

HRD คุณคือ Coach ขององค์กร



โดย

อาจารย์ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach
Leadership and Strategic Development Consultant



<http://www.entrainning.net>
<http://www.facebook.com/CSREntainning>



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



<http://www.entrainning.net>
<http://www.facebook.com/CSREntainning>



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

สำรวจแนวความคิดในการให้คำปรึกษาพนักงาน

- พนักงานมาบ่นเรื่องของหัวหน้าให้ฟัง
- จัดหลักสูตรฝึกอบรมแล้วพนักงานไม่ยอมเข้า
- หัวหน้าแสดงอารมณ์ฉุนเฉียวกับทีมงานบ่อยๆ
- พนักงานพูดถึงองค์กรในด้านเสียหาย ทั้งๆที่ข้อเท็จจริงไม่ใช่
- บุคลากรต่อต้านกับกฎระเบียบใหม่ๆอยู่เรื่อย

“คุณดำเนินการอย่างไรกับเหตุการณ์เหล่านี้บ้างครับ?”

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD)

“ ศาสตร์และศิลปะของการเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ของตัวบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร โดยผ่านรูปแบบการพัฒนาและเครื่องมือต่างๆที่จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน และความก้าวหน้าในองค์กร ”

Chalofsky

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

นันททัศนะ เกี่ยวกับการโค้ชชิ่ง (Coaching)

“ใน โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นทุกวันนี้ วิธีที่ดีที่สุดสำหรับการพัฒนาบุคลากรและสร้างทีมงานให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงในโลกธุรกิจ คือ การพัฒนาให้พนักงานรู้จักนำศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้ให้มากที่สุด และสามารถรับมือกับปัญหาด้วยตัวเอง เราเรียกวิธีนี้ว่าการ โค้ชชิ่ง (Coaching)”

อมรรัตน์ ศรีสุรินทร์

ผู้เรียบเรียงหนังสือ Coaching in a week.

สิ่งที่ได้เรียนรู้

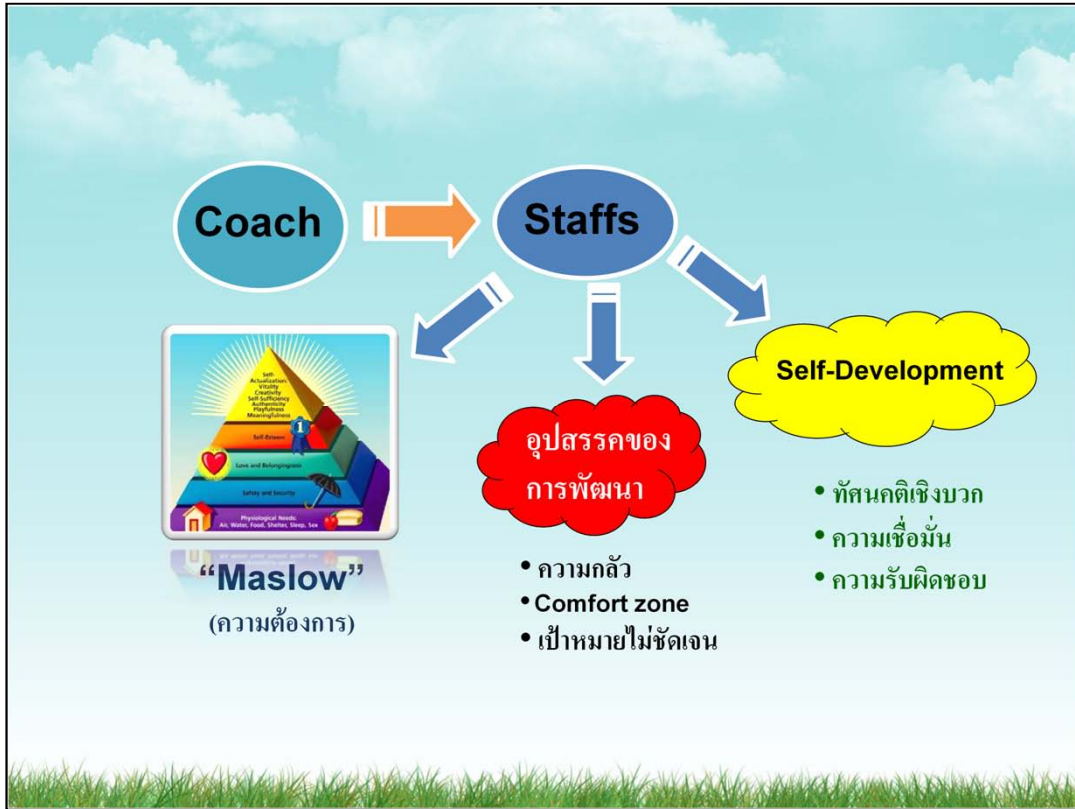
สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

แนวการฝึกอบรมสำหรับโปรแกรม

- การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)
- การให้หลักการในการเป็นโค้ช
- การบรรยายเพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- การสอดแทรกเทคนิคสำหรับการนำไปใช้
- Workshop เพื่อการดึงศักยภาพของตัวเอง
- กรณีศึกษา เพื่อการวิเคราะห์ก่อนนำไปปฏิบัติจริง
- Role Play เพื่อทำให้เห็นกระบวนการ โค้ชซึ่ง
- การบ้านเพื่อนำไปพัฒนาทีมงานและการฝึกฝน

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ



สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

หัวใจสำคัญของการเป็นโค้ช

1. ทำให้พนักงาน มองเห็นตัวเองและยอมรับในสิ่งที่ตัวเองเป็นอยู่
2. กระตุ้นให้พนักงานเกิดความอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง
3. จูงใจให้มองเห็นประโยชน์ที่จะได้รับ
4. ทำให้พนักงานมีกำลังใจในการก้าวข้ามอุปสรรค
5. ทำให้พนักงานมุ่งมั่นกับเป้าหมายและรับผิดชอบต่อเป้าหมาย
6. สร้างความไว้วางใจระหว่างโค้ชกับโค้ชชี่



<http://www.pakornblog.com>

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

หลักการและเทคนิคที่ใช้สำหรับโค้ช

- การใช้คำถาม (Questioning)
- การรับฟังอย่างตั้งใจ (Listening)
- การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback)
- การจูงใจให้เกิดความเชื่อมั่น (Motivate)
- กำหนดเป้าหมายการเปลี่ยนแปลง (Set Goal)
- การใช้ภาวะความเป็นผู้นำ (Trust)



<http://www.pakornblog.com>

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

Work Shop I : การเตรียมตัวสำหรับการเป็นโค้ช

- ❖ คุณเลือกโค้ชชื่อ.....
- ❖ คุณเลือกหัวข้อที่ใช้สำหรับโค้ชเรื่องใด?
- ❖ สาเหตุที่เลือกหัวข้อนี้เป็นเพราะอะไร?
- ❖ คาดหวังผลลัพธ์อย่างไร?



สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

หลุมพรางทางความคิดเชิงลบของพนักงานทั่วไป

- มองการทำงานเป็นความเครียด ไม่ใช่เรื่องท้าทาย
- รู้สึกว่าโดนกลั่นแกล้งจากหัวหน้าที่ให้งานเยอะ
- กังวลกับเป้าหมาย และคิดว่าทำไม่ได้
- มีทัศนคติเชิงลบกับผู้อื่นและองค์กร
- ไม่กล้าตัดสินใจเพราะกลัวความล้มเหลว
- ขาดความมั่นใจในตัวเอง ไม่กล้าแสดงออก
- ชอบแสดงออกทางอารมณ์เชิงลบในการทำงาน
- สับสนว่าเรื่องใดควรทำเอง เรื่องใดควรให้ผู้อื่นทำ

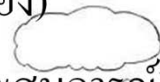


สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

เทคนิคที่ทำให้พนักงานเอาชนะหลุมพรางของตัวเอง

- การปรับเปลี่ยนแนวความคิดใหม่ (มองบวก)
- การกระตุ้นให้เกิดพลัง (มองเห็นประโยชน์)
- การสร้างความมั่นใจด้วยตัวเอง (ชมตัวเอง)
- การจัดการอารมณ์เชิงลบ (รักตัวเอง)
- การยอมรับการเปลี่ยนแปลง (ประสบการณ์)



สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

การแสดงบทบาทสมมุติ (Role Play)



- อาสาสมัคร โค้ชชี
- อาจารย์แสดงเป็น โค้ชให้ดู
- เลือกหัวหน้าที่ใช้ในการ โค้ชซึ่ง
- แสดงบทบาทสมมุติ
- แลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ได้รับ

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

สาเหตุที่พนักงานใช้ศักยภาพของตัวเองไม่เต็มที่

- ความกลัวในเรื่องต่างๆ
- จินตนาการเหตุการณ์ต่างๆเป็นเชิงลบ
- เกิดสภาวะอารมณ์เชิงลบขึ้น
- มองไม่เห็นคุณค่าและประโยชน์ของงาน
- ขาดความมั่นใจในตัวเอง
- มีความคิดเชิงลบต่อผู้อื่น
- การใช้ข้ออ้างและข้อแก้ตัวมากเกินไป
- ไม่อยากเปลี่ยนแปลง อยากอยู่ในพื้นที่ที่คุ้นเคย

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ



สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

เรียนรู้ความต้องการของมนุษย์

- คนชอบคำชม
- คนทุกคนอยากให้ผู้อื่นยอมรับในคุณค่า
- คนอยากพัฒนาตัวเอง
- คนทุกคนอยากประสบความสำเร็จ
- คน ไม่ชอบ การเปลี่ยนแปลง

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

ตัวอย่างหัวข้อการพัฒนาด้าน Soft Skill

- ภาวะผู้นำ
- การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์
- การจัดการอารมณ์เชิงลบ (EQ)
- การสร้างเสริมทัศนคติเชิงบวก
- การมีหัวใจในการให้บริการ
- การสร้างทีม Spirit
- การสร้างจิตสำนึกองค์กร

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ



สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่นำไปปฏิบัติ

Work Shop II : กำหนดแนวทางการโค้ชชิ่ง

- อาการส่วนใหญ่ที่พนักงานมาปรึกษาเป็นเรื่องใด?
- หัวข้อสำหรับการ โค้ชชิ่งคือเรื่องใด?
- กำหนดแนวทางการ โค้ชชิ่งของเราพอสังเขป
- คาดหวังว่าจะเกิดผลลัพธ์ในเรื่องใด?



สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

คุณสมบัติของการเป็นโค้ชที่ดี

1. ต้องชอบเรื่อง “คน”

- มองคนในเชิงบวก (จับถูก)
- ค้นหาจุดเด่นเพื่อให้เขาพัฒนาตัวเอง
- ต้องเชื่อว่า “คนทุกคนอยากพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น”
- มุ่งมั่นที่จะพัฒนาคนอย่างต่อเนื่อง
- พัฒนาศักยภาพของเขาให้ดีขึ้น ไม่ใช่แก้ไขปัญหาในอดีต
- ทำให้เขาเป็นผู้รับผิดชอบในเป้าหมาย

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

คุณสมบัติของการเป็นโค้ชที่ดี

2. มีความมั่นใจในการเป็นโค้ชของตัวเอง

- มีทัศนคติเชิงบวกในการโค้ชซึ่ง
- การใช้คำถามเพื่อหาข้อเท็จจริง
- การรับฟังอย่างตั้งใจ
- เชื่อมั่นในพลังการจูงใจของผู้อื่น
- ให้ความสำคัญกับกระบวนการและหลักการ
- เสริมสร้างภาวะผู้นำให้ตัวเอง

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

คุณสมบัติของการเป็นโค้ชที่ดี

3. ดำเนินการโค้ชซึ่งตามกระบวนการ

- ยึดหลักการ โค้ชซึ่ง เพื่อ.....
 - ทำให้พนักงานมองเห็นตัวเอง
 - ดึงศักยภาพของพนักงานให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
 - กระตุ้นให้รับผิดชอบต่อเป้าหมาย
 - สร้างความไว้วางใจในโค้ช
- ระหว่างการโค้ชซึ่ง ห้ามใช้อารมณ์หรือหงุดหงิดเด็ดขาด
- จูงใจและชักชวนให้มองเห็นประโยชน์ (Influence)
- ยึดมั่นกับบทบาทของโค้ชตลอดเวลา

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจากการโค้ชชิ่ง(Coaching)

- ความอึดอัดใจไม่รู้จะเริ่มต้นอย่างไรดี
- ไม่กล้าใช้คำถามกลัวพนักงานไม่พอใจ
- พนักงานไม่ตอบคำถามไม่รู้จะทำอย่างไรดี
- มุ่งเน้นที่เนื้อหาเพื่อแก้ปัญหา จึงเกิดความเครียด
- พูดคุยเรื่องทั่วไปมากเกินไป จนไม่ได้เนื้อหา
- หยุดการโค้ชชิ่งกลางคันเพราะไม่แน่ใจในผลลัพธ์
- กังวลในผลลัพธ์มากเกินไป เมื่อทำเสร็จแล้วยังเครียดอยู่

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

การแสดงบทบาทสมมุติ (Role Play) ครั้งที่ 2



- ผู้เรียน โต้แย้งกันเอง
- อาจารย์ โต้แย้งให้ดู

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

สิ่งที่จะได้รับจากการโค้ชชิ่ง (Coaching)

- โค้ช เกิดความสุข!
- พนักงานเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง
- รู้สึกว่าอยากทำอีกและทำให้ดีขึ้น
- มุ่งมั่นที่จะพัฒนาลูกน้องคนอื่นๆเพิ่มเติม
- รู้สึกสนุกและเป็นธรรมชาติยิ่งขึ้น
- ถ่ายทอดเทคนิคการเป็นโค้ชในผู้อื่นต่อไป

สิ่งที่ได้เรียนรู้

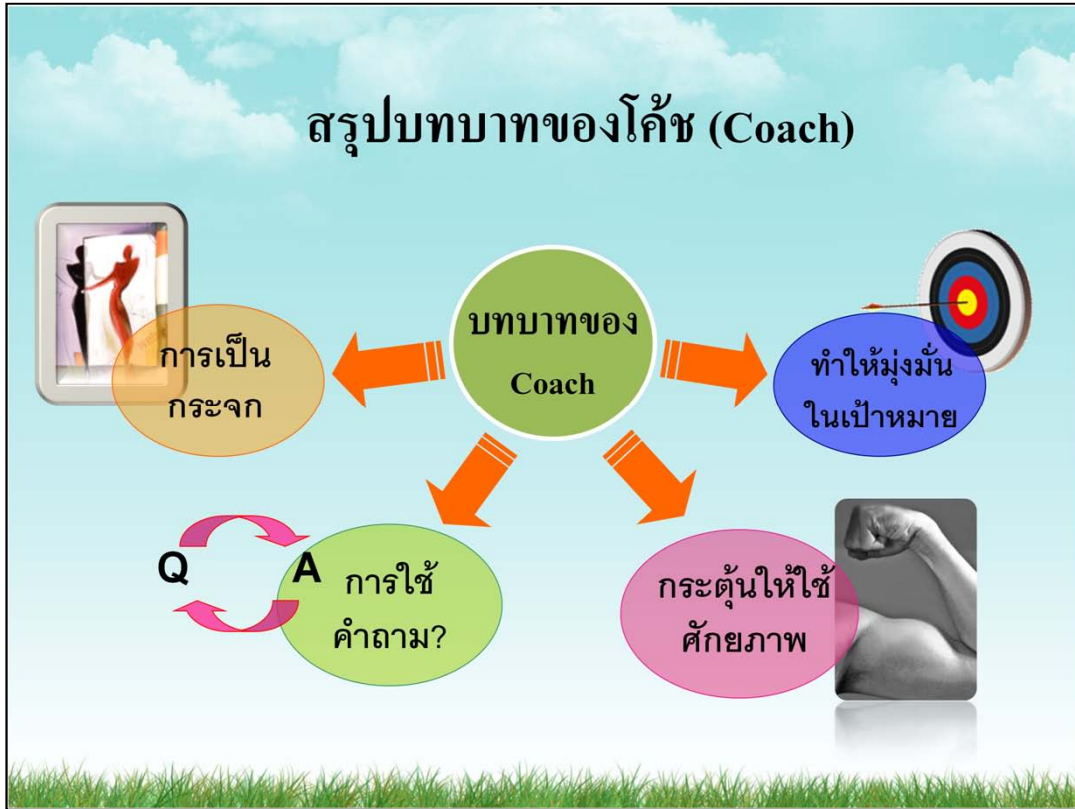
สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

- แก้ปัญหาเรื่องการปฏิบัติงาน
- พัฒนาทักษะของพนักงานเพิ่มขึ้น
- เพิ่มผลิตผลตามเป้าหมาย
- สร้างผู้ได้บังคับบัญชาที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง
- ธารงรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้
- สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมในการทำงานเชิงบวก

สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ



สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

แลกเปลี่ยนสิ่งที่ได้รับ

- เรื่องที่ได้รับ
- เรื่องที่ชอบ
- เรื่องที่จะนำไปใช้ในทันที



สิ่งที่ได้เรียนรู้

สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ

คุณพร้อมเป็นโค้ช (Coach) หรือยัง ?

ไม่ต้องคิดมาก !

Just Do It !

ขอให้โชคดีทุกๆคนครับ



<http://www.entrainning.net>
<http://www.facebook.com/CSREntrainning>



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



<http://www.entrainning.net>
<http://www.facebook.com/CSREntrainning>



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