

เทคนิคการสอนแนะและการเป็นพี่เลี้ยง (Coaching & Mentoring Technique)

Day 2: การประยุกต์ใช้การสอนแนะ ปรัชญาและดูแลในองค์กร



อ.ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic

Development Consultant

 *Pakorn Blog* 

www.pakornblog.com

คุณปฏิบัติอย่างไรกับพนักงานลักษณะนี้

- ★ พนักงานใหม่ที่เพิ่งเข้ามาทำงานกับองค์กร
- ★ พนักงานที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในงาน
- ★ พนักงานที่ไม่ค่อยปฏิบัติตามคำสั่ง
- ★ พนักงานที่ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
- ★ พนักงานที่ไม่พยายามเรียนรู้ในเรื่องยากๆ
- ★ พนักงานที่คอยขอความช่วยเหลืออยู่เรื่อยๆ
- ★ พนักงานที่มีความสามารถในการทำงานสูง

วิธีการพัฒนาและช่วยเหลือพนักงานในฐานะหัวหน้า

- * การสอนที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับงาน (Teaching)
- * การสอนแนะเป็นเรื่องการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Coaching)
- * การให้คำปรึกษา ดูแลในด้านวิชาชีพการทำงาน (Mentoring)
- * การฝึกสอนงานเป็นการให้วิธีการทำงานที่ถูกต้อง (Training)
- * การเป็นที่ปรึกษาจะเน้นที่การช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (Counselling)

“คุณชอบวิธีไหนมากที่สุดครับ?”

กระบวนการสอนแนะ (Coaching) อย่างเป็นระบบ

ขั้นตอนที่ 1 : การเกริ่นนำ



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

กระบวนการสอนแนะ (Coaching) อย่างเป็นระบบ

ขั้นตอนที่ 2 : การแลกเปลี่ยน

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



กระบวนการสอนแนะ (Coaching) อย่างเป็นระบบ

ขั้นตอนที่ 3 : เข้าสู่เนื้อหาการสอนงาน



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

กระบวนการสอนแนะ (Coaching) อย่างเป็นระบบ

ขั้นตอนที่ 4 : จบการสอนงาน

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





บอกเล่าประสบการณ์ Coaching

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

เทคนิคการสอนแนะ (Coaching)

- * การใช้คำถาม (Questioning)
- * การรับฟังอย่างตั้งใจ (Listening)
- * การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback)
- * การให้กำลังใจ (Motivation)
- * การกำหนดเป้าหมายร่วมกัน (Set Goal)





การดำเนินการ 1:1 Coaching โดยอาจารย์



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

กระบวนการสร้างทีมโค้ชในองค์กร

- * กำหนดผู้ทำหน้าที่โค้ช
- * โค้ชคัดเลือกโค้ช (Coachee) ด้วยตัวเอง
- * ออกแบบโปรแกรมการสอนแนะ (Coaching)
- * กำหนดเป้าหมายการสอนแนะด้วยตัวเอง
- * ดำเนินการสอนแนะ (Coaching) โค้ชชี้
- * สรุปผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหลังการสอนแนะ
- * ติดตามผลหลังจากการสอนแนะ





ออกแบบโปรแกรมการสอนแนะนำด้วยตัวเอง

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

ROLE PLAYING



การดำเนินการ 1:1 Coaching ด้วยตัวเอง

กระบวนการสร้างระบบพี่เลี้ยงในองค์กร

- ★ กำหนดเป้าหมายของระบบพี่เลี้ยง
- ★ วางแผนขั้นตอนการสร้างระบบพี่เลี้ยง
- ★ ดำเนินการให้พี่เลี้ยงให้คำปรึกษาและดูแลพนักงาน
- ★ ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
- ★ สรุปผลแล้วนำเสนอผู้บริหาร



ขั้นตอนการสร้างระบบพี่เลี้ยงตามโครงการ

- ★ กำหนดบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยงให้ชัดเจน
- ★ เปิดรับสมัครอาสาสมัครเป็นพี่เลี้ยง
- ★ การคัดเลือกพี่เลี้ยงตามคุณสมบัติที่เหมาะสม
- ★ จับคู่พี่เลี้ยงและพนักงานให้เหมาะสม
- ★ การพัฒนาทักษะการเป็นพี่เลี้ยงที่ดี
- ★ การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจให้พี่เลี้ยง
- ★ สร้างกระบวนการติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

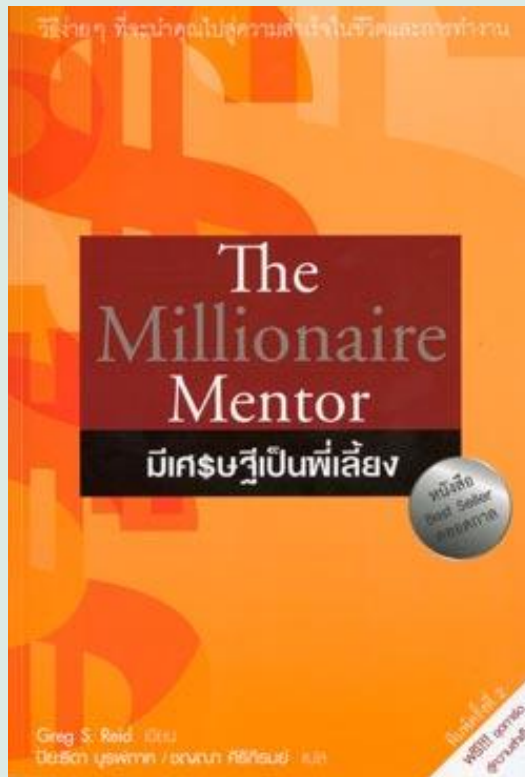
คุณสมบัติของพี่เลี้ยงที่เหมาะสม

- ★ เป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จกับบริษัทมากกว่า 3 ปี
- ★ มีทัศนคติที่ดีต่องานและบริษัท
- ★ อายุควรมากกว่าพนักงานที่ดูแลประมาณ 3-4 ปีขึ้นไป
- ★ ควรเป็นเพศเดียวกันกับพนักงานที่ดูแล
- ★ ไม่ควรเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง แต่อยู่ในสายอาชีพเดียวกัน
- ★ มีความพร้อมที่จะทำหน้าที่พี่เลี้ยง
- ★ มีจิตใจเป็นผู้ให้และน้ำใจดีงาม



นิทานจากหนังสือ

“มีเศรษฐีเป็นพี่เลี้ยง (*The Millionaire Mentor*)



- * รอย
- * ออสการ์
- * การ์ดคำ

การสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นพัฒนาตัวเอง

- ★ เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์
- ★ ความเชื่อที่ว่า “ทุกคนรักตัวเอง”
- ★ ทำให้เห็นคุณค่าและประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลง
- ★ เปลี่ยนความคิด...การกระทำเปลี่ยน
- ★ วิธีการที่ดีที่สุดคือ วิธีการที่เขาเลือกเอง
- ★ การยอมรับกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น



I Love Myself

WORKSHOP 2

ออกแบบโปรแกรมการเป็นพี่เลี้ยงของตัวเอง



- ♠ บุคคลที่ต้องการการเป็นพี่เลี้ยงคือใคร?
- ♠ สาเหตุที่เลือกบุคคลนี้เป็นเพราะเหตุใด?
- ♠ วางแผนการดูแลในเรื่องอะไรบ้าง?
- ♠ การดำเนินการในฐานะพี่เลี้ยงเป็นอย่างไร?
- ♠ คาดหวังผลลัพธ์ในเรื่องใด?

โอกาสในการสอนแนะ (Coaching) ทีมงาน

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



เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจากการสอนแนะ

- ❧ ความอึดอัดใจ ไม่รู้จะเริ่มต้นอย่างไรดี
- ❧ ความตื่นเต้น ไม่กล้าพูดเข้าประเด็นซักที
- ❧ พูด – ค่อยเรื่องต่างๆ ไปนานเกินไป จนได้เนื้อหาน้อย
- ❧ มุ่งเน้นที่เนื้อหามากเกินไป จึงเกิดความเครียด
- ❧ หยุดการ Coaching กลางคันเพราะไม่แน่ใจในผลลัพธ์
- ❧ ไม่กล้าลงมือทำจึงเลื่อนอยู่เรื่อยๆ
- ❧ กังวลในผลลัพธ์มากเกินไป เมื่อทำเสร็จแล้วเครียดอยู่

สิ่งที่ควรโค้ช & พี่เลี้ยงควรจะได้รับ



- ❖ โค้ช เกิดความสุข!
- ❖ ลูกน้องเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง
- ❖ รู้สึกว่าอยากทำอีกและทำให้ดีขึ้น
- ❖ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาลูกน้องคนอื่นๆเพิ่มเติม
- ❖ รู้สึกสนุกและเป็นธรรมชาติยิ่งขึ้น
- ❖ ถ่ายทอดเทคนิคการเป็น โค้ชให้ผู้อื่นต่อไป

ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

- แก้ปัญหาเรื่องการปฏิบัติงาน
- พัฒนาทักษะของพนักงานเพิ่มขึ้น
- เพิ่มผลผลิตตามเป้าหมาย
- สร้างผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง
- อนุรักษ์รักษาพนักงานที่ดีที่สุดไว้ได้
- สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมในการทำงานเชิงบวก



สิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมในครั้งนี้



- ♥ เรื่องที่ได้รับ
- ♥ เรื่องที่ชอบ
- ♥ เรื่องที่คุณจะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก
คือเรื่องอะไร ?

คุณพร้อมเป็นโค้ช & พี่เลี้ยงหรือไม่?

โค้ช



กระตุ้นศักยภาพ

พี่เลี้ยง



พัฒนาวิชาชีพ

ทุกคนรอคุณอยู่....

Just Do it!

ขอให้โชคดี ... สวัสดีครับ

