



ไม่เก่ง...ก็เก่งได้ ด้วยกระบวนการโค้ช

ดร.วราพรรณ เอื้ออากรณ์ (Coach Dr COCO)

Fanpage: ไม่เก่ง ก็เก่งได้ ด้วยกระบวนการโค้ช - โค้ช ดร.โคโก้

<https://www.facebook.com/coachdrcooco>

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

บทที่ 6 ท้าทายออกไปใช้ชีวิต

หลายคนมีปัญหา และหาทางออกไม่พบ จนนำไปสู่การเจ็บป่วย อันเนื่องมาจากความเครียด หน้าตาบึ้งตึง เพราะจมอยู่กับปัญหาที่หาทางออกไม่พบทำให้ชีวิตขาดความสุข คนอยู่ใกล้ก็ไม่มีความสุข

หลายคนมาหาโค้ชด้วยอาการแบบนี้ บางคนแยกว่านั่นอีก เพราะกำลังจะเป็นโรคซึมเศร้า อย่าเพิ่งคิดว่าโค้ชเป็นจิตแพทย์นะคะ เพราะโค้ชคงไม่สามารถบำบัดหรือรักษาอาการเจ็บป่วยได้ แต่โค้ชสามารถทำให้ความสุขกลับคืนมาได้คะ

ฮั่นแน่!!! หลายคนเริ่มสงสัยแล้วใช่ไหมคะว่าโค้ชทำอะไร

เนื่องจากสิ่งที่บันทึกตอนจิตใจมนุษย์คือ

1. ปัญหาที่หาทางออกไม่ได้ อาจเป็นเพราะปัญหามากเกินจนแก้ไม่ทัน หรือจัดลำดับความสำคัญไม่ทัน... ปัญหาหนักหนาสาหัสเกินรับได้

2. ไม่มีเป้าหมายในชีวิต ทำให้ขาดแรงจูงใจหรือมีเป้าหมายแต่ไม่มีแรงจูงใจไปถึงเป้าหมาย

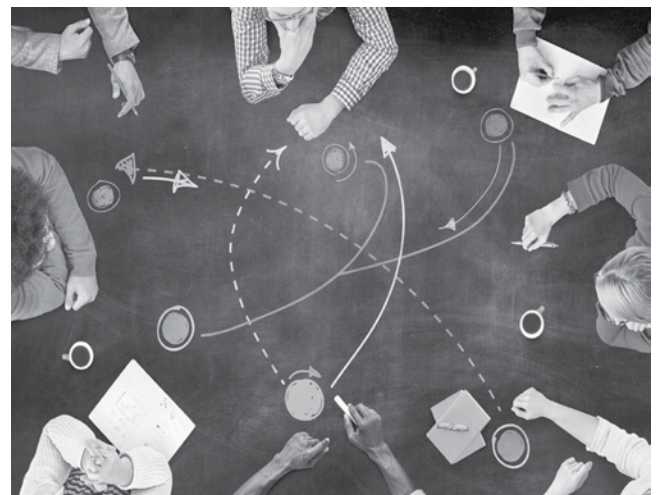
ฉะนั้นในกระบวนการโค้ชดังกล่าวจึงมุ่งเน้นไปที่การสร้างแรงบันดาลใจ การสร้างความเชื่อมั่น ทำให้เขาเห็นถึงคุณค่าของตนเอง ซึ่งจะทำให้เขาค้นพบตนเอง (Insight) ด้วยการเกิด A-HA Moment

เพื่อให้โค้ชที่เปลี่ยนแปลงตนเองจากภายในสู่ภายนอก โดยโค้ชจะเป็นหุ้นส่วนทางความคิด ผ่านการฟัง ตั้งคำถาม และ

สะท้อนกลับคำถามเพื่อกระตุ้นความคิด กระบวนการวิธีการนี้จะเกิดขึ้นซ้ำๆ อย่างมีรูปแบบ เพราะกระบวนการนี้จะทำให้โค้ชที่สามารถค้นพบตนเองได้รวดเร็ว ไม่วุ่นเวียนไปมา เหมือนอยู่ในสปาเก็ตตี้ โมเดล (Spaghetti Model)

ภายใต้กระบวนการนี้โค้ชจึงต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการโค้ชบุคลากร เริ่มตั้งแต่ความรู้ความเข้าใจในการโค้ช เป้าหมายวัตถุประสงค์ รวมไปถึงการเรียนรู้เพื่อให้รู้จักธรรมชาติของโค้ชที่เทคนิค วิธีการโค้ช การวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่างๆ ในการโค้ช และการตั้งคำถามที่มีประสิทธิภาพ เพราะเราไม่ต้องการให้โค้ชที่สับสนจนใช้เวลามากเกินไปในการแก้ไขปัญหา

ภายใต้กระบวนการที่ถูกต้อง ผสานกับความเป็นมืออาชีพของโค้ช ย่อมสร้าง “ทางลัด” ในการปลดปล่อยศักยภาพหรือค้นหาแนวทางแก้ปัญหาของโค้ชที่



บทที่ 7 Pre-Coaching Session

หลายคนถามโค้ชว่าอยากได้โค้ชที่เก่งมีความสามารถมาช่วยโค้ช โค้ชบอกเลยคะว่า ความสามารถของโค้ชเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่ทำให้กระบวนการโค้ชสำเร็จ แต่ทว่าการโค้ช สิ่งสำคัญที่สุดคือ ความเชื่อถือ และไว้วางใจระหว่างโค้ช และโค้ชที่

หากทั้งสองคนมี “เคมี” ที่ไม่ตรงกัน ต่อให้โค้ชเก่งแค่ไหนก็ยากที่จะสำเร็จ ถ้าหากรู้สึกนิดๆ ว่าเคมีไม่ตรงกัน ก็สามารถเปลี่ยนโค้ชได้นะคะ ขออย่าเลยคะ...ว่าอย่าฝัน !!!



เมื่อได้โค้ชที่ถูกใจ ที่มีเคมีตรงกันแล้ว ก่อนที่เราจะเริ่มกระบวนการโค้ช ทั้งสองฝ่ายจะต้องนัดพบ พูดคุยกันก่อน ซึ่งเรียกว่า Pre-coaching Session โดยทั้งสองฝ่ายจะพูดคุยทำความเข้าใจ กฎ กติกา ของการโค้ชร่วมกัน เพื่อความเข้าใจ และการสื่อสารที่ไปทิศทางเดียวกัน

แต่แค่นั้นยังไม่พอนะคะ

ควรจะให้โค้ชที่ลองทำแบบสำรวจเตรียมความพร้อมก่อนการโค้ช (Preparation Questionnaire) เพื่อดูความคาดหวังของโค้ชที่ว่าเป็นอย่างไร เขาต้องการสิ่งใดจากการเข้าสู่กระบวนการโค้ชของเรา

ดังตัวอย่างคำถามต่อไปนี้

1. ขณะนี้มีปัญหาอะไรที่ไม่ทราบสาเหตุบ้าง
2. ขณะนี้มีเรื่องอะไรจะต้องตัดสินใจบ้าง
3. ขณะนี้มีเรื่องอะไรที่ต้องทำให้สำเร็จบ้าง
4. มีเรื่องอะไรที่เราแย้งกังวลใจอีก
5. ระบุออกมาให้หมด แล้วขีดเกลากให้ชัดเจน
6. จัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วน และผลกระทบ
7. นำความท้าทายหรือวัตถุประสงค์ที่ลำดับสำคัญที่สุด โดยให้เขียนวัตถุประสงค์หรือความท้าทายนี้ให้ชัดเจนไม่เกิน 2 บรรทัด
8. ลองนึกถึงภาพถ้าคุณทำสิ่งนี้สำเร็จ คุณจะรู้สึกอย่างไร
9. ลองนึกถึงภาพถ้าคุณทำสิ่งนี้สำเร็จ จะมีใครมาพูดหรือทำสิ่งใดกับคุณ
10. อะไรเป็นอุปสรรคที่ทำให้คุณทำสิ่งที่ต้องการไม่สำเร็จ เช่น ความกลัว ความกังวล เป้าหมายที่ไม่ชัดเจน ฯลฯ

11. คุณต้องการเครื่องมือ เงิน เวลาหรือสิ่งใดที่จะช่วยให้ทำสิ่งนี้สำเร็จ

12. สมมติว่าถ้าคุณไม่มีอุปสรรคอันนี้แล้ว คุณจะมีวิธีหรือทางเลือกอะไรที่จะทำสิ่งนี้ให้สำเร็จ ลองค้นหา และเขียนมา 4-5 วิธี

13. วิธีหรือทางเลือกใดที่คุณคิดว่า คุณจะเลือกทำเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์

14. แผนการหรือกลยุทธ์ของทางเลือกนี้เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์หรือความท้าทายนี้

15. คุณจะเริ่มทำตามแผนการ/แผนงาน ที่วางไว้เมื่อใด

16. คุณจะใช้อะไรเป็นตัววัดความสำเร็จของสิ่งนี้/งานนี้

17. เมื่อไรที่เราจะมาคุยกันเรื่องความคืบหน้าในแผนการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์นี้อีกครั้ง

ทั้ง 17 ข้อ คือคำถามในการ Pre-coaching Session ซึ่งจะส่งผลให้โค้ชที่เข้าใจตนเอง และโค้ชเข้าใจโค้ชที่ในเบื้องต้น และจะทำให้กระบวนการโค้ชมีประสิทธิภาพมากขึ้นคะ

บทที่ 8 วงจรแห่งปัญญา

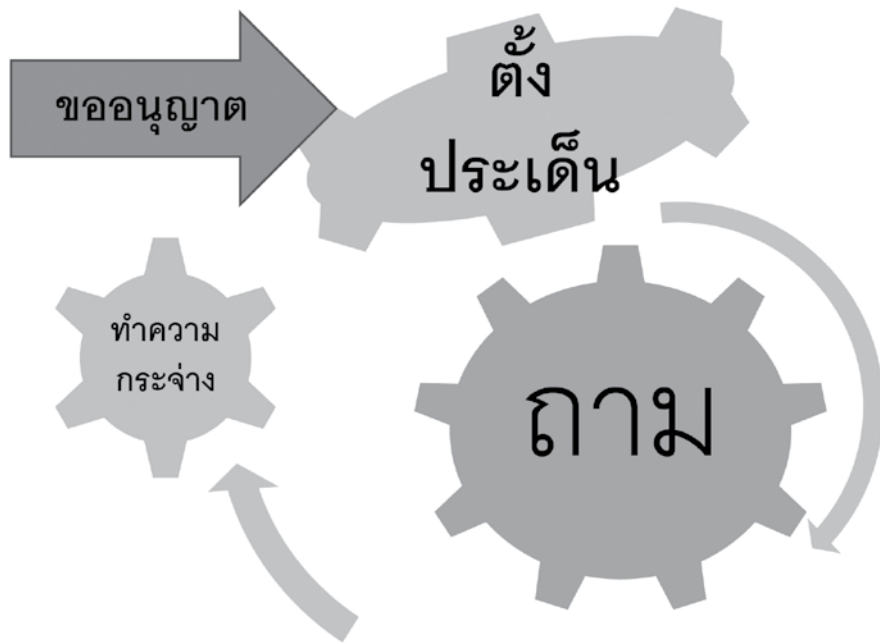
(Insight Loop: PQC)

จากทักษะหลักการโค้ชที่กล่าวมาแล้วข้างต้น อันประกอบด้วย การฟัง การถาม และการสะท้อนกลับ โดยโค้ชต้องตั้งใจฟังในสิ่งที่โค้ชที่ต้องการที่จะพูด จากนั้นจึงตั้งคำถาม และสะท้อนกลับ

ก่อนเริ่มการโค้ช โดยการนำทางด้วยวงจรแห่งปัญญา โค้ชต้องขออนุญาตโค้ชหรือบอกว่าขอคุยเรื่องใด พร้อมทั้งบอกว่าขอให้มั่นใจว่าเรื่องที่คุณจะเป็นความลับระหว่างเรา 2 คน ขออนุญาตคุณเป็นเวลาเท่าใด 10/20/30 นาที หรือ 1 ชั่วโมง โดยต้องระบุให้ชัดเจนเพื่อ

- สร้างความไว้วางใจ
- ให้ทางเลือก (Choice)
- แสดงความเคารพนับถือ
- เปิดโอกาสเข้าไปถึงความคิด
- Clearing the space เพื่อสร้างที่ว่าง สงบ สมภาติ ตัวอย่าง เช่น ขออนุญาตโค้ช/แนะนำเรื่องว่าคุณวางแผนว่าจะเขียนรายงานการประชุมอย่างไร หรือขอคุยด้วยหน่อยเกี่ยวกับพร็เซนต์แผนงานของแผนกรว่า คุณจะทำอย่างไร





แผนภูมิที่ 5 : วงจรแห่งปัญญา (Insight Loop: PQC)

ทางด้านกรเปิด และตั้งประเด็นรวมถึง

- เปิดประเด็นการสนทนา
- Clarify the space
- Building Rapport
- ให้เห็นความมุ่งมั่นในการโค้ช
- ระบุผลการโค้ชที่ต้องการ/วัตถุประสงค์
- สิ่งที่ได้โค้ชที่พึงทำ / ไม่ทำ
- จะมีอะไรเกิดขึ้นบ้างในการโค้ช / จะมีอะไรเกิดขึ้นต่อไป
- ความตกลงยินยอมพร้อมใจและการเข้ากันได้

กระบวนการตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นความคิดในเชิงบวกอย่างสร้างสรรค์ (Positive Thinking) เพื่อดึงศักยภาพของคนที่ถูกโค้ชหรือโค้ชชี่ (Coachee) ออกมา ในการมุ่งสู่ทางออกของปัญหาหรือการไปสู่เป้าหมาย โดยการถามต้องคำนึงปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. **มารยาท** – ระวังคำถามที่กระทบกระเทือนผู้อื่น
2. **บุคคล** – ต้องพิจารณาสถานะภาพของผู้ที่เราจะถาม เพื่อจะได้ใช้คำให้เหมาะสม
3. **กาลเทศะ** – การถามต้องดูกาลเทศะด้วยว่าคำถามนั้นสมควรเพียงใด
4. **สาระ** – คำถามควรมีสาระ และผู้ถามควรสนใจหรือมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้นพอสมควร
5. **ภาษา** – คำถามต้องกะทัดรัดชัดเจน ไม่ถามพร้อมกันหลายประเด็น

การทำให้กระจ่าง (Clarifying)

- อะไรอยู่เบื้องหลังคำพูดเหล่านั้น
- ควรใช้คำที่กระชับ (ปกติไม่เกิน 10 คำ)
- ไม่เหมือนกับการถอดความ (paraphrasing) หรือการสะท้อนกลับ (mirroring)
- สรุปแก่นของสิ่งที่โค้ชที่กำลังพูด
- Reframing

สรุปได้ว่า ก่อนเริ่มการโค้ช โค้ชต้องขออนุญาตโค้ชหรือบอกว่าขอคุยเรื่องใด พร้อมทั้งบอกว่าขอให้มั่นใจว่าเรื่องที่คุยจะเป็นความลับระหว่างเรา 2 คน ขออนุญาตคุยเป็นเวลาเท่าใด โดยต้องระบุให้ชัดเจน ตามด้วยการเปิด และตั้งประเด็น กระบวนการตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นความคิดในเชิงบวกอย่างสร้างสรรค์ เพื่อดึงศักยภาพของโค้ชชี่ออกมาในการมุ่งสู่ทางออกของปัญหาหรือการไปสู่เป้าหมาย รวมทั้งการทำให้กระจ่าง (Clarifying) เพื่อสรุปแก่นของสิ่งที่โค้ชชี่กำลังพูด