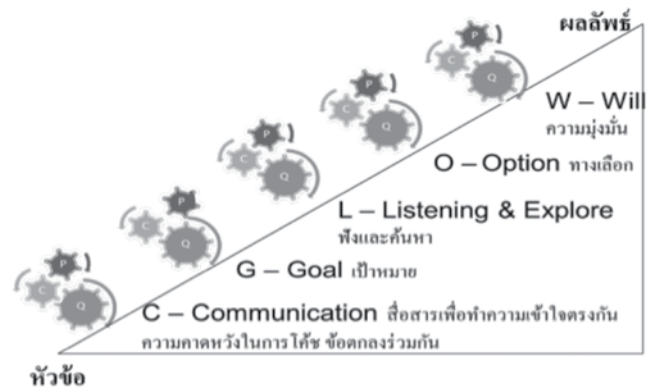




ไม่เก่ง...ก็เก่งได้ ด้วยกระบวนการโค้ช

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

ต่อ อาทิตยที่แล้ว



แผนภูมิที่ 6 : C-GLOW Model
ที่มา : พัฒนาจาก GROW Model

บทที่ 9 C-GLOW Model

หลังจากที่ได้ขออธิบายเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นสำหรับโค้ชแล้ว อันประกอบด้วย การฟัง การถาม และการสะท้อนกลับ พร้อมกับการโค้ชด้วยวงจรแห่งปัญญาที่โค้ชต้องขออนุญาตก่อนการโค้ชด้วยการบอกว่าขอโค้ช/คุยเรื่องใด เวลาเท่าใด การรักษาให้เป็นความลับระหว่างเรา 2 คน ตามด้วยการเปิด และตั้งประเด็น (Placement) กระบวนการตั้งคำถาม (Questioning) รวมทั้งการทำให้กระจ่าง (Clarifying) เพื่อสรุปแก่นของสิ่งที่โค้ชที่กำลังพูด

ดังนั้น โค้ชขออธิบายต่อถึงโมเดล C-GLOW ที่ต้องใช้ในกระบวนการโค้ช ดังนี้

C: Communication - พัฒนาความสามารถ ศักยภาพ ทางด้านการสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำความเข้าใจ สรุปได้ตรงประเด็น อธิบายพื้นฐานการโค้ช ความคาดหวัง

G: Goal - ต้องการเห็นตัวเองในอนาคตเป็นโค้ชแบบไหน หรือ เป้าหมายในอนาคตที่ต้องการ

L: Listening and Explore - ปัจจุบันเราอยู่จุดใด เรามีอะไร บ้างที่ต้องพัฒนา

O: Options - มีทางเลือกในการพัฒนาเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย อย่างไรบ้าง

W: Will - ตั้งใจจะเริ่มทำอะไร อย่างไร เมื่อใด ตามเป้าหมาย

ขอยกตัวอย่างให้ชัดเจน โดยเริ่มทำตามกระบวนการวงจรแห่งปัญญาบน GROW Model ที่โค้ชเริ่มจากการขออนุญาตโค้ช นาย ก. หนึ่งชั่วโมง พร้อมทั้งกล่าวว่าขอให้นั่นใจว่าเป็นความลับระหว่างเราสองคน เมื่อนาย ก. ให้อนุญาตแล้ว โค้ชก็เริ่มกระบวนการโค้ชตาม C-GLOW Model โดยโค้ชต้องใช้ทั้งทักษะการฟัง การพูด และการสะท้อนกลับ โดยเริ่มที่การตั้งประเด็น การถาม และการทำให้กระจ่าง โดยต้องทำซ้ำๆ ในแต่ละขั้นตอนใน C-GLOW Model

เริ่มจากขั้นตอน C: Communication เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี อธิบายพื้นฐานการโค้ช กฎ กติกาในการโค้ชร่วมกัน หลังจากสร้างความสัมพันธ์ที่ดี สร้างความไว้วางใจได้แล้ว ก็ถามถึงความคาดหวังที่โค้ชที่ต้องการหลังจากการโค้ชครั้งนี้

ตามด้วยขั้นตอน G: Goal การให้โค้ชที่ตั้งเป้าหมายตนเอง โดยโค้ชก็ต้องเริ่มที่การตั้งประเด็น การถาม และการทำให้กระจ่าง ซึ่งต้องทำทั้ง 3 กระบวนการนี้ซ้ำๆ ในทุกขั้นตอน จนได้เป้าหมายของโค้ชที่ออกมาให้เป็น Smart Goal กระชับๆ ลึก 1 ประโยค เช่น ต้องการลดน้ำหนักให้ได้ 5 กิโลกรัมภายใน 3 เดือน หรือต้องการทำโครงการ

ใหม่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จภายใน 6 เดือน

ซึ่งโค้ชต้องทำการโค้ชด้วยขั้นตอน L: Listening and Explore เพื่อค้นหาว่าปัจจุบันโค้ชที่อยู่ ณ จุดใด มีอะไรบางอย่างที่ต้องพัฒนาเพื่อเดินทางสู่เป้าหมาย โดยโค้ชก็ต้องเริ่มที่การตั้งประเด็นคำถาม และการทำให้กระจ่าง ซึ่งต้องทำทั้ง 3 กระบวนการนี้ซ้ำๆ ในขั้นตอนนี้รวมทั้งในทุกขั้นตอนด้วยเช่นกัน

คราวนี้ก็มาถึงขั้นตอน O: Options ที่ให้โค้ชที่คิดทางเลือกในการพัฒนาเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย บอกมา 3-5 ทางเลือก พยายามท้าทายให้คิดทางเลือกมาให้มากที่สุด โดยให้โค้ชประเมินผลดี-ผลเสียของแต่ละทางเลือก

และการโค้ชก็มาถึงขั้นตอนสุดท้าย นั่นคือ W: Will ความตั้งใจ จะเริ่มทำด้วยทางเลือกไหน ทำอะไร อย่างไร เมื่อใด ตามเป้าหมาย และเราจะมาตามเรื่องนี้กันอีกเมื่อใด ซึ่งควรมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ตามความเหมาะสมของการกระทำตามแผนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย

ท้ายสุดก็ให้โค้ชที่พูดทวนหรือเขียนสรุปแผนการกระทำเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย เพื่อทบทวนแผนการกระทำอย่างย่อๆ สัก 3-5 นาที ซึ่งโค้ชต้องกล่าวสนับสนุน ให้กำลังใจ พร้อมทั้งนัดหมายเพื่อการโค้ชครั้งต่อไป

บทที่ 10 คำถามเปลี่ยนชีวิต

เคยได้ยินไหมคะว่า “คำถามเปลี่ยนชีวิต” หลายคนอาจจะสงสัยว่าคำถามมีพลังขนาดนั้นเชียวนะ เพราะการเปลี่ยนแปลงตนเองมันไม่ใช่เรื่องง่ายๆ บางคนบอกว่าแต่เปลี่ยนเลยคะ ขนาด “ปรับ” ยังเหงื่อตก เพราะมันแสนจะยาก!!!

เนื่องจากนิสัยบางอย่างมันกำเนิดจากความเคยชินจนยากที่จะปรับได้

แต่ในกระบวนการโค้ช (Process Coaching) ทำได้คะ ที่สำคัญโค้ชทำมาแล้ว จนโค้ชี่ หลายคนเกิด A-HA Moment ในการค้นพบศักยภาพตัวเอง

แหม...พอได้ฟังแบบนี้ หลายคนสนใจแล้วใช่ไหมคะ ว่าคำถามเปลี่ยนชีวิตเป็นเช่นไร???

สำหรับคำถามเปลี่ยนชีวิต จะมุ่งเน้นไปในเรื่องขั้นตอนการตั้งเป้าหมายของโค้ชี่ มีดังนี้คะ

1. วันนี้คุณอยากพูดคุยเรื่องอะไรเป็นพิเศษ
2. เรื่องนั้นเป็นปัญหาอย่างไรสำหรับคุณในตอนนั้น
3. หากทุกอย่างเป็นไปได้ตามที่คุณต้องการ ภาพฝันจะเป็นเช่นไร (Visualize) แล้วคุณเห็นอะไร ได้ยินอะไร รู้สึกอย่างไรในภาพฝัน จากนั้นจะบอกกับตัวเองว่าอย่างไร กับภาพฝัน และหากจะบอกกับคนอื่นคุณจะบอกกับใคร หรือบอกกับเขาอย่างไร แล้วเขาจะตอบกลับมาเช่นไร



4. การได้สิ่งนั้นมาจะให้อะไรกับตัวคุณ เรื่องนั้นสำคัญอย่างไรกับคุณ
5. ในสิ่งที่คุณอยากให้เป็น มีอะไรที่ขาดหายไปจากที่เป็นอยู่ตอนนี้
6. ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดที่คุณอยากเห็นจากการโค้ชครั้งนี้คืออะไร
7. อุปสรรคอะไรทำให้คุณทำงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่สำเร็จ
8. ถ้าอุปสรรคที่คุณคิดนั้นหมดไปแล้ว คุณจะทำสิ่งนั้นให้สำเร็จได้อย่างไร

คำถาม 8 ข้อคือคำถาม “เปลี่ยนชีวิต” ที่มุ่งไปที่ขั้นตอนการตั้งเป้าหมายของโค้ชี่ คราวนี้เรามาลองทดสอบอีกชุดคำถามหนึ่ง สำหรับการโค้ชตัวเองนะคะ ว่าเราพอจะเป็นโค้ชให้กับตนเองได้ดีขนาดไหน

ตัวอย่างชุดคำถามตามกระบวนการของเป้าหมาย “การทำงานให้เสร็จตรงตามเวลา”

1. ฉันให้ความหมายของ “การทำงานให้เสร็จตรงตามเวลา” ว่าอย่างไรบ้าง
2. การทำงานให้เสร็จตรงตามเวลาก่อให้เกิดประโยชน์ในเรื่องอะไรบ้าง
3. ปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นทำให้ฉันไม่สามารถทำงานให้เสร็จตรงตามเวลาคือเรื่องใดบ้าง
4. ปัญหา/อุปสรรคที่ฉันคิดว่าสามารถแก้ไขได้ทันทีคือเรื่องใด
5. ฉันมีแนวทางในการเอาชนะปัญหานี้ได้อย่างไร
6. แนวทางที่ฉันอยากทำแล้วสามารถแก้ไขเรื่องการทำงานไม่เสร็จตรงตามเวลาได้เป็นอย่างไร
7. ถ้าเลือกสิ่งที่จะไปปฏิบัติให้ทำงานให้เสร็จตรงตามเวลามากขึ้น 3-5 เรื่องฉันจะเริ่มเรื่องใดก่อน
8. ลองสรุปสิ่งที่คุณจะไปเปลี่ยนแปลง เพื่อนำไปปฏิบัติคือเรื่องใดบ้าง