

การพัฒนาทักษะการคิดเพื่อแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

Day 2: การรู้จักแก้ปัญหาและการตัดสินใจเชิงสร้างสรรค์



โดย

อาจารย์ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach
Leadership and Strategic Development Consultant



<http://www.entraining.net>

<http://www.facebook.com/CSREntraining>



<http://www.pakornblog.com>

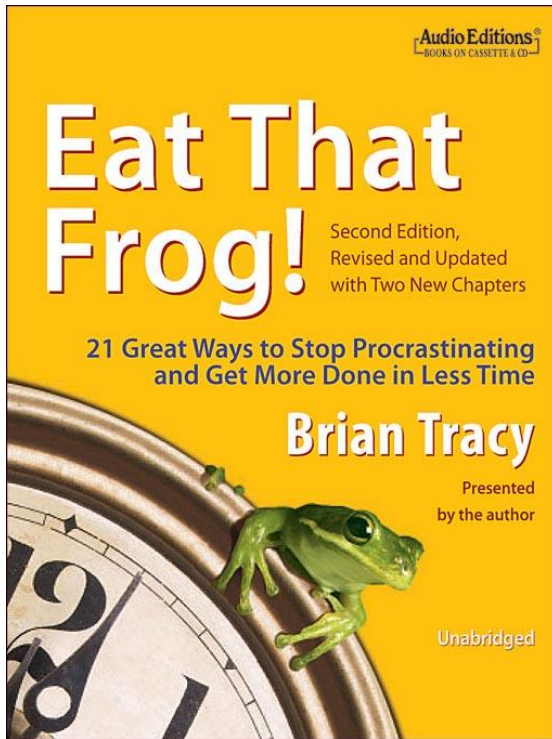
<http://www.facebook.com/pakornblog>

สำรวจแนวความคิดของคุณ

- ✦ คุณรู้สึกอย่างไรกับปัญหา/อุปสรรค ?
- ✦ สาเหตุของปัญหาและอุปสรรคเกิดมาจากเรื่องใด ?
- ✦ คุณตัดสินใจได้ดีแค่ไหน ?
- ✦ คุณชอบการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหามากน้อยแค่ไหน ?
- ✦ คุณปฏิบัติตัวอย่างไรเวลาเกิดปัญหาขึ้น ?



กรณีศึกษา: การสร้างแนวความคิดจากหนังสือ



- ผู้เขียน Brian Tracy
- การเอาชนะปัญหาและอุปสรรค
- การพัฒนาตัวเองให้เป็นนักแก้ปัญหา
- สร้างแนวความคิดในการพิชิตเป้าหมาย

สร้างแนวความคิดเกี่ยวกับการคิดเชิงระบบ (System Thinking)

- ❁ การกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระบบย่อย ย่อมกระทบระบบใหญ่
- ❁ สิ่งที่เป็นระบบ หากมีการเปลี่ยนแปลง ย่อมเกิดผลกระทบที่มองไม่เห็นได้
- ❁ การบรรลุเป้าหมายหนึ่ง อาจเกิดเหตุการณ์อื่นๆ ขึ้นมา
- ❁ การเรียนรู้และเข้าใจระบบทำให้ยอมรับผลลัพธ์ได้
- ❁ การคิดเชิงระบบคือเข้าใจระบบ ไม่ใช่ต่อต้านระบบ
- ❁ การคิดเชิงระบบทำให้เห็นภาพกว้างกว่าการคิดเป็นเส้นตรง

หลักของการคิดเชิงระบบ

- ❁ การคิดที่ภาพใหญ่ (Big Picture) มากกว่า
- ❁ สร้างสมดุลมุมมองในระยะสั้นและระยะยาว
- ❁ การยอมรับธรรมชาติของระบบที่เป็นพลวัต (Dynamic)
- ❁ การให้ข้อมูลที่วัดได้และวัดไม่ได้
- ❁ เราเป็นส่วนหนึ่งของระบบเสมอ
- ❁ สามารถสื่อสารเกี่ยวกับปัญหาที่ซับซ้อนได้

หลุมพรางทางความคิดเกี่ยวกับการคิดเชิงระบบ

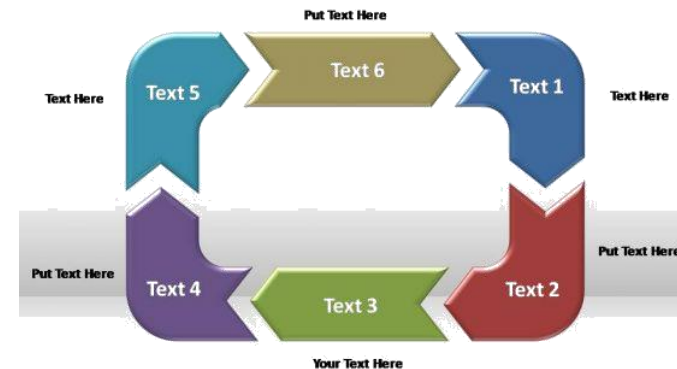
- ❁ การทำงานให้เสร็จเท่าที่ทำได้ก็คงพอแล้วละ
- ❁ เราคงไม่รู้หรือกว่าจะกระทบกับใครบ้าง คิดไปก็ปวดหัวเปล่า
- ❁ รอคำสั่งก่อนดีกว่า ทำล่วงหน้าเดี๋ยวก็ผิดหรือ
- ❁ ปัญหาต้องรีบแก้ไขให้เสร็จ จะเกิดอะไรขึ้นก็ปล่อยให้ไปก่อน
- ❁ เราตำแหน่งเล็กๆ ทำอะไรก็คงไม่มีผลหรือ
- ❁ ปัญหานี้ใหญ่เกินไป ให้หัวหน้าตัดสินใจดีกว่า
- ❁ ประชุมร่วมกันไม่ได้ประโยชน์ ต่างคนต่างทำเถอะ

ส่วนประกอบสำคัญของระบบ

- ❁ กระบวนการเสริมแรง (Reinforcing Process)
- ❁ กระบวนการปรับสมดุล (Balancing Process)
- ❁ วัฏจักรที่เพิ่มพูน (Virtuous Cycle)
- ❁ วัฏจักรที่เสื่อมถอย (Vicious Cycle)
- ❁ S: ตัวแปรไปในทิศทางเดียวกัน
- ❁ O: ตัวแปรเปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงข้าม



Reinforcing Rectangular Process Diagram



การพัฒนาความฉลาดด้านต่างๆของตัวเอง (5Q)



- * IQ = การคิดแก้ปัญหาอย่างฉลาด
- * EQ = การจัดการอารมณ์เชิงลบของตัวเอง
- * AQ = การเปลี่ยนอุปสรรคให้เป็น โอกาสที่ท้าทาย
- * CQ = การคิดสร้างสรรค์ในสถานการณ์ต่างๆ
- * OQ = การแสดงผลงานที่มีคุณค่า

การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน

- ✦ การคิดเป็นระบบ (System Thinking)
- ✦ ความเป็นเลิศส่วนบุคคล (Personal Mastery)
- ✦ รูปแบบของการคิด (Mental Model)
- ✦ การแบ่งปันวิสัยทัศน์ (Share Vision)
- ✦ การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)

“แนวคิดหลักของ Peter Senge”

Workshop 1

การประยุกต์ใช้กับการแก้ไขปัญหา



- ✦ คุณชอบแนวความคิดใดบ้าง ?
- ✦ คุณจะนำแนวความคิดใดไปใช้กับปัญหาลักษณะใด ?
- ✦ คุณจะปฏิบัติตัวอย่างไรเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ?

หลุมพรางทางความคิดเกี่ยวกับปัญหา (คิดสนุกๆ)

- * เราไม่ได้เป็นคนสร้างปัญหา...ทำไมเราต้องแก้ไขด้วย
- * เราร้องขอให้คนช่วยแล้วเขาไม่ช่วย...จะให้ทำอย่างไรอีก
- * ปัญหาเกิดขึ้นทุกวันและเป็นปัญหาเดิมๆ...คงต้องปล่อยวางบ้าง
- * เราไม่สามารถแก้ปัญหานี้ได้หรอก มันยากเกิน...เครียดจังเลย
- * หัวหน้าปล่อยให้เราแก้ไขปัญหาเอง...เราจะแก้ได้อย่างไร
- * ปัญหานี้ต้องเกี่ยวข้องกับคนหลายฝ่าย...เรากงแก้ไม่ได้คนเดียว
- * เป้าหมายสูงเกินไป ทุกอย่างก็ไม่พร้อม...เบื่ोजริงๆ
- * เวลาเกิดปัญหาแล้วไม่คุยกันเอง...เรายังต้องแก้ไขด้วยหรือ

เทคนิคการเอาชนะหุ้มพราง

- ❧ มองปัญหาเป็นเรื่องท้าทายความสามารถ
- ❧ การก้าวข้ามปัญหา / อุปสรรค เป็นการพัฒนาตัวเอง
- ❧ ปัญหาที่ไว้แ่ใจ...มิใช่ที่ไว้แบก (เครียด)
- ❧ อย่า! ทำให้ปัญหากลายมาเป็นปัญหา
- ❧ ปัญหาทุกอย่าง...มีทางแ่ใจแน่นอน



Workshop 2

การเอาชนะหลุมพรางด้วยตัวเอง

- ❖ หลุมพรางเกี่ยวกับปัญหาที่พบบ่อยๆ
- ❖ สาเหตุที่เกิดความรู้สึกนี้เพราะเหตุใด?
- ❖ เรามีเทคนิคเอาชนะอย่างไร?



การเป็นนักแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์

- เตรียมพร้อมรับมือกับปัญหา
- เฝ้าดูหน้ากับข้อเท็จจริง
- มองที่วัตถุประสงค์ ไม่ใช่อุปสรรค
- จัดการปัญหาทีละอย่าง
- การให้รางวัลเมื่องานเสร็จ



กรณีศึกษา

การเลือกใช้ทักษะในการแก้ปัญหา



สาเหตุของการ ไม่กล้า ตัดสินใจ



- * กลัวความผิดพลาด ล้มเหลว
- * กลัวถูกปฏิเสธ ขาดการยอมรับ
- * ไม่แน่ใจในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น
- * คิดว่าไม่ใช่หน้าที่ของตัวเอง
- * อยากให้ผู้อื่นตัดสินใจแทนมากกว่า
- * กลัวประวัติศาสตร์จะซ้ำรอย

คุณตัดสินใจทุกเรื่องหรือไม่ครับ?

องค์ประกอบสำคัญของการกล้าตัดสินใจ

- วิเคราะห์ปัญหาได้ถูกต้องแม่นยำ
- มองเห็นวิธีการแก้ปัญหาได้ชัดเจน
- มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหา
- ไม่กังวลกับผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น
- มีข้อมูลครบถ้วนสำหรับการตัดสินใจ
- มองเป็นการเรียนรู้และได้ประสบการณ์เพิ่ม
- ยินดีรับผิดชอบกับการตัดสินใจ

การพัฒนาทักษะการตัดสินใจของตัวเอง



- ❑ การคิดอย่างเป็นระบบ
- ❑ ความเชื่อมั่นในตัวเอง
- ❑ การมีทัศนคติเชิงบวกกับปัญหา
- ❑ ความมุ่งมั่นต่อเป้าหมาย
- ❑ ความรับผิดชอบ 100% เต็ม

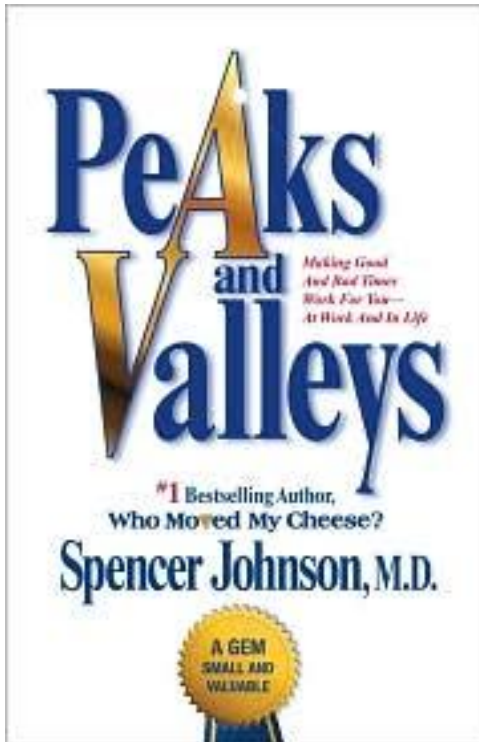
Role Play

การใช้ข้อมูล, ความคิดและเทคนิคในการตัดสินใจ

- ✦ เลือกเหตุการณ์ที่เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกันสัก 1 เรื่อง
- ✦ กำหนดบทบาทละครเพื่อแสดงให้เห็นประเด็นของปัญหา (Before)
- ✦ ดำเนินการแสดงใหม่อีกครั้งด้วยแนวความคิดในการแก้ปัญหา (After)
- ✦ ผู้กำกับสรุปแนวความคิดที่กลุ่มใช้ในการแก้ปัญหา
- ✦ ผู้เรียนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

กรณีศึกษา

การสร้างแนวความคิดจากหนังสือ



- ผู้เขียน Spencer Johnson
- การเดินทางสู่เป้าหมายย่อมเจอปัญหา/อุปสรรค
- การเผชิญกับปัญหาคือหนทางที่ใกล้ความสำเร็จ
- มองที่เป้าหมาย ดีกว่า สนใจปัญหาและอุปสรรค

การประยุกต์ใช้แนวทางแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

- ✦ ปัญหา/อุปสรรคเกี่ยวกับงาน
- ✦ ปัญหาที่มีสาเหตุมาจากเรื่องของบุคคล
- ✦ ปัญหาที่เกิดจากแนวความคิดของตัวเอง
- ✦ ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ปัจจุบันทันด่วน
- ✦ ปัญหาที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของเรา

“ทบทวนแนวความคิดของคุณกันหน่อยครับ”

สรุปแนวความคิดในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

- เปลี่ยนความคิด...ก้าวข้ามอุปสรรคได้
- การสร้างมุมมองเชิงบวกต่อปัญหาตลอดเวลา
- รับผิดชอบในการตัดสินใจทุกเรื่องด้วยตัวเอง
- กำหนดทางเลือกเพื่อการตัดสินใจที่แม่นยำ
- สนุกและมีความสุขกับประสบการณ์ที่ได้รับ
- ภูมิใจในภาพลักษณ์ **“Mr. No Problem!”**

สิ่งที่ได้จากการอบรมครั้งนี้

♥ เรื่องที่ได้รับ

♥ เรื่องที่ชอบ

♥ เรื่องที่จะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก

5-why Process Flowchart



ปัญหา...สร้างเสริมปัญญา
แนวการแก้ไขปัญหา...อยู่รอบๆ ตัวเรา
กล้าตัดสินใจ...บรรลุผลสำเร็จแน่นอน

ขอให้โชคดี...สวัสดิ์ครับ



<http://www.entraining.net>
<http://www.facebook.com/CSREntraining>

Pakornblog

<http://www.pakornblog.com>
<http://www.facebook.com/pakornblog>