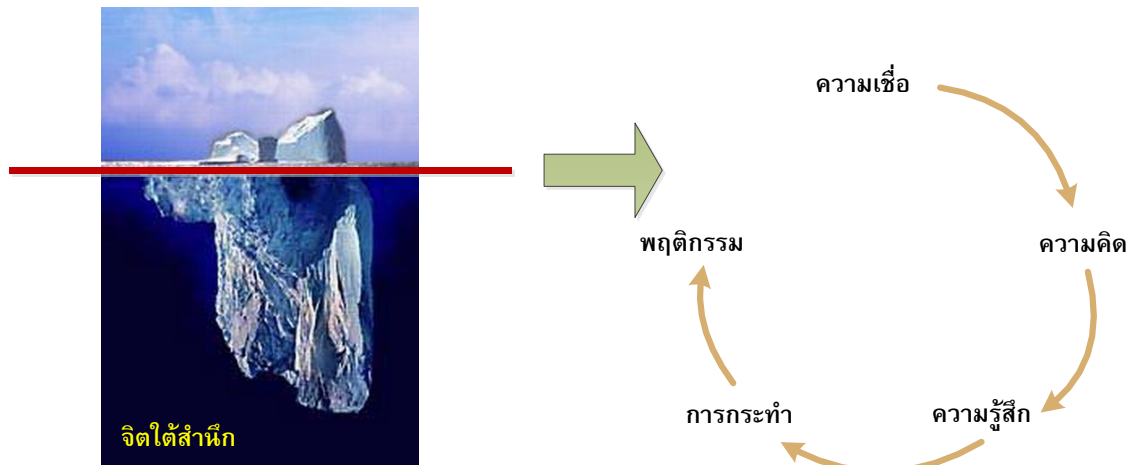
- ✘ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจการบริหารจัดการอารมณ์เชิงลบของตัวเองได้อย่างชัดเจนและสามารถประยุกต์ใช้กับ Style ของตัวเองได้ในสถานการณ์จริง
- ✘ เพื่อให้ผู้เรียนมีเทคนิคการโปรแกรมภาษาสื่อสารกับสมอง (NLP) แล้วนำมาบริหารจัดการอารมณ์เชิงลบของตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ✘ เพื่อให้ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมเพื่อสร้างการเรียนรู้ในการจัดการอารมณ์เชิงลบของตัวเอง จะทำให้เกิดความเข้าใจได้ด้วยตัวเองอย่างแท้จริง

## รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร (Course Outline)

- ๑ การเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของอารมณ์
  - ❖ สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการอารมณ์
  - ❖ ความหมายของการจัดการอารมณ์เชิงลบ (EQ)
  - ❖ เทคนิคการสร้างความฉลาดทางอารมณ์ (EI)
  - ❖ การประยุกต์ใช้ความฉลาดทางอารมณ์กับงาน
  - ❖ Workshop : กำหนดแนวทางการจัดการอารมณ์ของตัวเอง
- ๒ การใช้คุณค่า (Value) ในการจัดการอารมณ์เชิงลบ
  - ❖ คุณเป็นได้ดีกว่าที่คุณคิด (คุณค่าในตัวเอง)
  - ❖ การทำงานร่วมกันเป็นทีมเวิร์ค (คุณค่าของทีม)
  - ❖ การสร้างความผูกพันในองค์กร (คุณค่าขององค์กร)
  - ❖ การปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับคุณค่าในตัวเอง ทีม องค์กร
  - ❖ กิจกรรม : ค้นหาคุณค่าในตัวเอง (Being)
  - ❖ กิจกรรม : ธรรมชาติคุณค่าขององค์กร (Core Value)
- ๓ การใช้เทคนิค NLP กับการจัดการอารมณ์เชิงลบ
  - ❖ ความหมายของ NLP (Neuro Linguistic Programming)
  - ❖ หลักการที่สำคัญของการทำงานของสมอง
  - ❖ NLP Communication Model
  - ❖ เทคนิคการใช้ NLP กับการจัดการอารมณ์เชิงลบ
  - ❖ Workshop : กำหนดเทคนิคการจัดการของตัวเอง
  - ❖ Role Playing : บทละครการสร้างความฉลาดทางอารมณ์
- ๔ การประยุกต์ใช้กับการทำงานในองค์กร
  - ❖ การบริหารจัดการอารมณ์เชิงลบกับงาน
  - ❖ การบริหารจัดการอารมณ์เชิงลบกับการสื่อสาร
  - ❖ การบริหารจัดการอารมณ์เชิงลบกับปัญหาและอุปสรรค
  - ❖ การบริหารจัดการอารมณ์เชิงลบกับเป้าหมาย
- ๕ การบ้าน : เพื่อการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

## ขบวนการ (Process) ในการฝึกอบรม

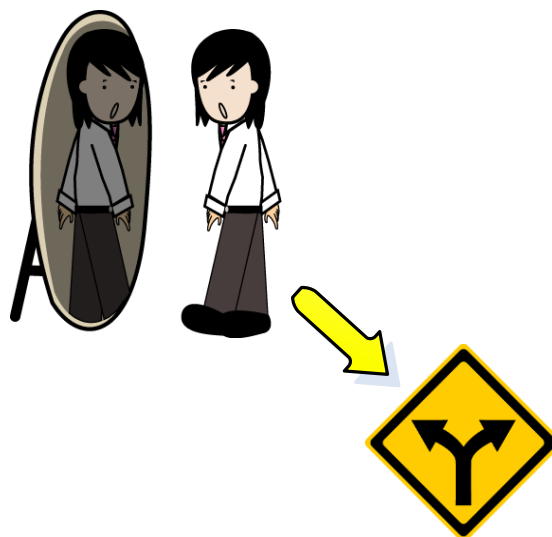
### ▶ ใช้หลักการ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning)



- ความเชื่อ
- ความเคยชิน
- ค่านิยม
- อุปนิสัย

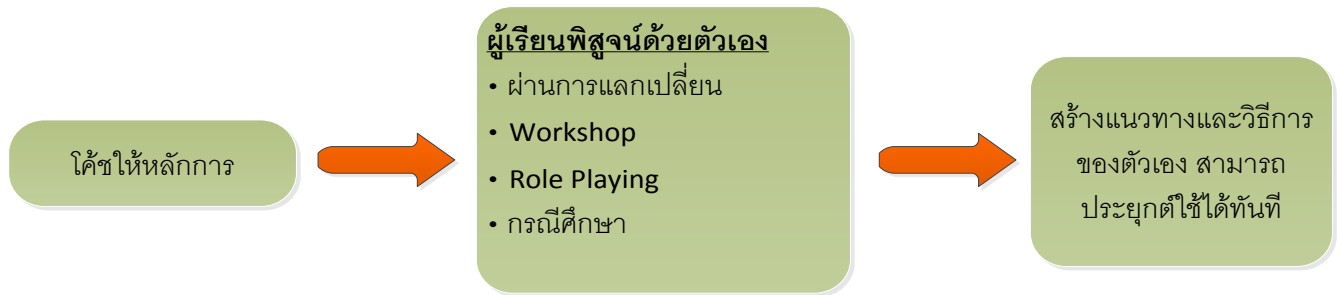
**หมายเหตุ:** ผู้ใหญ่เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ในอดีตของตัวเอง ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะอยู่ภายในจิตใต้สำนึก ผ่านการแสดงด้วยวงจรพฤติกรรม หากต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงจึงต้องทำให้ผู้เรียนยินดีที่จะปรับเปลี่ยนความคิดของตัวเองใหม่ เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีในการเปลี่ยนแปลงตัวเอง (การกระทำแบบใหม่)

### ▶ การใช้กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching) กับการฝึกอบรม



**หมายเหตุ:** การทำให้ผู้เรียนมองเห็นตัวเองและยอมรับในสิ่งที่เป็นอยู่ด้วยตัวเองผ่านการใช้คำถาม (Questioning) ของโค้ช (วิทยากร) จะสร้างความอยากเปลี่ยนแปลงตัวเองของผู้เรียน แล้วผู้เรียนก็จะเลือกทำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้กับ Style และสภาพแวดล้อมของตัวเองได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด

▶ **แก่นสำคัญของการฝึกอบรมในรูปแบบ Group Coaching**



**หมายเหตุ:** การทำให้ผู้เรียนมองเห็นตัวเองและยอมรับในสิ่งที่เป็นอย่างอยู่ด้วยตัวเองผ่านการใช้คำถาม (Questioning) ของโค้ช (วิทยากร) จะสร้างความอยากเปลี่ยนแปลงตัวเองของผู้เรียน แล้วผู้เรียนก็จะเลือกทำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้กับ Style และสภาพแวดล้อมของตัวเองได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด

**“การบอกให้ฟัง กับ กระตุ้นให้คิด อย่างไหนดีกว่ากัน?”**

**“ชี้แนะวิธีการให้ กับ ถามว่ามีวิธีการของตัวเองอย่างไร?” แบบไหนจำได้มากกว่ากัน**

❖ **แนวทางการบรรยายสไลด์ (Slide)**

- ❖ อธิบาย  กระตุ้นให้คิด  ถามให้ประยุกต์ใช้  จูงใจให้มี Commitment
- ❖ สร้างความเข้าใจในเนื้อหาด้วย Keywords และประโยคสำคัญ
- ❖ เปิดโอกาสให้สำรวจตัวเองและสร้างแนวทางแก้ไขด้วยตัวเอง
- ❖ ฝึกให้จับประเด็นสำคัญที่อยู่ในสไลด์ (Slide) ได้ด้วยตัวเอง
- ❖ ทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่ามีอิสระในการเลือกใช้ความรู้ ไม่ได้บังคับ



❖ **กิจกรรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)**



- ❖ สร้าง Commitment ในสิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ
- ❖ พิสูจน์หลักการและเทคนิคที่ได้เรียนรู้ด้วยตัวเอง
- ❖ สร้างความเข้าใจในเนื้อหาด้วยตัวเองและพร้อมไปประยุกต์ใช้ทันที
- ❖ สนุกสนานกับกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
- ❖ สร้างแนวความคิดใหม่ๆ ของตัวเองผ่านการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน

กัน



### ❖ การแสดงบทบาทสมมติ (Workshop) ผ่านกรณีศึกษา

- ✦ กรณีศึกษา ก็เหมือนกับเหตุการณ์จริงที่ผู้เรียนต้องเผชิญ หากมีการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ประยุกต์กับกรณีศึกษา ก็เสมือนหนึ่งให้พิสูจน์หลักการและวิธีการใหม่ๆ ที่ได้เรียนรู้กับกรณีศึกษา จะทำให้เข้าใจเนื้อหาและวิธีการใช้ได้อย่างแม่นยำ
- ✦ การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) สร้างความสนุกสนานได้แง่คิดผ่านเหตุการณ์คล้ายสถานการณ์จริง ทำให้เมื่อเจอสถานการณ์จริงหลังการฝึกอบรมแล้ว ผู้เรียนก็จะสามารถประยุกต์ใช้ได้ทันที

### ❖ การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

- ✦ ผู้เรียนควรมีความตั้งใจในการนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ด้วยตัวเอง
- ✦ การพัฒนาตัวเองควรปฏิบัติบ่อยๆ จนกลายเป็นธรรมชาติของตัวเอง
- ✦ การเรียนรู้ผ่านกระบวนการ Coaching จะทำให้ผู้เรียนอยากนำสิ่งที่รู้ไปใช้จริง
- ✦ การบ้านเป็นสิ่งที่ผู้เรียนยินดีที่จะกำหนดด้วยตัวเอง
- ✦ ผลลัพธ์ของการฝึกอบรมสามารถวัดได้จากการบ้านที่ผู้เรียนนำไปปฏิบัติจริง



### ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

✓ ผู้บริหาร

✓ หัวหน้างาน

✓ ผู้จัดการ