

ทักษะการสอนงาน และทักษะการให้ข้อมูลป้อนกลับ

The Coach and Feedback Skills

📌 หลักการและเหตุผล

การสอนงาน เป็นปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Factors) ที่ทุกองค์กรคาดหวังว่าผู้บริหาร และหัวหน้างาน จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือ/กลยุทธ์ในการบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาศักยภาพให้กับลูกน้อง อันจะช่วยให้บุคลากรเหล่านั้นปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจ เกิดความสุขและความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ การสอนงานเป็นเรื่องของการพัฒนา ทำให้ดีขึ้น มีคุณค่าเพิ่มขึ้น ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่สอนงานหรือเรียกทั่วไปว่า COACH จำเป็นต้องฝึกฝนเพิ่มเติมความรู้ความชำนาญในเรื่องที่เกี่ยวกับการสอนงานอย่างต่อเนื่อง " หัวหน้างานวันนี้ ต้องใช้วิธีของวันนี้" นั่นคือการดูแล การสอนงานให้ลูกน้องได้เพิ่มความรู้ ความชำนาญตรงตามที่ต้องการต้องการ ให้โอกาสแสดงความสามารถและได้ใช้ประโยชน์ตามศักยภาพที่แต่ละคนมีอยู่เพื่อทำงานในหน้าที่ของตนให้เกิดผลสำเร็จอย่างมีคุณภาพ นอกจากนี้ผู้สอนงานจะต้องมีทักษะในการให้คำแนะนำสะท้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับวิธีการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่ผ่านมากแก่ลูกน้องว่าสิ่งใดควรทำหรือไม่ควรทำ รวมถึงให้คำแนะนำถึงสิ่งที่ลูกน้องควรประพฤติปฏิบัติในอนาคต (Feed Forward) เพื่อเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิผลการทำงาน

ในหลักสูตรนี้ จะเน้นการสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติที่ถูกต้องในฐานะที่เป็นผู้บริหารและต้องรับผิดชอบต่อการพัฒนาลูกน้อง และให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสฝึกฝนทักษะต่างๆ ที่จำเป็นต่อการสอนงาน(Coaching) และสามารถนำทักษะที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาลูกน้องอย่างมีประสิทธิภาพ

📌 วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนา ได้เรียนรู้แนวคิด หลักการ และบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาลูกน้องอย่างเป็นระบบด้วยวิธีการสอนงาน
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนา ได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพของการสอนงาน ต้องให้ความสำคัญกับ สองปัจจัยหลัก คือ คุณภาพของCOACH ได้แก่ ความเชื่อ กรอบความคิด ทัศนคติ และ ทักษะความสามารถ และ คุณภาพการสอนงานอย่างเป็นระบบ
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนา ได้ฝึกปฏิบัติการเป็นCOACH เพื่อเพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์การสอนงาน โดยเน้นรูปแบบ Coaching and Feedback จะทำให้ทั้งผู้สอนและผู้รับการสอน มีการสื่อสารเข้าใจตรงกัน จะนำไปสู่การพัฒนาสัมพันธภาพที่ดี
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนา ได้ทำความเข้าใจกับสไตล์การทำงานของลูกน้อง และสามารถกำหนดรูปแบบวิธีการสอนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพิ่มเติมแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในระบบพี่เลี้ยง น้องเลี้ยง (Mentoring) เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนา มีแนวทางในการดูแลพนักงานให้ทำงานอยู่ในองค์กรได้อย่างมั่นใจและมีความสุข

📌 เนื้อหา

Part 1 บทบาทหน้าที่ผู้บังคับบัญชากับภารกิจในการพัฒนาลูกน้อง

มอบหมายงาน และ สอนงาน

สอนงาน และมอบหมายงาน

Part 2 ความหมาย ความสำคัญและประโยชน์ของการสอนงาน

องค์กร / ผู้สอน / ผู้รับการสอน

งานและความรับผิดชอบของCOACH

Part 3 คุณภาพของการสอนงาน

3.1 คุณภาพของผู้สอน (COACH)

>>: ความเชื่อ กรอบความคิดและ ทัศนคติของ COACH

>>: ความรู้ ทักษะความสามารถและพฤติกรรม (Competencies) ที่COACH ควร
มี 3.2 ระบบ/วิธีการสอน

>>: 7ขั้นตอนการสอนงานที่มีประสิทธิภาพ

>>>>เตรียมความพร้อมในการสอนงาน

>>>>ประเมินศักยภาพผู้ที่จะรับการสอน

>>>>กำหนดความต้องการและเป้าหมายร่วมกัน

>>>>จัดทำแผนการสอนงาน

>>>>ขึ้นการสอนงานและฝึกทักษะ

>>>>ประเมินผลการสอนงาน

>>>>ให้ข้อมูลย้อนกลับต่อผลงานที่เกิดขึ้น ให้การชื่นชม ให้กำลังใจ

Part 4 ฝึกปฏิบัติทักษะบุคคล Coaching & Feedback

: การฟัง การใช้คำถาม การสังเกต การให้ข้อมูลย้อนกลับ

: ฝึกปฏิบัติให้คำแนะนำสะท้อนกลับและไปข้างหน้า (Feedback & Feed Forward)

Part 5 สไตล์ส่วนตัวในการทำงานและวิธีการ Coach อย่างเป็นผล

1. พวกเขาทำงานเร็ว ชอบทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน

2. พวกเขาทำงานหนัก มุ่งมั่น ทุ่มเท

3. พวกเขาเชื่อมั่นตนเองสูง

4. พวกเขาสมบูรณ์แบบ คาดหวังสูง

5. พวกเขาเอาใจคน เห็นใจคน

Part 6 Workshop ปฏิบัติการ COACH

Part 7 Role play รูปแบบต่างๆในการสอนงาน

- การสอนงานแบบ โน้มน้าว ชักจูง

- การสอนงานแบบ ส่งเสริมให้กำลังใจ

- การสอนงานแบบ เป็นขั้นตอน

- การสอนงานแบบ ให้ความกระจ่าง ลงในรายละเอียด

Part 8 แนวคิดระบบพี่เลี้ยง น้องเลี้ยง (Mentoring)

วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

วิทยากร

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ

เหมาะสำหรับ

ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร (Executive Management) ผู้บริหารระดับกลาง (Middle Management) ผู้จัดการ (Manager) หัวหน้างาน (Supervisor) ผู้นำทีม (Team Leader) พนักงานอาวุโส (Senior Staffs)