

COURSE OUTLINE

การคุกคามในที่ทำงานและแนวทางการป้องกัน
(Harassment Prevention in Workplace)



BANANA TRAINING

“เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผล สไตล์บานาน่าเกรนนิ่ง”



วิทยากรโดย
อาจารย์ธนายุทธ สิริनुตานนท์
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

Banana Training and Consultancy Co.,Ltd.

97/126 Moo 12 Srinakarin Rd., Bangkaew, Bangplee, Samutprakan 10540

Hotline: 080-626-9565, 090-984-2910 Tel/Fax: 02-001-8310 ID Line: 0991922552



www.thanayut.com



www.bananastraining.com

หลักการและเหตุผล

- ❖ ในสภาพแวดล้อมการทำงานปัจจุบัน องค์กรไม่เพียงต้องมุ่งเน้นประสิทธิภาพ คุณภาพ ความปลอดภัย และผลลัพธ์ทางธุรกิจเท่านั้น แต่ยังต้องให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ปลอดภัย ให้เกียรติ และเคารพศักดิ์ศรีของพนักงานทุกคน โดยเฉพาะในบริบทของงานโลจิสติกส์ คลังสินค้า การประสานงาน และการควบคุมการปฏิบัติงานหน้างาน ซึ่งหัวหน้างานและผู้บริหารระดับต้นมีบทบาทสำคัญในการกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมของทีม การคุกคาม (Harassment) ในที่ทำงานอาจเกิดขึ้นได้จากคำพูด การล้อเลียน การใช้อำนาจ การสื่อสารที่ไม่เหมาะสม การส่งข้อความผ่านช่องทางออนไลน์ หรือการเพิกเฉยต่อพฤติกรรมที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกไม่ปลอดภัย แม้ผู้กระทำอาจมองว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยหรือเป็นการหยอกล้อ แต่ผลกระทบอาจนำไปสู่ความไม่ไว้วางใจ ความเครียด ความขัดแย้ง การร้องเรียน และความเสี่ยงต่อภาพลักษณ์ขององค์กร
- ❖ สำหรับผู้บริหารระดับ SS/SE ของบริษัท ISUZU LOGISTICS (THAILAND) Co., Ltd. การป้องกันการคุกคามในที่ทำงานจึงเป็นส่วนหนึ่งของภาวะผู้นำ ที่จำเป็นต่อการบริหารคนและบริหารทีมอย่างมืออาชีพ หัวหน้างานต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้คำพูด การใช้อำนาจ การรับฟัง การตัดสินใจ และการจัดการปัญหาพฤติกรรมของพนักงานอย่างเหมาะสม อีกทั้งยังต้องมีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองลูกจ้างจากการล่วงเกิน คุกคาม หรือก่อกวนความเดือดร้อนรำคาญทางเพศในที่ทำงาน โดยกฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนดห้ามนายจ้าง หัวหน้างาน ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ตรวจงานกระทำการล่วงเกิน คุกคาม หรือก่อกวนความเดือดร้อนรำคาญทางเพศต่อลูกจ้าง รวมถึงต้องตระหนักถึงกฎหมาย PDPA ในกรณีการรับเรื่องร้องเรียน การเก็บข้อมูล การส่งต่อข้อมูล การใช้หลักฐาน ข้อความ ภาพ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เกี่ยวข้องอย่างระมัดระวัง โดย PDPA เป็นกฎหมายที่วางกรอบการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและมีผลบังคับใช้เต็มรูปแบบในประเทศไทยตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565
- ❖ ดังนั้น หลักสูตร “การคุกคามในที่ทำงานและแนวทางการป้องกัน (Harassment Prevention in Workplace)” จึงถูกออกแบบขึ้นเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความตระหนัก และทักษะที่จำเป็นให้แก่ผู้บริหารระดับ SS/SE ในการแยกแยะพฤติกรรมเสี่ยงป้องกันการคุกคาม รับฟังข้อร้องเรียนเบื้องต้น สื่อสารและตัดสินใจพฤติกรรมไม่เหมาะสม รวมถึงสร้างแนวปฏิบัติของทีมที่ส่งเสริมความเคารพ ความปลอดภัยทางจิตใจ และความเป็นมืออาชีพในการทำงาน เพื่อให้หัวหน้างานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในการดูแลทีม ลดความเสี่ยงด้านพฤติกรรมและข้อร้องเรียน และสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่ปลอดภัย ให้เกียรติ และนำไปไว้วางใจ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความหมาย รูปแบบ และผลกระทบของการคุกคามในที่ทำงาน ทั้งในมิติของคำพูด พฤติกรรม การใช้อำนาจ การสื่อสารออนไลน์ และการปฏิบัติต่อผู้อื่นในทีมงาน
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจตระหนักถึงบทบาทของผู้บริหารระดับ SS/SE ในฐานะหัวหน้างาน ผู้ควบคุมงาน และผู้นำทีม ที่ต้องแสดงภาวะผู้นำในการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ปลอดภัย ให้เกียรติ และไม่เพิกเฉยต่อพฤติกรรมเสี่ยง
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจสามารถแยกแยะพฤติกรรมที่เหมาะสม พฤติกรรมที่เริ่มเสี่ยง พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และพฤติกรรมที่ต้องหยุดทันที เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาบานปลายเป็นข้อร้องเรียนหรือความขัดแย้งในองค์กร
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจสามารถใช้แนวทางการรับฟังข้อร้องเรียนเบื้องต้นโดยไม่ตัดสิน ไม่กล่าวโทษผู้ร้อง ไม่ขยายข่าว รักษาความลับเท่าที่เหมาะสม และส่งต่อเรื่องตามขั้นตอนขององค์กรได้อย่างมืออาชีพ
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจสามารถสื่อสาร ตักเตือน และหยุดพฤติกรรมไม่เหมาะสมโดยใช้ข้อเท็จจริง อธิบายผลกระทบ กำหนดขอบเขต และระบุพฤติกรรมที่คาดหวัง และสร้างมาตรฐานการทำงานร่วมกันที่ปลอดภัย ให้เกียรติ และเป็นมืออาชีพ
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจสามารถร่วมกันออกแบบแนวปฏิบัติของทีม หรือ Team Respect Guideline และนำไปใช้เป็นข้อตกลงร่วมในการป้องกันการคุกคามและส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่ดีภายในหน่วยงาน



รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ➡ Opening: Workplace Respect & Psychological Safety
 - Ice Breaking: “เส้นบาง ๆ ระหว่างล้อเล่นกับไม่สบายใจ”
- ➡ Module 1: Harassment คืออะไรในบริบทการทำงาน
 - ความหมายของ Harassment ในที่ทำงาน
 - ความแตกต่างระหว่าง Joke / Teasing / Disrespect / Harassment
 - รูปแบบการคุกคามที่พบได้ในองค์กร
 - ◆ Verbal Harassment: การใช้คำพูดล้อเลียน ดูถูกเหยียดหยาม
 - ◆ Sexual Harassment: การแซว สัมผัส พูด หรือส่งข้อความเชิงเพศที่ไม่เหมาะสม
 - ◆ Power Harassment: การใช้อำนาจกดดัน กลั่นแกล้ง หรือทำให้เสียศักดิ์ศรี
 - ◆ Workplace Bullying: การรุมกดดัน แยกออกจากกลุ่ม หรือจงใจทำให้ทำงานลำบาก
 - ◆ Online Harassment: การคุกคามผ่านไลน์ กลุ่มแชต หรือสื่อออนไลน์
 - ผลกระทบต่อพนักงาน ทีม และองค์กร
 - บทบาทหัวหน้างานในการสร้างพื้นที่ทำงานที่ปลอดภัยและให้เกียรติ
 - ตัวอย่างพฤติกรรมเสี่ยงในบริบทโลจิสติกส์
 - Workshop I: “Risk Behavior Sorting Game”
 - ◆ เกมคัดแยกพฤติกรรม: ปลอดภัย / เสี่ยง / ไม่เหมาะสม / ต้องหยุดทันที
 - ◆ แจก Scenario Card
- ➡ Module 2: บทบาทของหัวหน้างานในการป้องกันและหยุดพฤติกรรมเสี่ยง
 - บทบาท 4 ด้านของหัวหน้างาน
 - ◆ Role Model: เป็นแบบอย่างด้านคำพูด ท่าทาง และการใช้อำนาจ
 - ◆ Boundary Setter: กำหนดขอบเขตพฤติกรรมที่ยอมรับได้และยอมรับไม่ได้
 - ◆ Early Detector: สังเกตสัญญาณปัญหา ก่อนบานปลาย
 - ◆ First Responder: รับฟัง หยุดพฤติกรรมเสี่ยง และส่งต่ออย่างเหมาะสม
 - สัญญาณเตือนที่หัวหน้างานควรสังเกต
 - สิ่งที่หัวหน้างานไม่ควรทำเมื่อพบพฤติกรรมเสี่ยง
 - Case Discussion: “Supervisor’s Decision Point”
 - ◆ ฝึกแก้ปัญหาเมื่อหัวหน้างานพบพฤติกรรมเสี่ยง
- ➡ Module 3: วิธีรับฟังและจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้น
(หลักการรับฟังโดยไม่ตัดสิน ไม่โทษผู้ร้อง ไม่ขยายข่าว ไม่เพิกเฉย และส่งต่ออย่างเหมาะสม)
 - สิ่งที่ต้องทำและไม่ควรทำเมื่อมีคนมาร้องเรียน
 - หลักการรับฟังแบบไม่ตัดสิน
 - หลักการเก็บข้อมูลเบื้องต้น
 - แนวทางรักษาความลับและลดผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน
 - Workshop 2: “First Response Practice”

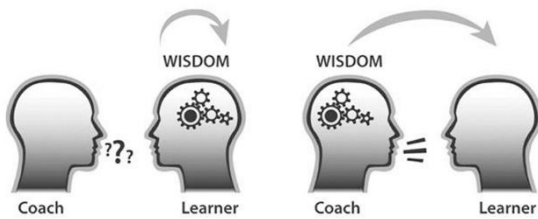
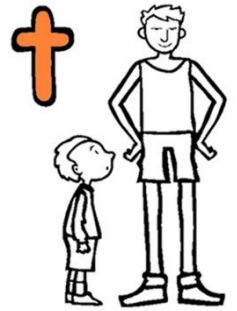


- ◆ ฝึกบทบาทหัวหน้างานเมื่อมีคนมาร้องเรียน
- ◆ แจก Scenario Card
- ➔ Module 4: การสื่อสารและตั้งเงื่อนไขพฤติกรรมไม่เหมาะสม
 - ความแตกต่างระหว่างการตำหนิคนกับการแก้ไขพฤติกรรม
 - หลักการตั้งเงื่อนไขให้เกียรติ
 - วิธีหยุดพฤติกรรมเสี่ยงทันทีโดยไม่ทำให้สถานการณ์บานปลาย
 - Framework: F-I-B-E
 - ◆ F: Fact — พุดจากข้อเท็จจริง
 - ◆ I: Impact — อธิบายผลกระทบ
 - ◆ B: Boundary — กำหนดขอบเขต
 - ◆ E: Expected Behavior — บอกพฤติกรรมที่คาดหวัง
 - Workshop 3: “Stop the Behavior Role Play”
 - ◆ ฝึกสื่อสารเพื่อหยุดพฤติกรรมเสี่ยงแบบมีอาชีพ
 - ◆ สถานการณ์จำลอง (Case Study)
- ➔ Module 5: Team Guideline Design
 - การสร้างมาตรฐานพฤติกรรมร่วมกันในทีม
 - ตัวอย่าง Team Respect Guideline
 - Action Plan: Personal Commitment



1 การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)

- ผู้ใหญ่มีประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับชีวิต ดังนั้นการเรียนรู้สิ่งใหม่จึงมีการเชื่อมโยงกับประสบการณ์ที่มีอยู่
- ผู้ใหญ่ต้องการทราบเหตุผลของการเรียนรู้ และต้องรู้สึกว่าการเรียนรู้นั้นมีความจำเป็นและสำคัญต่อตัวเขา
- ผู้ใหญ่มีอิสระและควบคุมตนเองได้ ดังนั้นจึงต้องการมีอิสระในการตัดสินใจว่าสิ่งใดมีความสำคัญ และสมควรที่จะเรียนรู้ ซึ่งเกิดการปรับใช้ความรู้ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง
- ผู้ใหญ่สนใจเรียนรู้ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานที่สามารถปรับใช้แก้ปัญหาของตนได้ทันที



2 การฝึกอบรมใช้กระบวนการ "Effective Group Coaching"

กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง สามารถดึงศักยภาพ

ภายในออกมาใช้มากขึ้น ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการโค้ชชิ่งแบบกลุ่ม (Group Coaching) ส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น

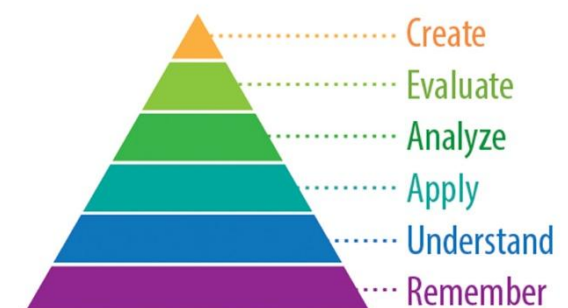
3 การฝึกอบรมบนพื้นฐานทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization) และทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy)

*ทฤษฎีหลักการทั่วไป มุ่งเน้นการสอนหลักการทั่วไปและคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เรียนนำหลักการหรือคุณสมบัติเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ด้วยวิธีของตนเองบนสถานการณ์แวดล้อมการทำงานจริง



*Bloom's Taxonomy นำแนวคิดของทฤษฎีหลักการเรียนรู้อาประยุกต์ใช้บนกรอบของการเรียนรู้ 6 ระดับ คือ

- การสร้างสรรค์ (Creat)
- การประเมินผล (Evaluate)
- การวิเคราะห์ (Analyze)
- การประยุกต์ (Apply)
- การเข้าใจ (Understand)
- การจำ (Remember)



BLOOM'S TAXONOMY



4 การฝึกอบรมเน้นความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย นำไปปรับใช้ได้จริง



- **การบรรยาย 40-50%** : เนื้อหาตามทฤษฎีและยกตัวอย่างที่มีความสอดคล้องในแต่ละหัวข้อ ทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและการนำไปปรับใช้ด้วยตนเอง
- **Workshop 20%** : กระตุ้นให้เกิดการสร้างกระบวนการคิดแก้ปัญหาด้วยตนเอง (Coaching Process)
- **กรณีศึกษา 0-20%** : สร้างบรรยากาศการวิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน โดยนำความรู้จากในชั้นเรียนมาแก้ปัญหาในกรณีศึกษาและแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- **Activity 0-40%** : การทำกิจกรรมที่ต้องใช้เครื่องมือสำหรับแก้ปัญหา (Problem Solving Devices) ในหลักสูตรหมวดการคิด (Thinking) โดยลงมือปฏิบัติบนโจทย์ที่กำหนดด้วยผู้เรียนเอง และแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- **Role Playing 0-20%** : การแสดงบทบาทตามเหตุการณ์ที่กำหนดให้ เป็นการทบทวนและประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนมา
- **อื่นๆ 0-30%** : กิจกรรมที่สอดคล้องและเหมาะสมกับหลักสูตร เช่น กิจกรรมรับฟังคู่สนทนาผ่านการเล่าเรื่อง (Telling my story), กิจกรรมแบ่งลักษณะนิสัยของมนุษย์ (สัตว์ 4 ทิศ), กิจกรรมสุนทรียสนทนา (Dialogue) หรือกิจกรรมเรียนรู้การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

การเรียนรู้แบบไม่ตึงเครียด สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ จนใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

5

ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ที่ดีที่สุดคือ ผู้เรียนต้องรู้สึกผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียดในการอบรม (คลื่นสมองมีความถี่อยู่ในช่วงอัลฟา Alpha) ดังนั้นก่อนเรียนจึงมี "กิจกรรมปรับคลื่นสมองก่อนการเรียนรู้" ซึ่งเป็นที่มาของวลีว่า **"เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผลสไตล์บานาน่า เทรนนิ่ง"**



โครงสร้างและเทคนิคสำหรับการดำเนินการฝึกอบรม (Framework and Technique)

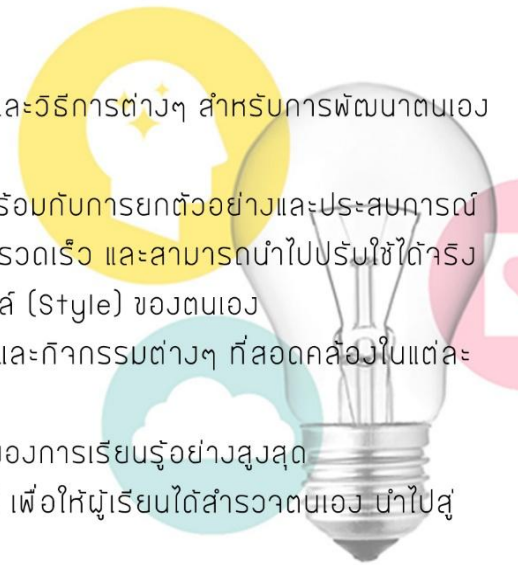


1 สร้างความสนใจให้กับผู้เรียน (Ice Breaking)

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่ของสมองก่อนการเรียนรู้
- คำถามสร้างแนวคิดที่สอดคล้องกับหลักสูตร
- บอกเล่าเก้าสิบถึงแนวทางการฝึกอบรมที่อาจารย์ใช้ในห้องบรรยาย
- ความหมายของการฝึกอบรมแบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) และโค้ชซิ่ง (Coaching)
- แนวคิดการฝึกอบรมด้านทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization)

2 เนื้อหาและแนวความคิดด้านการฝึกอบรมในห้องอบรม

- การบรรยาย (Training) เนื้อหาตามหลักสูตร เพื่อสร้างแนวคิด เทคนิค และวิธีการต่างๆ สำหรับการพัฒนาตนเองให้ทำงานดีขึ้น
- การบรรยายเนื้อหาเน้นที่หลักการตามทฤษฎี (Concept of Theory) พร้อมกับการยกตัวอย่างและประสบการณ์ต่างๆ ที่สอดคล้องในแต่ละหัวข้อ ทำให้ผู้เรียนมองเห็นภาพ เข้าใจได้อย่างรวดเร็ว และสามารถนำไปปรับใช้ได้จริง พร้อมกับบ่งชี้ให้ผู้เรียนนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการที่เป็นสไตล์ (Style) ของตนเอง
- มีกระบวนการเสริมการเรียนรู้มากขึ้นผ่านการทำเวิร์คช็อป, กรณีศึกษา และกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องในแต่ละหลักสูตร
- การฝึกอบรมเน้นความรู้สึกผ่อนคลาย ไม่เครียด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการเรียนรู้อย่างสูงสุด
- การบรรยายมีการสอดแทรกกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองได้อย่างยั่งยืนมากขึ้น



3 เวิร์คช็อปประเด็นสำคัญที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ (Workshop)

- ผู้เรียน/กลุ่ม ทำกิจกรรม Workshop
- Workshop จัดทำในรูปแบบของกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process)

4 วิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน (Case Study)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อวิเคราะห์กรณีศึกษา
- ตัวแทนกลุ่มแบ่งปันผลการวิเคราะห์กรณีศึกษาหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน



5 กิจกรรมที่สอดคล้องกับหลักสูตร (Activity)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อทำกิจกรรม
- ผู้เรียนร่วมแบ่งปันกิจกรรมหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน

6 ผู้เรียนแฮร์ความรู้สึกรที่ได้รับจากการอบรม

- ผู้เรียนออกมาบอกเล่าความรู้สึกที่ได้รับจากการอบรม
- ของรางวัลพิเศษสำหรับผู้ออกมาแฮร์ความรู้สึก (สงวนสิทธิ์ตามความเหมาะสม)

