



วิธีพัฒนากทักษะการโค้ชและให้คำปรึกษา

วิเชียร ตีรสุภาพฤกษ์

ต่อจากฉบับที่แล้ว

7. การเช็คคอิน

คุณจะต้องตรวจสอบกับบุคคลที่คุณกำลังทำงานด้วยเป็นประจำ เพื่อให้แน่ใจว่าพวกเขาทราบว่าพวกเขากำลังจะทำอะไร พวกเขาพอใจกับมัน และพวกเขารู้ว่าขั้นตอนต่อไปสำหรับ session ของคุณจะเป็นอย่างไร ในภายหลัง (เช่น พวกเขาจะรายงานการกระทำที่พวกเขาทำกลับคืนหรือไม่ และเกิดอะไรขึ้น?) นอกจากนี้ คุณควรตรวจสอบ ความเข้าใจ ของตนเองกับบุคคลนั้นเป็นประจำ โดยสรุปสิ่งที่คุณคิดว่าพวกเขาได้พูดกลับไปเพื่อที่คุณจะได้รู้ว่า คุณทั้งคู่อยู่ในช่วงคลื่นเดียวกัน

8. ความกระตือรือร้น

ความกระตือรือร้นถือเป็นวินัยสำคัญ คุณต้องมีความตั้งใจ และความพยายามเพื่อที่จะรักษามันไว้ แต่มันจะได้ผลในระยะยาว ความกระตือรือร้นช่วยให้คุณสร้างความสัมพันธ์กับบุคคล ทำให้พวกเขามีแนวโน้มที่จะไว้วางใจคุณ และช่วยให้คุณได้รับสิ่งที่ดีที่สุดจากพวกเขา

ทักษะและคุณสมบัติของผู้จัดการ

ทักษะและคุณสมบัติของผู้จัดการนั้นคล้ายคลึงกับของโค้ช และพี่เลี้ยง ในหลายกรณี ผู้จัดการทำหน้าที่เป็นโค้ชหรือพี่เลี้ยงให้กับสมาชิกในทีมของตน พวกเขาแนะนำว่าได้ผ่านกิจกรรมประจำวัน และช่วยพวกเขาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานหรือพัฒนาอาชีพได้อย่างไร และยังอาจเน้นจุดแข็งของแต่ละบุคคล ช่วยให้พวกเขาไตร่ตรองถึงปฏิบัติการของตน และช่วยเสริมอำนาจให้พวกเขาในบทบาทของตน

ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้จัดการต้องทำงานกับทักษะที่เราได้พูดคุยกัน การพัฒนาบางด้านอาจเป็นเรื่องยากสำหรับพวกเขา เนื่องจากผู้จัดการแตกต่างจากโค้ชและที่ปรึกษาภายนอก ผู้จัดการมีความสัมพันธ์ที่มีอำนาจกับบุคคลที่พวกเขาทำงานด้วย และพวกเขาไม่ได้มีความเป็นกลางเหมือนกัน

พวกเขามีความสนใจในผลงานของแต่ละคน เช่น นำพวกเขาไปสู่การแก้ปัญหา แทนที่จะให้แต่ละคนมีพื้นที่สำหรับคิดขึ้นมาเอง หรือมีความคิดอุปทานต่อปัจเจกและผลงานของพวกเขา ในการพยายามแก้ปัญหานี้ จึงควรเน้นที่การถามคำถามที่เปิดกว้าง และไม่ใช้วิจารณ์ญาณเป็นพิเศษ

ทำไมทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญในการโค้ชและให้คำปรึกษา?

คุณจะสังเกตเห็นว่าทักษะการฟังเป็นอันดับหนึ่งดังกล่าวแล้วข้างต้น นี่ไม่ใช่เรื่องบังเอิญ นอกจากทักษะในการสื่อสารแล้ว สิ่งเหล่านี้ยังเป็นพื้นฐานในการเป็นโค้ชหรือที่ปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากพื้นฐานของการเป็นโค้ช และการให้คำปรึกษาส่วนใหญ่เป็นการอภิปราย โค้ชหรือพี่เลี้ยงต้องตั้งใจฟังในแต่ละคน เข้าใจสิ่งที่พวกเขากำลังพูด ตอบสนองและไตร่ตรองมัน และเก็บข้อมูลนั้นไว้สำหรับการประชุมในภายหลัง

วิธีพัฒนากทักษะการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างของทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพ (หรือ 'กระตือรือร้น') ได้แก่

- สบตาหรือประสานสายตากับผู้พูด (ถ้าเป็นไปได้) หรือพยักหน้าและแสดงภาษากายในเชิงบวก

- นึกภาพสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูดและจดจ่อกับสิ่งนี้มากกว่าความคิดหรือข้อกังวลของคุณเอง

- ไม่ขัดจังหวะหรือเติมประโยคให้ครบ
- รอสักครู่แล้วถามคำถามที่เกี่ยวข้อง
- ความเห็นอกเห็นใจกับผู้พูด
- ให้ความสนใจกับอวัจนภาษา (ภาษากายเช่น ท่าทางการจ้องตา การแสดงออกทางสีหน้า)

- สรุปสิ่งที่ผู้พูดพูดกลับไปเพื่อชี้แจงความเข้าใจของคุณ เพื่อพัฒนาทักษะเหล่านี้ คุณสามารถทำแบบฝึกหัดการฟังอย่างกระตือรือร้นกับเพื่อนร่วมงาน ตัวอย่างเช่น การสนทนาสวมบทบาทที่คุณถามคำถามทั้งหมดของคุณจนจบ หรือที่คุณฝึกแสดงพฤติกรรมกรรมการฟังในเชิงบวกในตอนแรก จากนั้นจึงแสดงพฤติกรรมที่ไม่ฟัง พูดคุย แต่ละคนทำให้คุณรู้สึกอย่างไร

เมื่อคุณอยู่ใน session การฝึกสอนหรือให้คำปรึกษา ให้เพิ่มความสามารถในการฟังอย่างมีประสิทธิภาพโดยลดการรบกวน ทำตัวให้สอดคล้องกับความเงียบ และตั้งเป้าที่จะพูดประมาณ 20% ของเวลาเพื่อให้แต่ละคนสามารถพูดอีก 80%

เมื่อคุณรู้วิธีการฟังอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว คุณจะมีโอกาสเพิ่มพูนทักษะการฝึกสอนและการให้คำปรึกษาด้านอื่น ๆ ตามลำดับ

วิธีพัฒนาทักษะการฝึกสอนหรือโค้ชและการให้คำปรึกษาอื่น ๆ

มีแนวโน้มว่าคุณจะต้องทำงานกับทักษะบางอย่างที่เราระบุไว้ข้างต้นเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในฐานะโค้ชหรือที่ปรึกษา คุณสามารถทำได้โดยระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของคุณก่อนแล้วจึงตั้งเป้าหมาย อาจเป็นประโยชน์มากที่เดียวหากได้รับคำติชมจากคนที่คุณมีปฏิสัมพันธ์ด้วย (ทั้งลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน) แล้วประมวลสิ่งเหล่านี้เข้ากับเป้าหมาย อย่าลืมทำให้เป้าหมายของคุณสอดคล้องกับหลัก SMART ด้วย (มีความเฉพาะเจาะจง วัดได้ ทำได้ เกี่ยวข้อง และตามเวลา)

เมื่อคุณตั้งเป้าหมายแล้ว คุณจะต้องคิดแผนปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น พิจารณาหาที่ปรึกษาของตนเองเพื่อให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำตลอดกระบวนการ สุดท้าย อย่าลืมติดตามความคืบหน้าและสิ่งที่คุณประสบความสำเร็จด้วย

การวัดความสำเร็จของการเป็นโค้ชหรือฝึกสอน

การวัดผลกระทบที่การเป็นโค้ชของคุณมีเป็นสิ่งสำคัญ บุคคลที่คุณกำลังทำงานด้วยอาจรู้สึกมีแรงจูงใจและกำลังใจเมื่อเห็นความก้าวหน้าและพัฒนาการของพวกเขา ขณะที่คุณ (ใน

ฐานะโค้ช) สามารถปรับการปฏิบัติของคุณในอนาคตตามที่คุณประสบผลสำเร็จ

คุณสามารถวัดความสำเร็จของการเป็นโค้ชได้หลายวิธีได้แก่

- โปรแกรมข้อเสนอแนะ 360 องศา ก่อนและหลังกระบวนการโค้ชหรือฝึกสอน - โปรแกรมเหล่านี้เกี่ยวข้องกับบุคคลที่ได้รับข้อเสนอแนะที่เป็นความลับและไม่เปิดเผยตัวโดยผู้จัดการและเพื่อนร่วมงานของพวกเขา

- แบบสำรวจความผูกพัน/ความพึงพอใจของพนักงาน
- สำเร็จหรือก้าวหน้าไปสู่แผนพัฒนา/แผนปฏิบัติการรายบุคคล

- ความสำเร็จของวัตถุประสงค์การฝึกสอน
- อัตราการส่งเสริมการขายหรือการส่งเสริม

คุณควรตกลงว่าคุณจะวัดความสำเร็จหรือผลกระทบอย่างไร - นี่คือเหตุผลที่คุณต้องคิดวัตถุประสงค์ในการโค้ชที่ทั้งคุณและผู้รับการโค้ชเห็นด้วย ตัวอย่างเช่น อาจเกี่ยวข้องกับความรู้สึกส่วนตัวที่เตรียมไว้สำหรับการเลื่อนตำแหน่งในอนาคต

คำถามการประเมินผลการฝึกสอน

คำถามการประเมินการโค้ชเป็นอีกวิธีหนึ่งในการวัดและประเมินความสำเร็จของการโค้ช คำถามเหล่านี้กระตุ้นให้บุคคล

- ระบุจุดสนใจและผลลัพธ์ เช่น คุณต้องการได้อะไรจากการโค้ชหรือฝึกสอน?

- ตัดสินใจว่าความสำเร็จจะเป็นอย่างไร เช่น คุณจะรู้ได้อย่างไรว่าคุณบรรลุเป้าหมายแล้ว

คุณควรเขียนคำตอบสำหรับคำถามเหล่านี้ลงไป เช่น ในแบบฟอร์มการประเมินการโค้ชหรือฝึกสอน และแบ่งปันกันเพื่อเป็นเครื่องเตือนใจว่าคุณกำลังทำอะไรอยู่

ตลอดกระบวนการโค้ชซึ่ง คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณและผู้ฝึกสอนให้คำติชมอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับความคืบหน้าสู่เป้าหมาย และความช่วยเหลือที่พวกเขาค้นพบใน session

สรุป

เพื่อพัฒนาทักษะการโค้ชและการให้คำปรึกษา สิ่งสำคัญคือต้องเข้าใจว่าทักษะใดที่จำเป็นสำหรับคุณ คุณจะใช้ทักษะเหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นได้อย่างไร และคุณจะวัดความสำเร็จของคุณในด้านนี้ได้อย่างไร คุณอาจต้องได้รับการฝึกอบรมด้านการพัฒนาวิชาชีพเพื่อทำเช่นนั้น และคุณควรมุ่งเน้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องสำหรับตัวคุณเองและสำหรับบุคคลที่คุณทำงานด้วย

