

วิธีพัฒนากทักษะ การโค้ชและให้คำปรึกษา

วิเชียร ติสฺสุภาพกุล

มีทักษะมากมายที่จำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนก่อนที่จะคุณสามารถเป็นโค้ชหรือที่ปรึกษาที่มีประสิทธิภาพได้ แม้ว่าสิ่งเหล่านี้บางเรื่องดูจะชัดเจน (เช่น วิธีการฟังอย่างกระตือรือร้น) แต่สิ่งที่คุณอาจคาดไม่ถึง การตระหนักถึงทักษะที่จำเป็น และการทำงานกับทักษะเหล่านี้สามารถปรับปรุงการฝึกฝนและช่วยให้คุณประสบความสำเร็จในการเติบโตส่วนบุคคลได้ทีเดียว

ในบทความนี้ เราจะพูดถึงแต่ละทักษะโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดูทักษะการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ จากนั้นเราจะพิจารณาถึงวิธีการวัดความสำเร็จของการโค้ชหรือให้คำปรึกษา โดยมีประเด็นสำคัญเพื่อประเมินผลดังจะกล่าวต่อไป

ทักษะใดที่จำเป็นในการเป็นโค้ชหรือพี่เลี้ยงที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจุบัน การโค้ชและการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่ได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยที่บุคคลแต่ละคนจะได้รับคำชี้แนะเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ความแตกต่างที่สำคัญระหว่างทั้งสองคือการให้คำปรึกษา แบบ **สั่งการ** (เช่น ที่ปรึกษามักจะพูดส่วนใหญ่ใน

ระหว่างการประชุม และอาจบอกพี่เลี้ยงว่าต้องทำอะไร) ในขณะที่การโค้ชจะ**ไม่ใช่คำสั่ง** (เช่น โค้ชให้ผู้ทำหน้าที่โค้ช พื้นที่ในการหาข้อสรุปและขั้นตอนต่อไปโดยใช้เทคนิคต่าง ๆ เช่น การตั้งคำถาม ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการเป็นโค้ช)

แม้จะมีความแตกต่างระหว่างการโค้ชและการให้คำปรึกษา แต่ทักษะที่จำเป็นเพื่อให้พวกเขามีความสอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพอย่างใกล้ชิด ทักษะเหล่านี้มีดังนี้

1. ตั้งใจฟัง

โค้ชและพี่เลี้ยงต้องตั้งใจฟังอย่างจริงจังเพื่อที่จะเข้าใจมุมมอง ความเชื่อ และค่านิยมของการเป็นโค้ชหรือพี่เลี้ยง ตลอดจนอุปสรรคที่พวกเขาเผชิญ และสิ่งที่พวกเขาต้องการบรรลุ การฟังอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมกับผู้พูดและแสดงให้พวกเขาเห็นว่าคุณกำลังให้ความสนใจอย่างไม่มีเงื่อนไข ซึ่งอาจรวมถึงการสบตาหรือประสานสายตา และถามคำถามในประเด็นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการทิ้งความคิดและข้อกังวลของคุณเองทิ้งไป

2. ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจ

เป็นสิ่งสำคัญสำหรับโค้ชและพี่เลี้ยงที่จะสามารถสัมผัส (หรือเป็นสัญชาตญาณ) สภาพจิตใจของแต่ละคน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ‘ใส่ใจเข้าถึงความเป็นตัวเขาเหมือนเราเป็นตัวเขา’ สิ่งนี้จะช่วยให้คุณได้เมื่อคุณกำลังคิดหาวิธีแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับพวกเขา หรือระบุความเชื่อที่จำกัดหรืออุปสรรคอื่น ๆ ที่จำกัดการเติบโตของพวกเขา ซึ่งบางครั้งอาจเป็นสิ่งที่แม้แต่พวกเขาไม่รู้ด้วยซ้ำ

ความสามารถในการแสดงความเห็นอกเห็นใจสามารถพัฒนาได้ตลอดเวลาด้วยการฝึกฝน เพื่อที่บางครั้งคุณอาจเหมือนมี ‘สัมผัสที่หก’ ในรูปแบบของความคิดหรือความรู้สึกอย่างฉับพลันที่คุณต้องการแบ่งปัน ซึ่งจะช่วยให้คุณฝ่าฟันอุปสรรคไปได้ การมีความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจสามารถนำมาซึ่งการตัดสินใจที่น้อยลง และนี่คือกุญแจสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ในฐานะโค้ชหรือที่ปรึกษา

3. การซักถาม

การตั้งคำถามที่มีประสิทธิภาพช่วยให้คุณดึงเอาความคิดและความคิดเห็นของใครบางคน มุ่งความสนใจไปที่การคิดหาแนวคิดหรือวิธีแก้ปัญหาใหม่ และทำให้พวกเขารู้สึกว่าพวกเขาเป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลง การตั้งคำถามเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับโค้ช ซึ่งมุ่งที่จะชี้แนะหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่เป็นโค้ชในการแก้ปัญหาและกระบวนการคิด แทนที่จะเสนอวิธีแก้ปัญหาอย่างเดียว

4. การสื่อสาร

เป็นสิ่งสำคัญสำหรับโค้ชและพี่เลี้ยงที่จะเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้พวกเขาสามารถพูดคุยเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก หรือประเด็นส่วนตัวของแต่ละบุคคลได้อย่างละเอียดอ่อน และสามารถถ่ายทอดความหมายที่ตั้งใจไว้มากกว่าที่จะคลุมเครือหรือพบเจอในทางที่ผิด สิ่งนี้ทำให้สามารถคาดการณ์ได้ว่าอีกฝ่ายจะตีความคำพูดของคุณอย่างไรและเปลี่ยนแปลงสิ่งที่คุณวางแผนจะพูดหากจำเป็น

หากคุณเป็นโค้ช คุณควรจำไว้เสมอว่าต้องสื่อสารด้วยความเคารพ เสนอแนะ แต่ให้ตัวเลือกแก่แต่ละคนที่จะไม่เห็นด้วยหรืออภิปรายในที่อื่น (เช่น เปรียบเทียบ ‘คุณคิดอย่างไรกับ...?’ และ ‘จะเป็นไปได้ไหมถ้า ...?’ กับ ‘ฉันคิดว่าคุณควร...’ และ ‘ทำไมคุณไม่...?’) เป็นต้น

5. ให้ข้อเสนอแนะ

คุณจะต้องสามารถให้ข้อเสนอแนะที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และตรงไปตรงมาแก่ผู้ที่เป็นโค้ชหรือพี่เลี้ยงได้ แต่อย่าใช้วิจารณ์ญาณหรือที่เป็นลักษณะเชิงลบมากเกินไป การจดจ่อกับเรื่องเชิงลบอาจทำให้คนที่คุณทำงานด้วยหมดกำลังใจ คุณไม่ควรตำหนิบุคคลสำหรับบางเรื่องที่มีผิดพลาด ในสถานการณ์เหล่านี้ การสนทนามีแนวโน้มที่จะเป็นไปด้วยดีหากคุณมุ่งเน้นที่การให้พวกเขาอธิบายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นและสิ่งที่พวกเขาคิดว่าพวกเขาจะทำได้แตกต่างออกไปในอนาคตในฐานะเป็นประสบการณ์การเรียนรู้

คุณควรให้ผลตอบรับเชิงบวกบ่อยครั้ง นั่นคือการรับทราบหรือชื่นชมการกระทำของพวกเขาเมื่อพวกเขามีประสิทธิภาพ ตรวจสอบความสำเร็จและการทำงานหนักของพวกเขา และให้สิ่งที่คุณคิดว่าเป็นจุดแข็งที่พวกเขามี

6. การตั้งเป้าหมาย

นี่เป็นกุญแจสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับโค้ช ซึ่งจำเป็นต้องสามารถช่วยให้ผู้เป็นโค้ชระบุเป้าหมายที่กระจ่างชัดเจน และสร้างแรงบันดาลใจ (เช่น เป้าหมาย SMART – เฉพาะเจาะจง วัดได้ บรรลุได้ เกี่ยวข้อง และอิงตามเวลา) จากนั้น อภิปรายว่าการกระทำของโค้ชช่วยส่งเสริมหรือขัดขวางพวกเขาในการบรรลุเป้าหมายเหล่านั้นได้อย่างไร คุณควรช่วยผู้เป็นโค้ชให้มีจุดมุ่งหมายตลอดเวลา และมองอุปสรรคว่าเป็นวิธีการปรับปรุงมากกว่าที่จะท้อแท้หรือยอมจำนน

อ่านต่อบนหน้า

