

COACHING

การบริหารผลงานและการโค้ชงานสำหรับผู้บังคับบัญชา (Performance Management & Coaching Skills for Leaders)

การโค้ชงาน (Coaching) นับว่าเป็นเทคนิคที่นิยมนำมาใช้กันอย่างกว้างขวางในการพัฒนาบุคลากร และเป็นเทคนิคที่ผู้บังคับบัญชาได้รับการถ่ายทอดให้นำมาใช้เพื่อสร้างความเข้าใจและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้โค้ชงานและผู้ใต้บังคับบัญชา อันจะนำไปสู่ผลลัพธ์ในงานอันเป็นเลิศที่ดี ผู้เรียนรู้จะได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์เพื่อให้ถ่ายทอดสไตล์การโค้ชงานและการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมบนพื้นฐานของความไว้วางใจและการยอมรับนับถือกันสำหรับการโค้ชงาน รวมทั้งการตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วัดได้และเชื่อมโยงเข้ากับ GROW model พร้อมกับการสะท้อนผลงานหรือ Feedback เพื่อการต่อยอดหรือปรับปรุงผลงาน

หลักสูตรนี้ออกแบบโดยมุ่งสร้างความเข้าใจถึงแนวทางการบริหารผลงานและทักษะการสะท้อนผลงานกับลูกน้อง (Performance Management & Feedback) คุณค่าความสำคัญของการโค้ชงาน (Performance Coaching) ความเข้าใจธรรมชาติของลูกน้องในฐานะคนทำงานที่มีความแตกต่างของสไตล์และกรอบความคิด โดยมุ่งการมีส่วนร่วมและฝึกปฏิบัติจริงในการโค้ชงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้สูงสุด โดยเน้นการโค้ชในประเด็นปัญหาของผู้เข้าร่วมเรียนรู้ และเน้นการสร้างบทพูดสำหรับโค้ช (Coaching Dialogue) ที่นำไปใช้งานได้จริง

วัตถุประสงค์ : หลักสูตรนี้มุ่งหมายให้ผู้เข้ารับการเรียนรู้...

- + เข้าใจหลักการและเทคนิคแนวทางการบริหารผลงาน แนวทางการโค้ชงานและเทคนิคการสะท้อนผลงานกับลูกน้องอย่างได้ผล
- + ฝึกทักษะและประสบการณ์ในการโค้ชงานและการสะท้อนผลงานใจยกตัวอย่าง
- + ประเมินตนเองเพื่อวางแผนการพัฒนาทักษะการโค้ชของตนเองในระยะยาว
- + แลกเปลี่ยนมุมมองและประสบการณ์ระหว่างกัน และกับวิทยากร

หัวข้อเรียนรู้ :

1. ความเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ (The Human Nature)

- + มนุษย์เราต่างกันที่ความคิด (Mindset)
- + คุณค่าของความเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์
- + พฤติกรรมมนุษย์ 8 อย่างที่ผู้บังคับบัญชาพึงตระหนัก

2. การบริหารผลงานและสะท้อนผลงาน (Performance Management & Feedback)

- + ทำโมผู้บริหารต้องบริหารผลงาน
- + ความต่างของการบริหารผลงานและการประเมินผลงาน (Performance Appraisal)
- + ความเข้าใจเรื่องการสะท้อนผลงาน (Performance Feedback)
- + แนวทางสะท้อนผลงานด้วย A-I-D อย่างง่าย
- + เครื่องมือของการพัฒนาบุคลากร (Tools for Development)
- + ฝึกปฏิบัติ : เขียน Feedback Dialogue ตามสไตล์ (ผลงานดี/ผลงานไม่ดี)

3. การโค้ชงาน (Performance Coaching)

- + การโค้ชงาน (Performance Coaching) หมายถึงอะไร
- + เหตุใดการโค้ชงานจึงให้ผลดีมากกว่าการสอนหรือการสั่ง
- + บทบาทของการเป็นโค้ชที่องค์กรทั่วไปคาดหวังจากผู้บังคับบัญชา
- + เกมกิจกรรม : ขายหมู และสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้

หัวข้อเรียนรู้ : (ต่อ)

- + ทักษะที่ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องมีสำหรับการโค้ชงานให้ได้ผล
 - ความเข้าใจและเห็นใจบุคคลอื่น (Empathy)
 - > ความเข้าใจและเห็นใจลูกน้องสำคัญอย่างไร
 - > วิธีสร้างบรรยากาศที่ดีในการพูดคุยกัน
 - > วิธีแสดงความเข้าใจลูกน้องด้วยการพูดและภาษากาย
 - การสื่อสารด้านบวก
 - > เทคนิคการพูดทางบวกด้วย “5 พูด 1 น้ำ”
 - > ฝึกปฏิบัติ : การพูดทางบวก
 - การฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening)
 - > กิจกรรม : บอกเล่าให้ชัด ๆ
 - > เทคนิคการฟังเพื่อให้เข้าใจตรงกัน
 - การถามอย่างทรงพลัง (Questioning)
 - > ปัญหาการถามของผู้บังคับบัญชา
 - > เทคนิคการถามเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน
 - > ฝึกปฏิบัติ : เรื่องที่น่าถาม
 - + ขั้นตอนการโค้ชงานด้วย GROW
 - G – Goal ตั้งเป้าหมาย
 - R – Reality ตั้งเป้าหมาย
 - O – Goal ตั้งเป้าหมาย
 - W – Goal ตั้งเป้าหมาย
 - + แนวการตั้งคำถามเพื่อโค้ชตาม GROW
 - + ฝึกปฏิบัติการโค้ช (1) : ตั้งคำถามเพื่อการโค้ชตาม GROW
- #### 4. ประเมิน Self 3x3S (Stay-Stop-Stop)
- + ประเมิน 3 S ของตนเอง
 - Stay อะไรที่ทำดีอยู่แล้ว (รู้เองและคนอื่นบอก) และจะทำต่อไป
 - Stop อะไรที่ไม่ดี (รู้เองและคนอื่นบอก) และจะหยุดเสียที
 - Start อะไรที่คิดว่าดี (รู้เองและคนอื่นบอก) แต่ยังไม่ทำ และจะเริ่มทำ
 - + จับคู่เพื่อการโค้ชแบบ 2 ต่อ 1 (Coach 1 : Coachee 1)
 - + กิจกรรม : My Start ของฉัน (Coachee เล่าเรื่อง Start ของตนกับผู้ฝึกปฏิบัติการโค้ช)
 - + ฝึกปฏิบัติการโค้ช (2) : ฝึกเขียนบทโค้ช (Coaching Dialogue)

สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้

รูปแบบการเรียนรู้ :

- + บรรยายแบบกระชับ (Mini-lecture) และถาม-ตอบ (Question & Answer)
- + เรียนรู้จากกรณีศึกษา
- + กิจกรรมระดมสมอง พร้อมคำแนะนำในการนำไปปรับใช้
- + อภิปรายและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกับผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากร

ระยะเวลา : 1-2 วัน ตามที่องค์กรกำหนด (ควรอบรม 2 วันเพื่อให้ได้ฝึกปฏิบัติที่เพียงพอ)

กลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการเรียนรู้ :

- + ผู้จัดการจากทุกสายงาน
- + หัวหน้างานที่ต้องการฝึกทักษะการโค้ชและเรียนรู้เรื่องการบริหารผลงานจากทุกสายงาน

หมายเหตุ : เนื้อหา Tailor-made ได้ตามความต้องการของลูกค้า โดยสามารถปรึกษาโดยตรงกับวิทยากร ที่ไอดีไลน์ C_orawong