

การพัฒนาทักษะสำหรับหัวหน้างานยุคใหม่

Modern Supervisory Skill

หลักการและความสำคัญ

การเป็นหัวหน้างานที่ประสบความสำเร็จ และได้รับการยอมรับจากทุกคนในองค์กร ไม่ใช่การเรียนรู้ลงมือลองถูก จำต้องอาศัยองค์ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) คุณลักษณะและทัศนคติ (Attribute & Attitude) ที่ถูกต้องในการเสริมสร้างสมรรถนะ (Competencies) ที่สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

การเป็นหัวหน้างานที่ดีนั้น ไม่ใช่เรื่องยากแต่ก็ไม่ใช่เรื่องง่าย ผู้ที่เป็นหัวหน้างานจะเป็นบุคคลที่มีบทบาทมากในทีมที่เขาดูแลอยู่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องผลสำเร็จของงาน หรือเรื่องการบริหารคนในหลายองค์กรก็มีการพัฒนาพนักงานก่อนที่จะเลื่อนให้เป็นหัวหน้างาน แต่บางบริษัทก็ไม่มีการพัฒนา ก่อนล่วงหน้า อาศัยให้เรียนรู้จากการเป็นหัวหน้าจริงๆ ซึ่งผลที่ออกมา ก็อาจจะไม่ค่อยดีนัก เพราะหัวหน้างานที่ไม่ได้รับการเตรียมตัวที่ดีนั้น มักจะกลายเป็นสาเหตุของปัญหาต่างๆ ในการบริหารงานและบริหารคนในทีมงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เลย จนมีบางคนเคยถามว่า การเป็นหัวหน้าหรือการเป็นผู้นำนี้ต้องเรียนกันด้วยหรือไม่

ซึ่งที่จริงแล้ว คนเรารู้วิธีการดูแลคนอื่นดีอยู่แล้ว เพียงแต่บางคนอาจจะไม่เห็นความสำคัญ หรือมองข้ามเรื่องนี้ไปเลย ดังนั้นการฝึกอบรมเรื่องของการเป็นหัวหน้างาน จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับคนที่จะเป็นหัวหน้างาน หรือผู้จัดการที่ดีในอนาคต

ดังนั้น หัวหน้างานทุกคนจึงควรได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะ อย่างถูกวิธี และได้ผลในเชิงปฏิบัติอย่างจริงจัง หลักสูตร การพัฒนาทักษะสำหรับหัวหน้างานยุคใหม่ จึงออกแบบตามหลัก C P A (CONCEPT, PROCESS, APPLICATION) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจบทบาท และหน้าที่ของการเป็นหัวหน้างานมืออาชีพ พร้อมทั้งสามารถพัฒนาศักยภาพตนเอง กำหนดเป้าหมายและทิศทางของทีมงาน พัฒนาทักษะการวางแผน เพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการลูกน้อง และเทคนิคการจูงใจ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับหัวหน้างานที่มีต่อความสำเร็จและล้มเหลวขององค์กร ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างานระดับไหน หน่วยงานไหน และองค์กรประเภทใด ต่างมีความรับผิดชอบในการทำหน้าที่การบริหารทั้งคนและงานให้ลุล่วงด้วยดี และความสามารถของผู้บริหารในการทำหน้าที่ ทั้ง 2 ประการนี้จะเป็นตัววัดว่าองค์กรสามารถบรรลุถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้เพียงใด จะเจริญรุ่งเรืองและแข่งขันได้หรือไม่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวางแผนเสริมการเป็นผู้นำที่แท้จริงที่สามารถขับเคลื่อนตนเอง ทีมงาน และองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน
2. เพื่อปรับทัศนคติในการเป็นผู้นำยุคใหม่ ให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์ท้าทายต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. เพื่อให้สามารถนำคุณสมบัติและวิธีปฏิบัติของผู้ที่มีประสิทธิผลไปประยุกต์ใช้ในการสร้างบรรยากาศการทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ และไว้วางใจในองค์กร
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่สำคัญของหัวหน้างาน คือการบริหาร พัฒนา และการจูงใจทีมงาน ตลอดจนมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสมต่อการทำหน้าที่ดังกล่าว
5. เพื่อให้หัวหน้างานสามารถประยุกต์ใช้ทักษะและเครื่องมือสำหรับการบริหารและพัฒนาทีมงานไปใช้ในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพในการทำงานได้มากยิ่งขึ้น

กลุ่มเป้าหมาย

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ หัวหน้าขึ้นไป จำนวนผู้เข้าอบรมไม่เกิน 30 ท่าน

เนื้อหาหลักสูตร

ช่วงที่ 1: หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการเป็นผู้นำสำหรับหัวหน้างาน

- มุมมองของผู้ในยุคใหม่ New Age Leader
- หลักการและความสำคัญของภาวะผู้นำ
- หลุมพรางและอุปสรรคที่ส่งผลให้ภาวะผู้นำนั้นไร้ประสิทธิผล
- ก้าวข้ามอุปสรรคในการเป็นผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพ
- ความแตกต่างระหว่างกระบวนการจัดการกับกระบวนการนำ
- องค์ประกอบและคุณสมบัติที่สำคัญสำหรับการเป็นผู้นำที่ทรงประสิทธิภาพ
- บทบาทและความรับผิดชอบของผู้นำที่สำคัญต่อการบริหารทีมและองค์กร

ช่วงที่ 2 : การทำงานเชิงรุกด้วยทัศนคติเชิงบวกสำหรับผู้ในยุคใหม่

- แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของคนส่งผลถึงพฤติกรรมและการกระทำ
- ทัศนคติของผู้นำที่ส่งผลต่อทีมและองค์กร
- ทัศนคติของผู้นำองค์กรที่มีความสุข
- เป้าหมายชีวิตที่สมดุลทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
- สร้างทัศนคติเชิงบวกและแรงจูงใจที่มีผลการทำงานรุก
- สร้างจิตสำนึกรักองค์กรสำหรับผู้นำ

ช่วงที่ 3 : ทักษะที่สำคัญสำหรับผู้ที่มีประสิทธิภาพ

3.1 ทักษะการกำหนดเป้าหมายและทิศทางของทีม : Goal Setting and Team Direction

- ความสำคัญของการตั้งเป้าหมาย
- หลักการตั้งเป้าหมายแบบ SMART Goal Setting
 - S = Specific (มีความชัดเจน)
 - M = Measurable (สามารถวัดได้)
 - A = Attainable (สามารถบรรลุได้)

- R = Realistic (อยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง)
- T = Timely (มีกำหนดเวลาแน่นอน)

- เทคนิคการประยุกต์ใช้ SMART Goal Setting กับการบริหารงาน

3.2 ทักษะการวางแผนการปฏิบัติงาน : Planning Skills

- วงจรการวางแผนการปฏิบัติงานแบบ PDCA
 - P : Plan = วางแผน
 - D : Do = ปฏิบัติตามแผน
 - C : Check = ตรวจสอบ / ประเมินผลและนำผลประเมินมาวิเคราะห์
 - A : Action = ปรับปรุงแก้ไขดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน
- เทคนิคการประยุกต์ใช้วงจร PDCA กับ การปฏิบัติงานจริง

3.3 ทักษะการพัฒนาทีมงานเพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายและแผนการปฏิบัติงานด้วยเทคนิคโค้ชชิ่ง

- เรียนรู้กระบวนการโค้ชชิ่งผ่านเครื่องมือ Coaching Card
- ฝึกใช้กระบวนการโค้ชชิ่งผ่าน GROWTH Model

3.4 ทักษะการสื่อสารและการบริหารทีมที่มีประสิทธิภาพ (Communication Skill)

- ความสำคัญของการสื่อสารเพื่อการบริหารทีมงานสำหรับผู้นำ
- ART : ศิลปะการสื่อสารและการสร้างความไว้วางใจในทีมงานและองค์กร
 - A : Approach : เข้าหาและบริหารคนตามสภาวะการณ์และสไตล์การทำงาน
 - การอ่านและเข้าใจคนแต่ละประเภท และการประยุกต์ใช้กับบริบทของการเป็นผู้นำ
 - วิเคราะห์รูปแบบการตัดสินใจที่แตกต่างกันและวิธีโน้มน้าวใจคนแต่ละประเภท
 - R : Rapport : พินิจจิตใจได้สำนึกและจูงใจทีมงาน
 - อิทธิพลของความแตกต่างทางบุคลิกภาพอันส่งผลต่อความไว้วางใจ และความขัดแย้งของผู้คน
 - T : Trust : 4 แก่น แห่งการสร้าง ความไว้วางใจ และสร้างศรัทธาสำหรับผู้นำ
 - กิจกรรม Case Study เรียนรู้และออกแบบการสื่อสารของตัวเองเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับบุคคลหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีความแตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Applied Leading Strategies with the Right Person)

ช่วงที่ 4 : Diversity Management for Driving Goal การบริหารความหลากหลายเพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายองค์กร

- ความแตกต่างของ Generation และจุดแข็งที่ต่างกันของบุคลากรภายในองค์กร
- เรียนรู้ Generation & Diversity บนวงจรพฤติกรรม เพื่อเข้าใจสมองและจิตใจได้สำนึกของเรา
- Strategic Goal Synergy กลยุทธ์การผสมผสานเป้าหมายที่สอดคล้องและส่งเสริมกันระหว่าง องค์กร / ทีม-ระหว่าง ทีม / ส่วนบุคคล

- Synergy Core Value กลยุทธ์การผสมผสานค่านิยมหลักขององค์กร ค่านิยมร่วม/ทีม ค่านิยมส่วนบุคคล เพื่อการทำงานที่สอดคล้องกันสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน (ผสมผสานจุดแข็ง)

กิจกรรม SMART Work กำหนดแนวทางและสร้างแผนการทำงานของตัวเองใหม่ เพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมและการส่งต่อทำงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความสำเร็จร่วมกันและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ช่วงที่ 5 : Motivation & Feed Back สร้างแรงจูงใจและให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อการพัฒนาอย่างสร้างสรรค์

- การให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยเทคนิคของ Alexander
- การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ด้วยหลักการ FISHs และเทคนิค WRI

เทคนิคและวิธีการฝึกอบรม

Training and Group Coaching ใช้กระบวนการผสมผสานระหว่างการ Teaching, Training และ Coaching ในระหว่างกระบวนการ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับทั้งความรู้ ความเข้าใจ ผักผ่อนทักษะ และทัศนคติที่ดี

- Teaching for Knowledge เพื่อให้ข้อมูลหรือทำความเข้าใจเนื้อหาตามหัวข้อบรรยาย
- Training for Skill เพื่อฝึกทักษะผ่านการทดลองคิด วางแผนและปฏิบัติ ผ่านแบบทดสอบ กิจกรรม และกรณีศึกษา
- Coaching for Explore เพื่อสำรวจสิ่งที่เป็นหลุมพราง ความเชื่ออันจำกัด ซึ่งเป็นตัวจุดรั้งความสำเร็จ และหันมาค้นหาศักยภาพ จุดแข็ง หรือคุณค่าที่ดีที่สามารถนำมาใช้สร้างแนวทางสู่ความสำเร็จของตนเอง
- Coaching for Change ใช้กระบวนการ Coaching เพื่อสร้างเป้าหมาย ทางเลือกใหม่ๆ และแรงจูงใจที่จะนำไปสู่การลงมือปฏิบัติให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

Brain & Mind Based Training ทำความเข้าใจธรรมชาติการทำงานของสมองและจิตใจ ในการเรียนรู้ สร้างสภาวะที่สนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน ทำให้สมองของผู้เรียนมีความสุข ไม่ทำให้เกิดความกลัวหรือความกังวล เน้นการพัฒนาจากจุดแข็ง และใช้สมองส่วนคิดให้มากขึ้นเพื่อสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ แทนการตกอยู่ใต้อิทธิพลของสมองส่วนอารมณ์ที่เป็นลบ แล้วใช้วงจรพฤติกรรมเดิมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

Positive Psychology สร้างสภาวะที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ด้วยการสร้างสมดุลของการสนับสนุนและความท้าทาย บนหน้าที่และเป้าหมายที่ตั้งไว้ กระตุ้นให้ผู้เรียนค้นหาคุณค่าของตนเอง และมองเห็นประโยชน์และผลตอบแทนที่มากกว่าปัจจัยภายนอก แต่เป็นการพัฒนาตนเองและการได้ใช้คุณค่าของตนเองในการทำงาน เห็นความสำคัญของการได้ช่วยเหลือผู้อื่นและองค์กรด้วยสิ่งที่ตนมี

วิทยากร : อาจารย์อัศวินทร์ ภูทองกลม

วิทยากร ได้ช และที่ปรึกษาด้านการเพิ่มผลผลิตให้องค์กร ด้วยหลักการสร้างความไว้วางใจและเปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง