

Constructive Feedback



อาจารย์อัครินทร์ ภูทองกลม

ในฐานะหัวหน้าและผู้จัดการนอกเหนือจากการดูแลและรับผิดชอบในผลงานของตนเองแล้ว ยังต้องแสดงภาวะผู้นำในการดูแลและพัฒนาทีมงานให้พัฒนาตนเองและสร้างผลงานให้กับองค์กรได้ด้วย ด้วยความรับผิดชอบและความห่วงใย จึงมีหลายครั้งที่ทั้งหัวหน้าและผู้จัดการมองเห็นปัญหาของทีมงานได้เร็ว และต้องรีบทำหน้าที่คอยช่วยเหลือและหาทางแก้ไขปัญหาลงมือไป ซึ่งในระยะยาวส่งผลให้ทีมงานต้องพึ่งพิงการดูแลจากหัวหน้า หรือถึงขั้นต้องให้หัวหน้าลงมือช่วย จนทำให้หัวหน้าเองเสียเวลาไปกับทีมจนไม่มีเวลาพัฒนางานและศักยภาพของตนเอง

การให้คำแนะนำทีมงานโดยการบอกวิธีการของเราออกไปเป็นวิธีการที่เร็ว และคาดหวังผลลัพธ์ได้ค่อนข้างชัดเจน แต่อาจขัดขวางต่อกระบวนการเรียนรู้ของทีมงานได้ เพราะทีมงานไม่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการคิดและหาทางสู่เป้าหมายด้วยตนเอง อาจทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการตัดสินใจ ไม่มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบผลลัพธ์ หรือแม้กระทั่งสร้างความขัดแย้งได้ อันเนื่องมาจากประสบการณ์ ความเชื่อ ความคิด ของแต่ละคนล้วนมีความแตกต่างกัน การนำวิธีการที่ดีของเราไปให้คนอื่น ๆ ใช้ทุก ๆ ครั้ง เขาก็จะไม่สามารถคิดวิธีการของตนเอง หรืออาจจะใช้วิธีการของเราได้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าเราก็เป็นได้

ผู้นำในฐานะโค้ช จึงเห็นศักยภาพของตัวเองและทีมงาน และมองพฤติกรรมที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นเป็นเพียงหลุมพรางที่ทีมงานติดอยู่ ผู้นำในฐานะโค้ชจึงสามารถใช้กระบวนการโค้ชทำหน้าที่ส่องกระจกให้ทีมงานมองเห็นศักยภาพในตนเองที่มากขึ้น เพื่อก้าวข้ามความเชื่อที่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของเขา สามารถคิดหาวิธีการที่จะไปสู่เป้าหมายที่ต้องการด้วยตัวเอง พร้อมทั้งให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อเป็นการชี้แนะในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การให้ข้อมูลย้อนกลับและการโค้ชในการบริหารทีมงาน จะช่วยให้ทีมงานได้เห็นจุดที่ควรพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเองได้มากขึ้น มีการเรียนรู้และพัฒนาได้เร็วเพราะสามารถคิดเพื่อสร้างแนวทางใหม่ๆในการพัฒนางานตนเอง ได้ด้วยตนเอง และมีทัศนคติเชิงบวกต่อหัวหน้างาน ทีมงาน ตนเอง เพราะได้ใช้สิ่งที่เป็นคุณค่าของตนเองในการทำงาน ได้พัฒนาต่อยอดศักยภาพของตนเองให้มากขึ้น

วัตถุประสงค์และผลที่จะได้รับในภาพรวมของหลักสูตร

- เพื่อให้หัวหน้างานหรือผู้จัดการพัฒนาภาวะผู้นำในด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับตามรูปแบบของตนเองผ่านกระบวนการโค้ช (Coach Yourself)
- เพื่อให้หัวหน้างานหรือผู้จัดการ เข้าใจกระบวนการให้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการให้คำแนะนำเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการโค้ชสำหรับกระตุ้นให้ทีมงานเกิดแรงจูงใจเชิงบวกเพื่อการขับเคลื่อนศักยภาพตนเองสู่การบรรลุเป้าหมาย พร้อมทั้งมีแนวทางในการฝึกฝนทักษะให้ข้อมูลป้อนกลับและการโค้ชได้อย่างต่อเนื่อง
- เพื่อสร้างความมั่นใจและแรงจูงใจในการนำกระบวนการให้ข้อมูลป้อนกลับและการโค้ชไปใช้จริงในพัฒนาศักยภาพและการดึงศักยภาพของทีมงานให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสู่เป้าหมาย
- เพื่อให้หัวหน้างานและผู้จัดการเรียนรู้ธรรมชาติการทำงานของสมอง (Neuroscience) เพื่อนำไปใช้ในการสร้างการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของทีมงานด้วยความเข้าใจผ่านกระบวนการโค้ช

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

ขอบเขตการบรรยาย

Performance Feedback

1. Principle & Skill of Feedback & Coaching

1.1 Principle of Feedback & Coaching

1.2 Skill of Feedback & Coaching

- The Four Elements of Success
- Deep listening
- Powerful Question
- Communication technic

2. Strategic Feedback & Coaching for High Performance2.1 Performance Feedback & Consulting

- Principle of Feedback & Consulting (FISHs Model)
- Feedback & Consulting with WRI technic

2.2 Performance Feedback & Assertive Communication with NVC

- Non-Violent Communication

2.3 Performance Development with Coaching

- Coaching Process with TGROW Model

รายละเอียดเนื้อหาหลักสูตร

ช่วงที่ 1 ทาเวอร์ผู้นำและองค์ประกอบสำคัญของให้ข้อมูลป้อนกลับและการโค้ช-10%

- หลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้ข้อมูลป้อนกลับและการโค้ช
- ความแตกต่างระหว่างการให้ข้อมูลป้อนกลับกับการโค้ช
- กรอบความคิดของโค้ชและผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับ
- TAPS Model เครื่องมือต่างๆ ในการพัฒนาบุคลากร
- หลักการและความสำคัญของการให้ข้อมูลป้อนกลับและการโค้ชในบทบาทของผู้นำ

กิจกรรม Explore Your Coaching in Mind สำรวจกรอบความคิดเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับและการโค้ชในบทบาทของผู้นำ

ช่วงที่ 2 ทบทวนแนวทางการบริหารผลงานเชิงกลยุทธ์ (Strategic Performance Management) 10%

- หลักการและความสำคัญของการบริหารผลงานเชิงกลยุทธ์
- การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective)
- การกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Goal Setting)
- การกำหนดตัวชี้วัดผลงานหลักเชิงกลยุทธ์ (Strategic KPI)
- การกำหนดแผนงานหลักเพื่อรองรับและขับเคลื่อนกลยุทธ์ (Strategic Master Plan)
- การกระจายเป้าหมายหน่วยงานสู่ตำแหน่งงาน
- การวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนผลงาน

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

ช่วงที่ 3 ทักษะที่สำคัญสำหรับการให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อพัฒนาผลการทำงาน – 30%

- ทักษะการพูดเพื่อการสร้างความเข้าใจอย่างเป็นขั้นตอนและมีตรรกะ
 - เทคนิคการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจอย่างมีลำดับขั้น Think & Speak
 - เทคนิคการสื่อสารเพื่อการจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิดด้วยตรรกะ BEPs Model
- ทักษะการฟังเชิงลึกเพื่อการเข้าใจกระบวนการคิดของทีมงาน
- ทักษะการถามเพื่อชวนคิดและการกระตุ้นจูงใจให้เกิดความคิดเชิงบวกเกิดแรงจูงใจจากภายในตนเองในการขับเคลื่อนผลงาน

กิจกรรม Deep Listening and Questioning ฝึกฝนทักษะการฟังและการถามเพื่อค้นหาคำศักยภาพของผู้อื่น

ช่วงที่ 4 เทคนิคการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนาผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง- 50%

- แนวทางการติดตามและประเมินผลเพื่อสนับสนุนทีมงานในการขับเคลื่อนผลงานสู่เป้าหมายด้วย CFRs
- การให้คำปรึกษา และให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ FISHs Model
- ข้อควรปฏิบัติและหลุมพรางในการให้ข้อมูลป้อนกลับ
- เทคนิคการให้ข้อมูลป้อนกลับในด้านผลประเมินการทำงานเพื่อการสร้างกำลังใจและพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่องด้วยความเต็มใจ Feedback & Consulting with WRI
- เทคนิคการให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อให้ทีมงานปรับเปลี่ยนแนวคิด และพฤติกรรมด้วยความเต็มใจด้วยผ่านหลักการ NVC
- ฝึกเทคนิคการชื่นชมสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วย Alexander Technique
- เทคนิคการกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงานเพื่อการขับเคลื่อนเป้าหมาย ด้วยเครื่องมือการโค้ชชิ่ง TGROW Model
- เทคนิคการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาลูกข่ายเพื่อการให้คำแนะนำทีมงาน
- Continuous Development : สร้างแนวทางการพัฒนาทีมงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อการขับเคลื่อนผลงานสู่การบรรลุเป้าหมายองค์กร อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และยั่งยืน ด้วยตนเอง
 - Plan – เลือกสถานการณ์ ตั้งเป้าหมาย และวางแผนนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้
 - Do – นำไปปฏิบัติจริงกับสถานการณ์จริง
 - Check – ประเมินผลลัพธ์ของการนำไปปฏิบัติด้วยตนเอง (สิ่งที่ทำได้ดี / สิ่งที่ต้องพัฒนา)
 - Sustainable – พัฒนาแนวทางไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีกว่าอย่างยั่งยืน

เทคนิคและวิธีการฝึกอบรม

- **Training and Group Coaching**
- **Brain & Mind Based Training** ทำความเข้าใจธรรมชาติการทำงานของสมองและจิตใจ ในการเรียนรู้ สร้างสภาวะที่สนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน
- **Experiential Based Learning** คือ เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult learning)

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

ผู้บริหาร, ผู้จัดการ, หัวหน้างาน

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com