

## Coaching & Mentoring Technique

### เทคนิคการโค้ชชิ่ง และการเป็นพี่เลี้ยง วิทยากร :

#### อ. กิตติศักดิ์ วิวัฒน์ธนวงศ์ C.Ht. , NLP

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญการฝึกอบรม อาทิ Personality Development Pro, EQ, Pro Presentation Skill , Proactive Service, The Art of Speaking and Communication, CRM&CEM, Emotional Management , Training the Trainer , Leadership , NLP for Success and etc.

#### หลักการและเหตุผล

การเป็นพี่เลี้ยงและโค้ชเป็นกระบวนการถ่ายทอดความรู้ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการรักษาและคงไว้ซึ่งมาตรฐานการทำงานในองค์กรคือ การสอนงาน หรือบางคนอาจจะเรียกว่า "On the Job Training" หรือเรียกง่ายๆ สั้นๆว่า OJT รวมถึงการ Coaching ที่สอนทั้งงานให้แนวคิด รวมถึงการให้กำลังใจ รวมถึงข้อแนะนำในการทำงาน เนื่องจากการสอนงานเป็นกับการทำงานเป็นนั้นไม่เหมือนกัน โดยต้องใช้ทักษะและความสามารถที่แตกต่างกัน การสอนงานคือการถ่ายทอดสิ่งที่มีไปสู่ผู้เรียนและผลของการสอนคือ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ต้องการ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ที่ทำงานเป็น ทำงานได้ กลายเป็นพี่เลี้ยง (Mentor) และผู้สอนงาน (Coach) ที่ดี จึงต้องมีการพัฒนาและฝึกอบรมให้พี่เลี้ยงหรือโค้ชผู้สอนงานมีความรู้ความเข้าใจและมีความสามารถในการวิเคราะห์งาน การวางแผนการสอน จิตวิทยา ทักษะและเทคนิคการสอน รวมถึงวิธีการประเมินและติดตามผล

จึงได้พัฒนาหลักสูตร **"Coaching & Mentoring Technique - เทคนิคการโค้ชชิ่ง และการเป็นพี่เลี้ยง"** ในการเสริมสร้าง ทักษะ ความรู้ และทัศนคติที่ดี ในการเป็นพี่เลี้ยงและโค้ชที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจของท่าน

#### เนื้อหาหลักสูตร รวม 2 วัน

#### วันที่ 1

Session 1 : 9.00-10.30 น.

## 5 ขั้นตอนในการสอนงาน (Five Basic Steps : On the Job Training and Coaching)

### 1. เตรียมการ (การสร้างแรงบันดาลใจ และแรงจูงใจ)

- วิธีการทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกันเอง ผู้ที่จะเรียนรู้งานนั้นมีความใหม่ มีความกังวล หากได้รับการต้อนรับและให้ความเป็นกันเองได้ จะช่วยลดการเกิดความตื่นเต้น และทำให้การเรียนรู้งานรื่นขึ้นได้
- แจ้งขอบเขตงาน ที่ทำการสอนงาน และวิธีสอบถามว่าได้รู้งานมาแล้วเพียงใด เพื่อลดการสอนงานที่ไม่จำเป็น หรือเพื่อให้แน่ใจว่ามีความรู้ในงานนั้นจริงๆ เพื่อสามารถวางแผนการสอนได้ถูกต้องว่าต้องเน้นย้ำตรงส่วนไหน
- เทคนิคการจูงใจต่างๆ ที่ทำให้เกิดความสนใจในการเรียนรู้ในสิ่งที่กำลังสอน เพราะเราไม่สามารถสอนในสิ่งที่คนไม่ต้องการเรียนรู้ได้
- วิธีการให้ผู้เรียนอยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้อง ไม่ว่าจะการนั่งหรือยืน ด้านหน้า ด้านหลังผู้สอน ซึ่งรวมทั้งสถานที่ที่จะสอนงาน การบริหารควบคุมสิ่งที่มีารบกวน (ฝึกปฏิบัติ)

### 2. แสดงให้เห็น

- การบอก การทำให้เห็นเป็นตัวอย่าง การอธิบายเหตุผล เป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จในการสอนงาน
- ในการสอนต้องมีการเน้นย้ำในจุดที่สำคัญ(key point) อยู่เสมอ ซึ่ง จุดที่สำคัญ(key point) หมายถึงสิ่งที่หากทำไม่ถูกต้องจะทำให้งานนั้นเสียหาย หรือใช้เวลานานกว่า
- การสอนงานในแต่ละจุด ต้องทำให้ชัดเจนสมบูรณ์ โดยต้องทำการอธิบายซ้ำๆ ในประเด็นที่สำคัญ
- การแสดงให้เห็นนี้ ต้องมีการวางแผนเป็นอย่างดี เพราะว่าพนักงานมีความสามารถในการเรียนรู้จำกัด ต้องมีการพักและต่อย้ำเป็นระยะๆ ระวังการสอนเกินกว่าความสามารถในการเรียนรู้ได้ในช่วงเวลานั้น ๆ

**Break : 10.30-10.45 น.**

**Session 2 : 10.45-12.00 น.**

### 3. ลองให้ปฏิบัติ (มีแบบจำลองสถานการณ์ให้ผู้เข้าอบรมฝึกปฏิบัติจริง)

- วิธีการเตรียมให้ผู้เรียนทำการทดลองปฏิบัติ ทำการทบทวนจุดสำคัญ สรุปว่าต้องทำอะไรบ้างและอย่างไร
- การจัดให้มีการทดลองปฏิบัติจริง เมื่อผู้เรียนทำไม่ถูกต้อง ให้ทำการแก้ไขข้อผิดพลาดโดยทันที การสอนที่ดีต้องปล่อยให้ผู้เรียนทำถูกและทำผิด แล้วเปรียบเทียบเน้นย้ำสิ่งที่ถูก
- ให้ผู้สอนเน้นอธิบายในแต่ละจุดสำคัญ (key point)

- ทำให้แน่ใจว่าผู้เรียนมีความเข้าใจในจุดที่สำคัญ (key point)
- ให้ผู้เรียนฝึกอย่างต่อเนื่องจนมั่นใจว่าผู้เรียนสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ รวมถึงการให้กำลังใจจากผู้สอน

#### **กิจกรรม** แบ่งกลุ่มสร้างแบบจำลองสถานการณ์ในการเรียนรู้ และใช้สอนงาน

**Lunch** : 12.00-13.00 น.

**Session 3** : 13.00-14.30 น.

#### **4. เอกสารและสื่อประกอบการเรียนรู้**

- รูปแบบเอกสารประกอบที่เหมาะสม และปลอดภัยต่อการรั่วไหลของข้อมูลความลับ ของบริษัท เช่น มีเฉพาะหัวข้อใหญ่ และหัวข้อย่อยที่สำคัญ แล้วให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดทบทวนเขียนเพิ่มเติมลงในคู่มือ
- การใช้เทคโนโลยี สื่อมัลติมีเดียมาช่วยในการสร้างความน่าสนใจ ในการเรียนรู้

#### **กิจกรรม** แบ่งกลุ่มระดมสมองการทำเอกสารและสื่อประกอบการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับงานของท่าน

#### **5. การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงเทคนิคการให้คำปรึกษาเบื้องต้นในการสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง**

##### วัตถุประสงค์ในการบรรยาย

- เพื่อค้นหาข้อมูลเชิงลึกของทีมงานที่จะสอนงาน หรือเป็นพี่เลี้ยงให้ตรงวัตถุประสงค์ขององค์กร
- เพื่อวิเคราะห์หาความต้องการของทีมงานที่ต้องรับการสอนงาน และการเป็นพี่เลี้ยง

กิจกรรม ทำแบบประเมินเพื่อวิเคราะห์รูปแบบความถนัดในการสื่อสารและการทำงาน วัตถุประสงค์ของกิจกรรม เพื่อให้ทราบถึงจุดเด่น และจุดด้อย ในการสื่อสารและการทำงาน

**Break** : 14.30-14.45 น.

**Session 4** : 14.45-16.00 น.

#### **6. ฝึกปฏิบัติ Role playing : การสอนงาน On the Job Training**

- จับคู่ฝึกปฏิบัติ

- ระดมสมองปัญหา และอุปสรรค รวมถึงหาแนวทางป้องกันและแก้ไข

## 7. การ เป็นพี่เลี้ยง (Mentor) คืออะไร มีหน้าที่อย่างไร และแตกต่างจากบทบาทอื่นๆ อย่างไร

- บทบาทการเป็นพี่เลี้ยง (Mentor)
- หน้าที่ และคุณลักษณะที่ดีของพี่เลี้ยง
- ตัวอย่างกรณีศึกษาการเป็นพี่เลี้ยง และการสร้างวัฒนธรรมที่ประสบความสำเร็จ

## 8. กิจกรรม แบ่งกลุ่มระดมสมอง การสอนงาน On the Job Training และ การ เป็นพี่เลี้ยง (Mentor) ในแบบองค์กรของท่านคือแบบใด

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ทราบถึงทักษะ รวมถึงจรรยาบรรณที่จำเป็นในสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง พร้อมชมวิดีโอ แบบอย่างที่ดี

- สรุป ถาม-ตอบ

### วันที่ 2

**Session 1 : 9.00-10.30 น.**

#### 1. หลักการ Coaching ด้วยหลักการต่างๆ เช่น NLP (Neuro Linguistic Programming) , G-R-O-W , 4I , การโค้ชซึ่งตามจุดแข็ง

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมรู้และเข้าใจ เทคนิคในการสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง ด้วยโมเดลต่างๆ
- เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ ศาสตร์ NLP (Neuro Linguistic Programming) ที่นิยมใช้กันทั่วโลกในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กร

- บทบาทของโค้ชในองค์กร
- หลักสำคัญของการเป็นโค้ช และการเตรียมตัวเพื่อการเป็นโค้ช
- การโค้ชด้วยหลักการ 4I ,NLP (Neuro Linguistic Programming) , G-R-O-W
- ความเชื่อผิดๆ เกี่ยวกับการเป็นโค้ช

#### 2. เทคนิคการฟัง 4 ระดับ (Listening Technique) ทักษะการฟังที่ดี โดยเฉพาะ การรับฟังอย่างเข้าอกเข้าใจ (Empathic Listening) และการสร้างทัศนคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น และการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนา (Feedback ) ด้วยเทคนิค 3S

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมตระหนักรู้ความสำคัญของการฟังในการพัฒนาการสอนงานและการเป็นพี่เลี้ยง และฝึกปฏิบัติ
- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจ และมีทักษะในการรับฟังแบบเข้าใจ (Empathic Listening)
- หลุมพรางการให้ข้อมูลย้อนกลับ
- เทคนิค 3S คืออะไร นำมาใช้อย่างไร

**Break : 10.30-10.45 น.**

**Session 2 : 10.45-12.00 น.**

### 3. ฝึกปฏิบัติ การ Coaching ด้วยหลักการ NLP (Neuro Linguistic Programming) , G-R-O-W , 4I , การโค้ชซึ่งตามจุดแข็ง

- จับคู่ฝึกปฏิบัติ
- ระดมสมองปัญหา และอุปสรรค รวมถึงหาแนวทางป้องกันและแก้ไข
- แลกเปลี่ยนประสบการณ์กระบวนการโค้ชซึ่งจากประสบการณ์

**กิจกรรม โค้ชซึ่ง** มาสเตอร์ (Coaching Master) ส่งตัวแทนออกมาเป็นโค้ช (ผู้สอน) และโค้ช (ผู้ถูกสอน) ประมาณ 3 – 5 คู่ เพื่อประกวด โดยแต่ละคู่ใช้เวลา 20 นาทีในการโค้ชซึ่ง

แล้ว วิทยากรจะทำการ Coaching & Consulting ให้กับแต่ละคู่ สุดท้ายให้มีการโหวต 1 คู่ เป็น Coaching Master

**Lunch : 12.00-13.00 น.**

**Session 3 : 13.00-14.30 น.**

### 4. กิจกรรม โค้ชซึ่ง มาสเตอร์ (Coaching Master) ต่อ

**Break : 14.30-14.45 น.**

**Session 4 : 14.45-16.00 น.**

## ประกาศผลโหวตเลือก Coaching Master 1-3 คู่

### 5. การเป็นโค้ชเพื่อผลงานที่เป็นเลิศ (Coaching for High Performance)

- เข้าใจคุณลักษณะการเป็นโค้ชแบบการเป็นหุ้นส่วน
- เทคนิคการใช้คำถามเชิงสร้างสรรค์
- การโค้ชให้ตรงกับเป้าหมายขององค์กร และสร้างประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

### 6. การติดตามผล

- ทำการระบุผู้ที่เป็นพี่เลี้ยง (Mentor) /โค้ช (Coach) หรือผู้ที่สามารถให้ความช่วยเหลือ
- ทำการตรวจสอบความเข้าใจบ่อยๆ และเปิดโอกาสให้พนักงานสอบถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจ
- กำหนดระยะเวลาในการทบทวน เรียนรู้งานในครั้งต่อไป
- การออกแบบกิจกรรมแรงจูงใจให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจในการเรียน และทำงาน การมอบรางวัลต่างๆ

**กิจกรรม ระดมสมองแบ่งกลุ่มหาวิธีการสร้างวัฒนธรรม พี่เลี้ยง (Mentor) /โค้ช (Coach) ให้เกิดเป็นวัฒนธรรมในองค์กรของท่าน**

สรุปการบรรยาย ถาม-ตอบ และชมวิดิโอผู้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานจริงต่อไป

### สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

- ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ในด้านจิตวิทยาการสอนงาน หรือ Coaching มากขึ้น
- ผู้รับการอบรมมีเทคนิค และวิธีการสอนในรูปแบบต่าง ๆ มากขึ้นรวมถึงการใช้เทคโนโลยี มาช่วยในการสอนมากขึ้น
- ผู้รับการอบรมมีทักษะการเป็นพี่เลี้ยง (Mentor) และจิตวิทยาในการให้คำปรึกษา
- สามารถวางแผนในการสอนงาน การติดตามประเมินผล การสร้างกิจกรรมการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่องให้เกิดขึ้นได้
- สามารถมอบความรับผิดชอบมากขึ้นกับผู้ใต้ บังคับบัญชา ด้วยแนวคิดของการเป็นหุ้นส่วน ซึ่งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ในการสร้างผลงาน

### วิธีการวัดผลการอบรม

1. คะแนนจากแบบประเมินในช่วงฝึกปฏิบัติ
2. แบบทดสอบความเข้าใจ ในการ **Coaching & Mentoring** หลังอบรม
3. แบบประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมอบรม

โดยหลังอบรม สามารถติดต่อสอบถาม หรือขอคำปรึกษาวิทยากรได้ตลอด

หรือจัด Refresh พัฒนาทักษะและความรู้ทุกๆ 3 เดือน หรือ 6 เดือน กับวิทยากร

### รูปแบบการอบรม

บรรยายแบบ Adult Learning Approach, Role Play ,เทคนิค NLP (Neuro Linguistic Programming) , กิจกรรมสนุกสนาน เกม และ การปฏิบัติกร (Workshop) ภาพยนตร์ดีมีบทเรียน (Lesson from Movies) โดยผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมทุกๆหัวข้อ

### ระยะเวลาการจัดสัมมนา

เพื่อให้ครอบคลุม ถึงเนื้อหา และ การปฏิบัติกร (Workshop) ระยะเวลาในการอบรมรวม 12 ชั่วโมง (2 วัน)