



# ไม่เก่ง...ก็เก่งได้ ด้วยกระบวนการโค้ช

ดร.วรพรรณ เอื้ออากรณ์ (Coach Dr COCO)  
Fanpage: ไม่เก่ง ก็เก่งได้ ด้วยกระบวนการโค้ช - โค้ช ดร.โคโก้  
<https://www.facebook.com/coachdrcooco>

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

## บทที่ 4 ความคิดกำหนดการแสดงออก

โบราณเคยกล่าวไว้ว่าจะว่า “จิตเป็นนาย กายเป็นบ่าว” หมายความว่า จิตคิดเช่นไร ร่างกายก็แสดงออกอย่างนั้น

โค้ชสมมุติจะว่า คุณ ก ประสบปัญหาถูกปลดออกจากงาน หากเราเป็น คุณ ก จะรู้สึกอย่างไรคะ โค้ชเชื่อว่าหลายคนน่าจะทุกข์ และเครียด ตกงานช่วงไหนไม่ตก มาตกช่วงเศรษฐกิจขาขึ้น (กายหน้าผาก)

แต่ถ้าคุณ ก คิดดี คิดอย่างมีสติ แทนที่คุณ ก จะเศร้าซึม เสียใจ ก็อาจจะคิดใหม่ว่า อยู่ดีๆ ก็มีเงินใช้ 10 เดือน

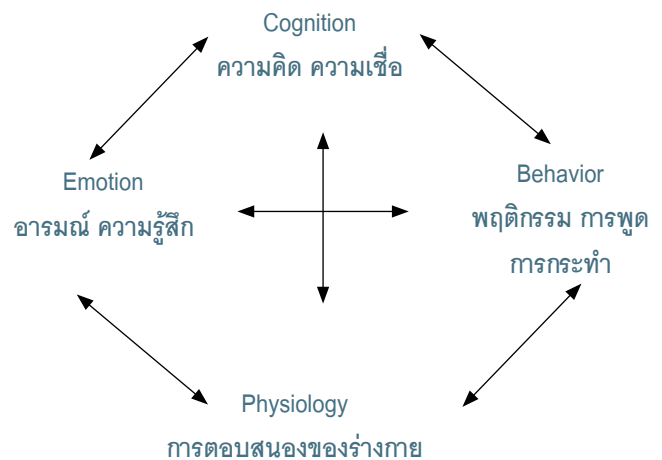
เครียดมาหลายปี ถึงเวลาพักผ่อนก่อนเกษียณก็ดีเหมือนกัน คิดแบบนี้ชีวิตก็มีสุข เทียบได้อย่างสบายใจ รวมทั้งมีความสุขและกระตือรือร้น ใฝ่รู้ เพื่อการพัฒนาตนเอง พร้อมยื่นใบสมัครงานใหม่ อย่างไม่ต้องกังวล

ในขณะที่คุณ ข ก็ถูกปลดได้ของขาว แต่คุณ ข ทำใจไม่ได้ ฝ้าแต่โทษโน่น โทษนี่ หนักเข้าไม่รู้จะโทษใครก็ตำว่าเทวดาฟ้าดิน ทำไมทำดีแล้วไม่ได้ดี เงิน 10 เดือนที่จะนำมาใช้อย่างมีความสุข ก็กลายเป็นเงินรักษาพยาบาลตนเอง

เพราะเครียดมาก

เห็นไหมคะเรื่องเดียวกันแท้ แต่ผลออกมาแตกต่างกัน เรื่องนี้สามารถอธิบายโดยผ่านโมเดลพฤติกรรมจากความคิด (Cognitive Behavioral Model)

แผนภูมิที่ 2: โมเดลทางความคิด (Cognitive Behavioral Model)



โมเดลนี้เชื่อว่า การรับรู้ของแต่ละคนจะต่างกันออกไปตามประสาทสัมผัสทั้ง 5 (สัมผัส มองเห็น ฟัง กลิ่น รับรส) ผ่านประสบการณ์ และข้อมูลในอดีตของคนๆ นั้น ก่อเกิดเป็นการรับรู้หรือตีความ ซึ่ง Cognitive Behavioral Model นั้นอธิบายว่า ความคิด (Cognition) อารมณ์ (Emotion) พฤติกรรม (Behavior) และร่างกาย (Physiology) มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงถึงกันหมด

นั่นหมายความว่าหากเกิดความเปลี่ยนแปลงขึ้นกับองค์ประกอบใด องค์ประกอบหนึ่งย่อมส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงกับองค์ประกอบอื่นอย่างทั่วถึงกัน ตัวอย่าง คุณ ข พอถูกปลดจากงาน ปัญหาที่เกิดไปกระทบต่อความคิดของเขาอย่างแรง จากที่เคยร่าเริงก็เปลี่ยนไป พอความคิดเปลี่ยน อารมณ์และความรู้สึกก็เปลี่ยน กลายเป็นคนเครียด รู้สึกอับอายขายหน้า พฤติกรรมที่ไม่เคยแสดงออกก็

ปรากฏขึ้นมา เช่น เมื่ออับอายขายหน้า ก็ไม่กล้าเข้าสังคม กลายเป็นคนเก็บตัว ซึมเศร้า และตามมาด้วยความแปรปรวนทางร่างกาย เช่น กินอาหารไม่ได้หรือนอนไม่หลับ เมื่ออารมณ์เศร้ามากขึ้น ความคิดในทางลบก็อาจรุนแรงขึ้นตามไปด้วย

ดังนั้น Cognitive Behavioral Model แนะนำว่าถ้าต้องการให้มีการกระทำหรือพฤติกรรมตามเป้าหมายที่วางไว้ ก็คือ การไปจัดการกับองค์ประกอบที่จัดการได้ ในทางวิชาการเชื่อว่าจะทำให้องค์ประกอบอื่นๆ ดีขึ้นตาม เช่น เมื่อได้ปรับเปลี่ยนความคิดเสียใหม่ ด้วยการทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของตนเองหรือปรับความคิดให้มุ่งสู่เป้าหมายที่วางไว้หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้วยการกระทำไปตามวัตถุประสงค์ ตามเป้าหมายที่วางไว้ ทุกอย่างก็จะดีขึ้น

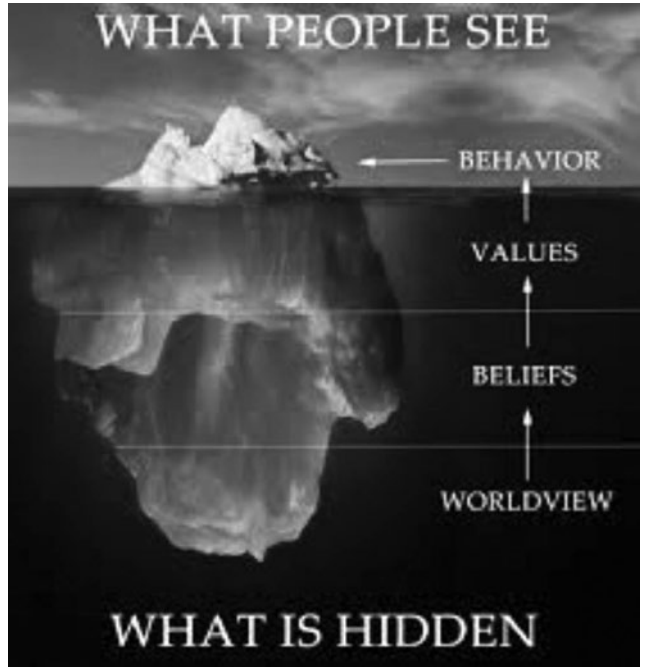
ภายใต้ Cognitive Behavioral Model ที่สะท้อนในเรื่องความคิด และความเชื่อ อารมณ์ความรู้สึก พฤติกรรม การพูด การกระทำ และการตอบสนองของร่างกาย เมื่อทุกอย่างเริ่มต้นที่ความคิด กระบวนการในการโค้ช จึงมุ่งเน้นที่การเปลี่ยนความคิดเพื่อให้โค้ชทำให้เกิดกระบวนการคิด และตระหนักรู้ได้ด้วยตนเอง ด้วยการใช้ศักยภาพของตนเองอย่างสูงสุดเพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม การกระทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

หากมองผิวเผินแล้ว จะรู้สึกว่ากระบวนการโค้ช คือ การตั้งคำถาม เพื่อให้โค้ชที่ตระหนักด้วยตนเอง ทว่าการตั้งคำถามจะมีพลังหรือประสิทธิภาพแค่ไหนขึ้นอยู่กับว่าผู้ที่เป็นโค้ชมองเห็นส่วนที่อยู่ใต้น้ำของภูเขาน้ำแข็งหรือไม่หรือถ้ามองเห็น มองเห็นได้ลึกไหม หลายคนอาจสงสัยจะคะว่าภูเขาน้ำแข็งคืออะไร การมองภูเขาน้ำแข็งแบ่งเป็น 2 ระดับ

1. ส่วนบนที่พ้นน้ำซึ่งทุกคนมองเห็น ได้แก่ พฤติกรรมหรือการแสดงออก การตอบสนองด้วยสีหน้าแววตา และน้ำเสียง
2. ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ คือ ส่วนที่หลบซ่อนหรือไม่แสดงออกของมนุษย์ คนทั่วไปจะมองไม่เห็นอารมณ์ ความต้องการพื้นฐานของ

มนุษย์ คุณค่าส่วนตัวหรือแม้กระทั่ง EQ (ความฉลาดทางอารมณ์ – Emotional Quotient) หากเขาไม่แสดงออก

แผนภูมิที่ 3: ภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ที่แสดงถึงกระบวนการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์



ดังนั้น ในกระบวนการโค้ชจะต้องใช้การตั้งคำถาม เพื่อตั้งสิ่งที่อยู่ใต้น้ำของภูเขาน้ำแข็งออกมาให้ได้ ซึ่งจะนำมาสู่การตระหนักรู้ด้วยตนเองหรือเกิดอาการ A-HA Moment ทำให้โค้ชที่มองเห็น และตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง และต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองไปสู่สิ่งที่ดีกว่า

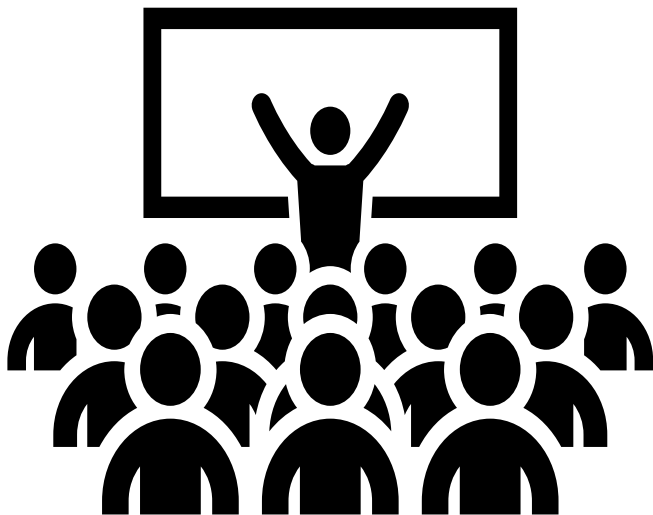
### บทที่ 5 ความเหมือนที่แตกต่าง

เชื่อว่าหลายคนคงสงสัยว่า Coaching เหมือนหรือแตกต่างกับอบรม (Training) อย่างไร เพราะบางครั้งโค้ช และวิทยากรทำงานไม่ต่างกันเลย นอกจากนี้ยังมีบางคนเจาะลึกจะคะว่า พี่เลี้ยง (Mentor) ที่ปรึกษา (Consultant) หรือผู้ให้คำแนะนำ (Counselor) แตกต่างกันอย่างไรบ้าง

ความต่างอยู่ที่กระบวนการคะ ลองดูในแผนภูมิ APSI Model (อ่านว่า แอ็บลิ) ซึ่งแสดงไว้สี่แกนด้วยกัน คือ

- A = Ask ถาม
- I = Inform (บอก/แจ้ง)
- P = Problem (ปัญหา)
- S = Solution (ทางแก้ไข)

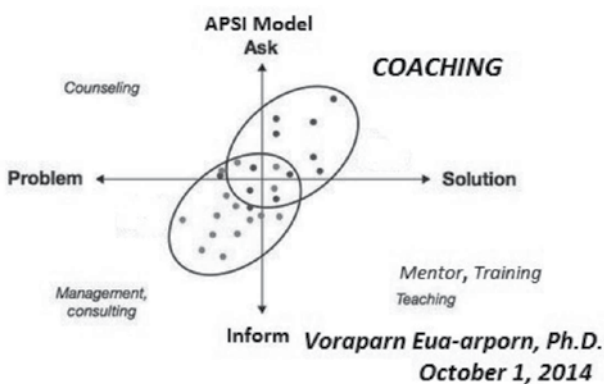
สำหรับโค้ชจะอยู่ตรงแกนระหว่างการถาม (Ask) ไปที่ทางออก (Solution) เพื่อให้ผู้ที่ได้รับการโค้ช (Coachee) ได้หาคำตอบหรือทางออกได้ด้วยศักยภาพของตนเอง โดยโค้ชจะมี





หลายเทคนิค ในการตั้งคำถามบนวัตถุประสงค์ของโค้ชที่ต้องการ จะเปลี่ยนแปลงไม่ใช่บนความคิดหรือความต้องการของโค้ช ฉะนั้น กระบวนการโค้ชจึงห้ามชี้แนะหรือชี้แนะ

แผนภูมิที่ 4 : APSI Model ซึ่งแสดงความแตกต่างระหว่าง Coaching กับ Training, Mentor, Consultant หรือ Counselor



ส่วน Counselor (เคาเชิลเลอร์) เป็นคำนาม แปลว่า ผู้ให้คำแนะนำ ซึ่งจะมีความหมายคล้ายๆ Consultant ที่แปลเป็นภาษาไทยว่า ผู้ให้คำปรึกษา ที่ปรึกษา คำสองคำนี้จริงๆ มีความต่างกันนะคะ แต่พอแปลเป็นไทยแล้วเหมือนๆ กัน

โดย Counselor จะอยู่ระหว่างแกนการถาม (Ask) และมุ่งไปที่ปัญหา (Problem) ในขณะที่ Consulting จะอยู่ระหว่างแกน Inform and Problem คือ การบอกให้ทำโดยมุ่งที่ปัญหา

ฉะนั้นมุ่งไปที่ปัญหาเหมือนกัน แต่ Counselor เน้นการถาม ส่วน Consulting เน้นการบอก คราวนี้คงจะมองภาพออกแล้วนะคะ

สำหรับการอบรม (Training) การสอน (Teaching) และพี่เลี้ยง (Mentor) จะอยู่ในแกน Inform และ Solution คือ การบอกหรือแจ้ง ให้ทำเพื่อไปที่ทางออกไปเลย อาทิ อย่างเวลาเราเข้าเรียนในการอบรม การสอนต่างๆ เขาก็จะบอกหรือสอนเลยว่า วิธีการทำการดำเนินงาน การบริหารงาน การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพต้องทำอย่างไรบ้าง เป็นต้น

อีกคำหนึ่งที่มองข้ามไม่ได้ คือ Facilitator หรือวิทยากร กระบวนการ คือ คนที่ช่วยอำนวยความสะดวก เอื้อให้กระบวนการต่างๆ ดำเนินต่อไปได้

สำหรับความต่าง และเหมือนกันของโค้ช กับ Facilitator จำง่าย ๆ นะคะว่า Coach สามารถเป็น Facilitator ได้ด้วยการใช้ความสามารถทางด้าน Facilitator แต่ Facilitator ไม่สามารถเป็นโค้ชได้ เพราะกระบวนการของโค้ชเน้นการใช้คำถาม แต่ Facilitator จะเน้นเพียงการดำเนินการตามกระบวนการเท่านั้น

เหตุที่เป็นเช่นนั้นเนื่องจาก Coach สามารถเป็น Facilitator ได้ด้วยการใช้ความสามารถหรือทักษะทางด้าน Facilitator มาผสานกระบวนการ (Process Coaching) แต่ Facilitator ไม่สามารถเป็นโค้ชได้ เนื่องจากการโค้ชเป็นการใช้คำถามอย่างเป็นกระบวนการ (Process Coaching) กระตุ้นให้เกิดอาการตระหนักรู้ (Insight) ด้วยตัวเอง ด้วยการเกิดการ A-HA Moment ซึ่งเป็นทักษะที่ Facilitator ใช้ในกระบวนการน้อยมาก

ทั้งหมดนี้คือข้อแตกต่างของแต่ละกระบวนการ แต่สิ่งที่เหมือนกันคือ “ความเป็นผู้ให้” และ “ผู้ประจักษ์” ในการที่จะช่วยเหลือและสร้างความสุขให้เกิดแก่ผู้อื่น