

# การพัฒนาทักษะการสอนงาน (Coaching Skill)

โดย



อาจารย์ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant

*Pakornblog* 

<http://www.pakornblog.com>

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

# สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับการเป็นโค้ช

- นิยาม : โค้ช ในความหมายของตัวเอง
- คุณอยากเป็น โค้ชหรือไม่ ? เพราะเหตุใด ?
- คุณคิดว่า โค้ชควรมีบทบาทอย่างไร ?
- คุณเป็นผู้นำ Style ไหน ?



<http://www.pakornblog.com>



# Case Studies



## กรณีศึกษา I: บอกล่าประสบการณ์ Coaching

- ❖ การสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน
- ❖ การทำให้ลูกน้องเกิดความเชื่อมั่นในตัวเอง
- ❖ การจูงใจให้เขาทำงานให้เสร็จตามกำหนด
- ❖ การพัฒนาให้เขาเป็นผู้นำ



# นิยามความหมายของการสอนงาน (Coaching)



การสอนงาน คือ การที่คนคนหนึ่ง ช่วยให้ใครก็ตาม  
พัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน

“การสอนงานไม่ได้หมายถึง สาระของการสอน หรือ บอกถึง  
วิธีการทำงานเท่านั้นแต่หมายรวมถึงการช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ การ  
ให้กำลังใจ และให้โอกาสในการทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้น เป็นวิธีการที่จะช่วย  
ให้ผู้ได้บังคับบัญชาประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างเป็นอิสระและมี  
ประสิทธิภาพ”



# องค์ประกอบการสอนงาน (Coaching)



“Maslow”  
(ความต้องการ)



- ความกลัว
- Comfort zone
- เป้าหมายไม่ชัดเจน

- ทักษคติเชิงบวก
- ความเชื่อมั่น
- ความรับผิดชอบ



# โอกาสในการสอนงาน (Coaching) ของหัวหน้างาน

- การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน
- การโอนย้ายงาน
- การเลื่อนตำแหน่งงาน
- การประเมินผลงาน
- การมอบหมายงานด่วนพิเศษ
- การมอบหมายงานที่เป็น โครงการที่มีระยะเวลาแน่นอน
- การรับพนักงานใหม่
- การแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น



# แนวทางในการฝึกอบรม

- การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)
- การ Coaching เพื่อให้ทุกคนเห็นตัวเอง
- การสร้างแรงจูงใจ เพื่อดึงศักยภาพออกมาใช้
- สร้างบรรยากาศให้เกิดการแลกเปลี่ยนและลงมือปฏิบัติ
- การจัดเตรียมประเด็นสำคัญ เพื่อนำไปฝึกฝน
- มุ่งเน้นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการเรียนรู้



# Work Shop I

## การเตรียมตัวเพื่อการเป็นโค้ช(Coach)

- ระบุชื่อลูกน้องที่เราตั้งใจทำการสอนงาน
- กำหนดหัวข้อที่เหมาะสมกับลูกน้อง (Coachee)
- สาเหตุที่เลือกลูกน้องคนนี้เพราะอะไร?
- คาดหวังผลลัพธ์อะไร?





# หลักการที่ควรเป็นแนวความคิดของโค้ช (Coach)



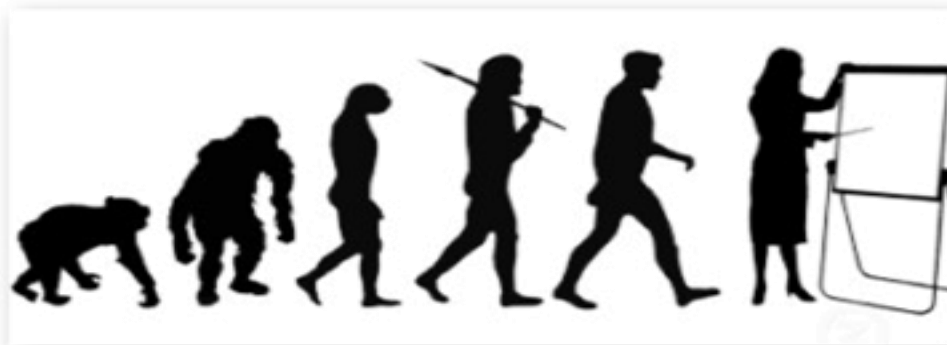
- โค้ชซึ่ง มีความสามารถเป็นอย่างยิ่ง และ มีศักยภาพเหลืออยู่
- มนุษย์ทุกคนย่อม รู้จักตัวเอง ดีที่สุด
- มุ่งเน้นทำให้ยอมรับผลลัพธ์ของ การเปลี่ยนแปลง ด้วยตัวเอง
- กระบวนการที่ใช้ เน้นที่ วิธีการแก้ไข มิใช่เน้นที่ปัญหา
- ปัญหา / อุปสรรค เป็นสิ่งที่เขาพบเจออยู่ ไม่ใช่สิ่งที่เขาเป็น
- ทุกคนมี เทคนิค ที่เหมาะสม ของตัวเอง



# เรียนรู้ธรรมชาติของมนุษย์



- คนทุกคน ชอบคำชม
- คนส่วนใหญ่อยาก ได้รับการยอมรับ
- คนอยากให้ผู้อื่น เห็นคุณค่าในตัวเอง
- คนอยากพัฒนาตัวเองให้ ประสบความสำเร็จ
- คนยินดี เปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง



# เทคนิคการใช้คำถามประเภทต่างๆ (Questioning)



- การใช้คำถามให้โค้ชคิดถึงตัวเอง
- การใช้คำถามกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- การใช้คำถามเพื่อสร้าง Solution ของโค้ชเอง
- การใช้คำถามเพื่อกำหนดเป้าหมายของโค้ช
- การใช้คำถามเพื่อให้โค้ชมีส่วนร่วม
- การใช้คำถามแลกเปลี่ยนความคิดเห็น



# การรับฟังอย่างตั้งใจ (*Listening*)

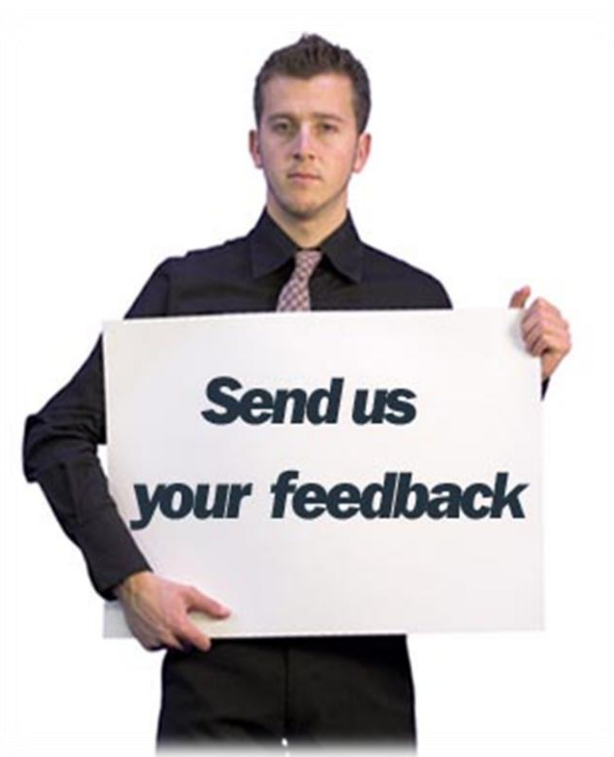


- การได้ยินแต่ไม่ได้ฟัง
- การฟังเพียงผิวเผิน
- การฟังเพื่อการสนทนา
- การฟังเพื่อให้คำแนะนำ
- การฟังอย่างตั้งใจ
- การฟังเพื่อการขัดแย้ง



# การให้ข้อมูลป้อนกลับของโค้ช (Feedback)

- ข้อมูลป้อนกลับที่เรื่องที่สอน
- ข้อมูลป้อนกลับที่วิธีการ
- ข้อมูลป้อนกลับที่แนวความคิด
- ข้อมูลป้อนกลับที่พฤติกรรม
- ข้อมูลป้อนกลับที่ผลลัพธ์



การสนับสนุน.....

## แนวความคิดของโค้ช (Motivate)



- ชื่นชมสิ่งที่ดี
- พูดถึงศักยภาพที่เหลืออยู่
- จูงใจให้ก้าวข้ามอุปสรรค
- ให้กำลังใจในการเผชิญปัญหา
- สร้างความมั่นใจให้โค้ช



# การสร้างเป้าหมายร่วมกัน (Goal)

- ❖ เป้าหมายของโค้ช
- ❖ เป้าหมายที่โค้ชอยากทำ
- ❖ เป้าหมายที่ท้าทายความสามารถ
- ❖ เป้าหมายที่เป็นไปได้
- ❖ เป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจงชัดเจน
- ❖ เป้าหมายที่มีระยะเวลาแน่นอน



# Case Studies



## กรณีศึกษา II: ผู้นำในฐานะโค้ช

- ❖ หัวข้อที่เลือกใช้ในการ โค้ชชิ่ง (Coaching)
- ❖ สาเหตุที่เลือกหัวข้อนี้ เพราะเหตุใด ?
- ❖ ขั้นตอนในการ Coaching คร่าวๆ
- ❖ คาดหวังผลลัพธ์อย่างไร ?





# ประสบการณ์การใช้กระบวนการ การสอนงาน (Coaching)



## ขั้นตอนที่ 1 : การเกริ่นนำ

- แลกเปลี่ยนเรื่อง “หัวข้อ” ที่เลือก
- บอกจุดประสงค์ของการสอนงานครั้งนี้
- ให้หลักการของการเป็นโค้ช
- ขอให้ Coachee คิดถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวเอง



# ประสบการณ์การใช้กระบวนการ การสอนงาน (Coaching)



## ขั้นตอนที่ 2 : การแลกเปลี่ยน

- ความคาดหวังของ Coachee จากการสอนงานครั้งนี้
- ถาม – ตอบ ซึ่งกันและกัน
- เล่าประสบการณ์ในงานที่ผ่านมา (ควรเกี่ยวข้องกับหัวข้อที่จะใช้คุยด้วย)
- แลกเปลี่ยนความรู้สึกในเรื่องที่เล่า
- ถามความพร้อมของ Coachee เพื่อเข้าสู่เนื้อหา



# ประสบการณ์การใช้กระบวนการ

## การสอนงาน (Coaching)

### ขั้นตอนที่ 3 : เข้าสู่เนื้อหาการสอนงาน

- อธิบายความหมายของหัวข้อทีละ step
- เล่าเรื่อง/ยกตัวอย่างประกอบ
- ถามคำถามเพื่อให้ Coachee แสดงความคิดเห็น
- ให้ข้อคิดเพิ่มเติมจากประสบการณ์ของโค้ช
- พยายามให้ Coachee แลกเปลี่ยนให้มาก
- บันทึกสิ่งที่ Coachee ได้เรียนรู้
- บันทึกสิ่งที่ Coachee จะนำไปปฏิบัติ
- รับฟังอย่างตั้งใจ เพื่อกระตุ้นให้ Coachee พุด



# ประสบการณ์การใช้กระบวนการ การสอนงาน (Coaching)



## ขั้นตอนที่ 4 : จบการสอนงาน

- สรุปเนื้อหาที่ได้พูด-คุยกันไป
- ทำให้ Coachee รู้สึกผ่อนคลาย
- ย้ำเตือนเรื่องที่จะนำไปปฏิบัติ/ฝึกฝน
- บอกเล่าธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง
- ปรับความรู้สึกให้เข้าสู่ภาวะปกติ
- นัดหมายครั้งต่อไป
- จบกระบวนการสอนงานในวันนี้



# Work Shop II

## ออกแบบโปรแกรมการสอนงาน



- นำหัวข้อที่เตรียมไว้มาเขียน Step การสอนงานของตัวเอง
- การเกริ่นนำ – ด้วยเรื่องอะไร ?
- การแลกเปลี่ยน – ประสบการณ์ที่จะเล่าให้ Coachee ฟัง
- เข้าสู่เนื้อหา – เตรียมคำถามเพื่อกระตุ้นความคิด
- จบการสอนงาน – การพูดคุยเพื่อเข้าสู่ภาวะปกติ
- ถามความคิดเห็นเพื่อนในกลุ่มเพิ่มเติม



## *Work Shop III : Role Playing*

- แสดงการสอนงาน (Coaching) จำลอง
- ขออาสาสมัคร 1 คน
- คัดเลือกหัวข้อที่เหมาะสม
- ดำเนินการสอนงาน (Coaching)
- ขอให้ทุกคนแลกเปลี่ยนความคิดเห็น



# เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจากการสอนงาน (Coaching)



- ความอึดอัดใจไม่รู้จะเริ่มต้นอย่างไรดี
- ความตื่นเต้นไม่กล้าพูดเข้าประเด็นซักที
- พูด – ค่อยเรื่องต่างๆ ไปนานเกินไปจนได้เนื้อหาน้อย
- มุ่งเน้นที่เนื้อหามากเกินไป จึงเกิดความเครียด
- หยุดการ Coaching กลางคันเพราะไม่แน่ใจในผลลัพธ์
- ไม่กล้าลงมือทำจึงเลื่อนอยู่เรื่อยๆ
- กังวลในผลลัพธ์มากเกินไป เมื่อทำเสร็จแล้วเครียดอยู่



# สิ่งที่จะได้รับจากการสอนงาน(Coaching)



- โเค้ช เกิดความสุข!
- ลูกน้องเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง
- รู้สึกว่าอยากทำอีกและทำให้ดีขึ้น
- มุ่งมั่นที่จะพัฒนาลูกน้องคนอื่นๆเพิ่มเติม
- รู้สึกสนุกและเป็นธรรมชาติยิ่งขึ้น
- ถ่ายทอดเทคนิคการเป็น โเค้ช ให้ผู้อื่นต่อไป





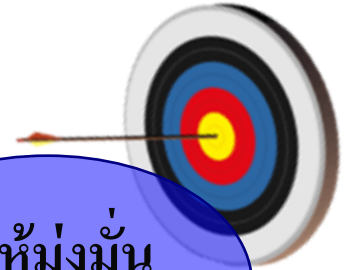
# สรุปบทบาทของโค้ช (Coach)



การเป็น  
กระจก

บทบาทของ  
**Coach**

ทำให้มุ่งมั่น  
ในเป้าหมาย



Q  
A  
การใช้  
คำถาม?

กระตุ้นให้ใช้  
ศักยภาพ



# สิ่งที่ได้รับจากการอบรมครั้งนี้



💡 เรื่องที่ได้รับ

💡 เรื่องที่ชอบ

💡 เรื่องที่จะนำไปใช้ในทันที



<http://www.pakornblog.com>



คุณพร้อมเป็น โค้ช (Coach) หรือยัง ?

*ไม่ต้องคิดมาก !*

*Just Do It !*

ขอให้โชคดีทุกคนครับ

