

Leadership and Team Building Development Program

Day3: เทคนิคการสอนแนะและการเป็นพี่เลี้ยง



อ.ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach
Leadership and Strategic
Development Consultant



<http://www.entraining.net>



www.pakornblog.com

แลกเปลี่ยนสิ่งที่เกิดขึ้นจากการโค้ชซึ่ง

- * เรื่องราวการ โค้ชซึ่งพอสังเขป
- * ความรู้สึกรักของ โค้ชและ โค้ชชี่
ระหว่างการ โค้ชซึ่ง
- * ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการ โค้ชซึ่ง
- * สิ่งที่จะดำเนินการพัฒนาเพิ่มเติมใน
ครั้งต่อไป

“บอกเล่าเรื่องราวเพื่อดำเนินการ Clinic”





การให้คำแนะนำเพิ่มเติมในฐานะโค้ช (อ.ปกรณ์)

- ♠ หลักการของการเป็นโค้ช
- ♠ เทคนิคการดึงศักยภาพผู้อื่น
- ♠ หัวใจสำคัญของการ โค้ชซึ่ง
(Coaching)



บทบาทสำคัญของหัวหน้างาน

- ค โค้ช (Coach)
- ค พี่เลี้ยง (Mentor)
- ค ครูฝึก (Trainer)
- ค คุณครู (Teacher)
- ค ที่ปรึกษา (Consult)

“เหมือน หรือ แตกต่างกันอย่างไร”

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์

- ★ คุณชอบพัฒนาบุคลากรหรือไม่?
- ★ คุณเลือกพัฒนาบุคลากรที่ O.K. หรือไม่ O.K. ครับ?
- ★ คุณมีแนวทางพัฒนาบุคลากรอย่างไร?
- ★ คุณมีแผนการในการพัฒนาบุคลากรหรือไม่?
- ★ คุณพัฒนาบุคลากรแล้วจะได้ประโยชน์อะไร?

ความต้องการพื้นฐานของพนักงานใหม่ทั่วไป

- ★ ความรู้ ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ
- ★ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง
- ★ การให้โอกาสในการปฏิบัติงานกรณีผิดพลาด
- ★ การรับฟังความคิดเห็นของเขาบ้าง
- ★ การสอนแนะ ปรึกษาและดูแลเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว
- ★ ความรู้สึกที่ดีซึ่งกันและกัน
- ★ การสื่อสาร ชี้แนะ อธิบายโดยไม่ใช้อารมณ์

การสอนแนะ (Coaching) หมายถึง.....

*กระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่หัวหน้ามุ่งหวังที่จะ
พัฒนาความสามารถ (ศักยภาพ) ของบุคลากร หรือ การ
แก้ไขปัญหาของผลการปฏิบัติงาน โดยให้พนักงานเป็น
ผู้ปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติของตัวเองใหม่ ภายใต้ความ
ช่วยเหลือ ด้วยเทคนิคการทำงาน การกระตุ้นให้เกิด
ความท้าทาย และการให้การสนับสนุนด้านกำลังใจ*

การเป็นพี่เลี้ยง (Mentor) หมายถึง....

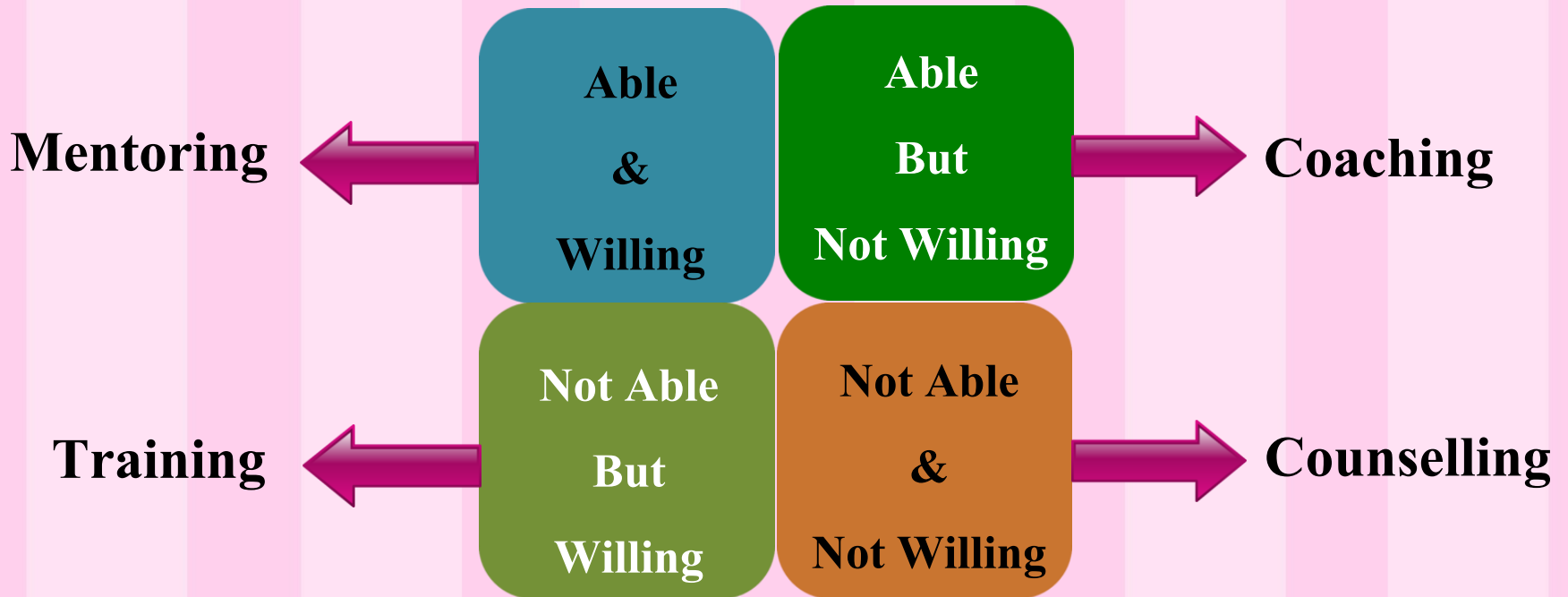
กระบวนการที่พี่เลี้ยง (Mentor) ให้การดูแล ชี้แนะ
แนะนำให้พนักงานมองเห็นเส้นทางด้านวิชาชีพของ
ตัวเอง ภายใต้ความมีประสิทธิภาพของงานของพี่เลี้ยง
การบอกเล่าเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น และการส่งเสริมให้
ทดลองปฏิบัติโดยการดูแลผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลา
หนึ่ง และแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต



สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ Coaching และ Mentoring

- * คุณคิดว่า Coaching **แตกต่างจาก** Mentoring อย่างไร?
- * คุณคิดว่า Coaching **เหมือนกับ** Mentoring อย่างไร?
- * คุณควรใช้การสอนแนะ (Coaching) ตอนไหน?
- * คุณควรใช้การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) ตอนไหน?
- * คุณคิดว่าการ Coaching และ Mentoring ช่วยคุณอย่างไร?

การแสดงบทบาทกับบุคคลที่หลากหลาย



Able: มีความสามารถ

Willing: มีความเต็มใจ

Workshop 1

การปฏิบัติตัวในฐานะโค้ชและพี่เลี้ยง

- ➔ เหตุการณ์ใด ที่คุณจะนำแนวทางการเป็น โค้ชและ พี่เลี้ยงไปใช้?
- ➔ สาเหตุที่คุณเลือกเหตุการณ์นี้เพราะเหตุใด?
- ➔ คุณจะปฏิบัติตัวในฐานะ โค้ชและพี่เลี้ยงอย่างไร?
- ➔ คาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเป็นอย่างไร?

ความเหมือนและความแตกต่าง ของ Coaching และ Mentoring

- แก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม
- การแก้ไขปัญหาใกล้ตัวและสร้างโอกาสในการเรียนรู้
- การให้ข้อมูลป้อนกลับที่เหมาะสม



- สนับสนุนและเป็นแนวทางการเจริญก้าวหน้า
- การพัฒนาเส้นทางเดินสายอาชีพในระยะยาว
- การเป็นต้นแบบที่ดีและติดต่อเส้นทางที่พร้อมสนับสนุน

ความเหมือนและความแตกต่าง ของ Coaching และ Mentoring (ต่อ)

- ความจำเป็นระยะสั้น
- สามารถเป็นหัวหน้าโดยตรงในสายงานเดียวกัน
- ไม่จำเป็นต้องเกิดจากความสมัครใจ



- ความต่อเนื่องในระยะยาว
- ไม่ควรเป็นหัวหน้าโดยตรงในสายงานเดียวกัน
- ควรเป็นการสมัครใจในการทำหน้าที่ทั้ง 2 ฝ่าย

สิ่งที่โค้ชชียากๆได้รับจากโค้ช

- ค เปิดโอกาสให้เขาได้พูดแนวความคิดตัวเอง
- ค รับฟังเรื่องที่เขาพูดอย่างตั้งใจ
- ค เข้าใจในความเป็นตัวเขาไม่ใช่มาตรฐานของโค้ช
- ค สร้างแนวความคิดใหม่ ให้เขาเลือกไม่ใช่บังคับ
- ค ปลดปล่อยให้เขาเป็นผู้ตัดสินใจเอง
- ค เชื่อมมั่นในสิ่งที่เขาพูด ไม่คิดไปเอง

กรรณิศา

ผู้นำในฐานะโค้ช



แนวความคิดของระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)

- การเฝ้าฟุ่มพื้ก คูลแ่ สั้งสอน ใ้ค้ำแนะน้ำต้ำนงๆ
- การพัฒน้ำนบุคคฺล้ำนกรที่ม่ีคว้ำนสม้ำนรถใ้เก้่งยั้งซึ้น
- การเก้ิดช้องว้ำนของ Generation ที่ต้ำนงกั้น
- การสร้ำนกลุ่่มสั้มพั้ันธ์ที่ค้อยช้วยเหล้ือกั้น
- การจับคู่คูลแ่ระหว่างพื้กบ้ำน้องใหม่ (Buddy)
- การสร้ำนแนวค้ิดที่ถูค้ต้้องใ้การทำงานของพนักงำน
- การเตรียมน้ำนตัวเพื่อร้ับต้ำนหน้ำนงใหม่ใ้อนน้าคต

หลักสำคัญของการเป็นพี่เลี้ยง

- ๓ การทำให้เห็นแนวทางการพัฒนาตัวเองชัดเจนขึ้น
- ๓ การจูงใจให้ปฏิบัติตามเพื่อให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ
- ๓ การเปิดโอกาสให้เรียนรู้ด้วยตัวเองตามความถนัด
- ๓ การดูแล คำปรึกษา และแนะนำในเรื่องต่างๆ
- ๓ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
- ๓ การบอกเล่าและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เคยสำเร็จ

บทบาทสำคัญของพี่เลี้ยง



Workshop 3

กำหนดแนวทางการเป็นพี่เลี้ยงของตัวเอง

- ➔ พนักงานที่จะไปดูแล (Mentee) ชื่ออะไร?
- ➔ สาเหตุที่เลือกเป็นเพราะเหตุใด?
- ➔ แนวทางที่จะปฏิบัติตัวในฐานะพี่เลี้ยงเป็นอย่างไร?
- ➔ คาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นอย่างไร?

สิ่งที่โค้ช & พี่เลี้ยงควรปฏิบัติกับพนักงาน

- ★ การเป็นตัวอย่างที่ดี
- ★ การให้คำแนะนำและข้อมูลป้อนกลับที่ดี
- ★ การเริ่มต้นด้วยมิตรไมตรีที่ดี
- ★ วิจารณ์ที่พฤติกรรม ไม่ใช่ที่ตัวบุคคล
- ★ **ไม่**ควรให้วิธีแก้ไขเร็วเกินไป
- ★ **อย่า!** ดูแลกันแบบลูกแหง่



คุณปฏิบัติอย่างไรกับพนักงานลักษณะนี้

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

กระบวนการสร้างทีมโค้ชในองค์กร

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

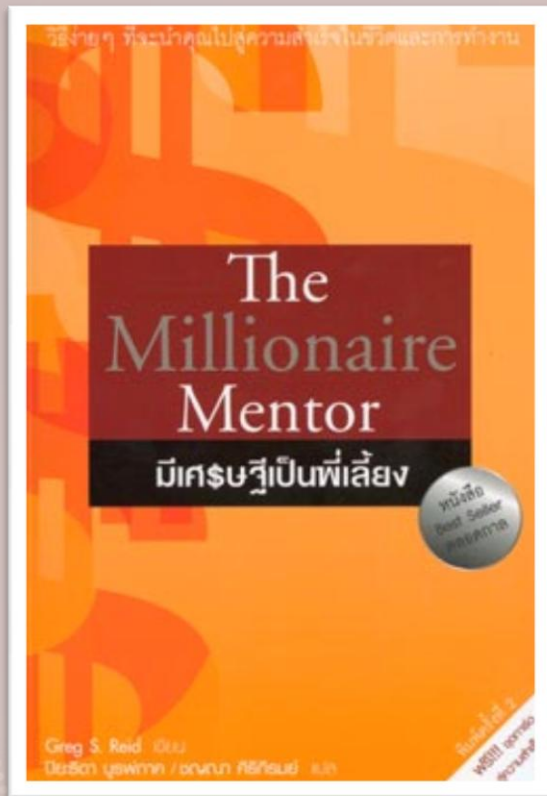


ขั้นตอนการสร้างระบบพี่เลี้ยงตามโครงการ

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

นิทานจากหนังสือ

“มีเศรษฐีเป็นพี่เลี้ยง (The Millionaire Mentor)”



- * รอย
- * ออสการ์
- * การ์ดคำ

การสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นพัฒนาตัวเอง

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



I Love Myself

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
- เพิ่มผลิตผลตามเป้าหมาย
- สร้างผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง
- ชำรงรักษาพนักงานที่ดีที่สุดไว้ได้
- สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมในการทำงานเชิงบวก



สิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมในครั้งนี้



- ♥ เรื่องที่ได้รับ
- ♥ เรื่องที่ชอบ
- ♥ เรื่องที่คุณจะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก
คือเรื่องอะไร ?

คุณพร้อมเป็นโค้ช & พี่เลี้ยงหรือไม่?



ขอให้โชคดี ... สวัสดีครับ



<http://www.enttraining.net>

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



www.pakornblog.com

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