

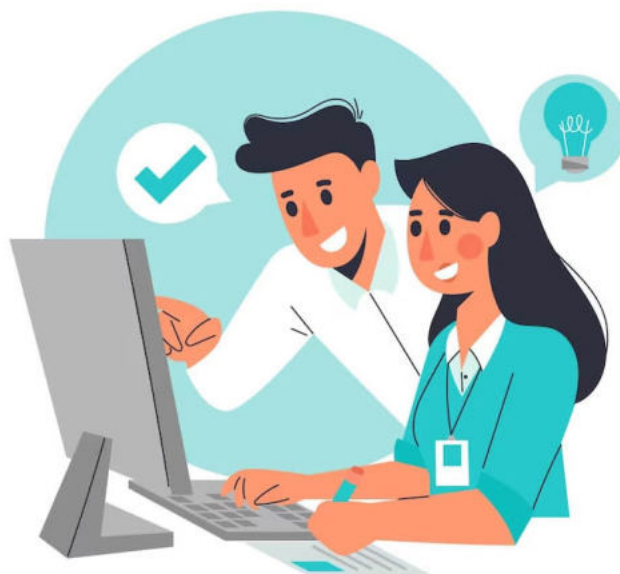
COACHING

เทคนิคกระตุ้นทีมจนสำเร็จ

“การโค้ช”

เป็นการสื่อสารที่บริษัทและองค์กรนิยมนำมาใช้ เพื่อดึงศักยภาพที่มีในตัวพนักงานออกมาและช่วยสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมาย ไม่ว่าจะโค้ชผู้เชี่ยวชาญหรือมือใหม่จำเป็นต้องมีทักษะการโค้ชอันยอดเยี่ยม จึงจะนำพาทีมไปสู่เป้าหมายได้

หนังสือ **“Coaching เทคนิคกระตุ้นทีมจนสำเร็จ”** เผยวิธีการโค้ชเบื้องต้นที่เข้าใจง่ายและชัดเจน เริ่มตั้งแต่การรู้จักบทบาทหน้าที่ของหัวหน้า การเลือกวิธีสอนที่เหมาะสมกับสมาชิกในทีมแต่ละคน การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการโค้ช การมองเห็นถึงปัญหาที่แท้จริง การเพิ่มไฟในการทำงานให้แก่ทีม การโค้ชสมาชิกที่มีท่าทีต่อต้าน ไปจนถึงการเพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์การโค้ชให้ดียิ่งขึ้น



ทักษะการโค้ช 7 ประการ ที่จะช่วยท้าวหน้าทีม

1. สร้าง “สภาพแวดล้อม” ที่เอื้อต่อการโค้ช

เพียงปรับเปลี่ยนท่าทาง สีหน้า หรือระดับสายตา ก็จะช่วยให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าจะเข้าหาได้ง่ายขึ้น ควรใส่ใจกับตำแหน่งการนั่งและสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี

2. “ฟัง” เพื่อให้อีกฝ่ายพูดออกมาได้ง่าย

การฟังในการโค้ช คือ “listen to” การฟังโดยให้ความสำคัญ ใส่ใจ และยอมรับความรู้สึกของอีกฝ่าย หรือที่เรียกว่า Active Listening หรือการฟังอย่างกระฉับกระเฉง

3. พลิกแพลง “วิธีถาม” เพื่อดึงคำตอบออกมา

สิ่งสำคัญ คือ ไม่ต้อนให้อีกฝ่ายจนมุม แต่ให้ค่อย ๆ ดึงความรู้สึกของอีกฝ่ายออกมา ควรเพิ่มวิธีถามและนำคำถามเหล่านั้นมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ค้นหาข้อดีของอีกฝ่าย แล้ว “กล่าวชม”

การชม คือ การพูดข้อดีของอีกฝ่ายตามความเป็นจริงที่เห็น การใส่ความรู้สึกชื่นชมจากใจลงไปด้วยจะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับอีกฝ่ายพัฒนาขึ้น

5. อย่าโกรธ แต่จง “ดู”

การดู คือ การชี้ให้เห็นวิสัยทัศน์ที่ควรเป็น ไม่ใช่การบอกว่าผิด แต่เป็นการบอกกล่าวให้อีกฝ่ายเห็นภาพของสถานการณ์ที่ราบรื่น การเป็นหัวหน้าต้องการพูดเรื่องที่พูดยาก

6. ดึงไฟในการทำงานของอีกฝ่ายออกมาด้วย “การให้กำลังใจ” อย่างมีประสิทธิภาพ

การดึงความรู้สึก “เราทำได้” ออกมา และกระตุ้นให้สมาชิกในทีมแต่ละคนมีพลัง จะช่วยให้ก้าวผ่านสถานการณ์ที่ยากลำบากไปได้ สิ่งที่ต้องคำนึงในการให้กำลังใจกัน อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- ดึงเอาความเป็นไปได้หรือความรู้สึกว่า เราทำได้ ออกมา
- เปลี่ยนวิธีมองหรือวิธีรับรู้ คือ เปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส
- ทำให้เกิดความมั่นคง โดยดึงเอาความรู้สึกว่า “สิ่งที่เราทำอยู่นั้นดีแล้ว” ออกมา
- สร้างความรู้สึกเป็นทีมเดียวกันให้เหนียวแน่นยิ่งขึ้น โดยใช้รูปแบบการนั่งเรียงกัน ด้านข้างและคอยมองดูจากด้านหลัง
- กระตุ้นพลังในการทำงาน โดยใส่พลังในการพูด เพื่อสื่อความตั้งใจไปถึงอีกฝ่าย

7. แสดงความรู้สึก “ขอบคุณ” ในฐานะสมาชิกในทีมอีกคนหนึ่ง

การกล่าวคำว่า “ขอบคุณ” ซึ่งกันและกัน ช่วยให้บรรยากาศในทีมสดใสขึ้นและทุกคนจะพยายามทำงานเพื่อทีม

เทคนิคการโค้ชที่นำไปใช้ได้ทันที

1. เทคนิคการตั้งศักยภาพของสมาชิกแต่ละคนออกมา

หากเรามองเห็นถึงข้อดีหรือเอกลักษณ์ของอีกฝ่าย เป้าหมายของการพัฒนา ศักยภาพก็อยู่ใกล้แค่เอื้อม จงให้งานที่เหมาะสมกับศักยภาพของแต่ละคน เรามาดู 3 วิธีมอบหมายงานตามศักยภาพของสมาชิกในทีมแต่ละคน มีดังนี้

1) ทำให้ก้าวแรก (baby step) ชัดเจน

การจะทำให้คนที่ไม่มีความมั่นใจรู้สึกว่าคุณทำได้ นั่น ควรให้สิ่งที่ย่างและ เห็นชัดว่าจะทำสำเร็จได้อย่างแน่นอนเป็นเป้าหมายแรก จากนั้นจึงค่อย ๆ เพิ่มความยากขึ้น

2) พยายามก้าวไปข้างหน้า (stretch) อีกนิด

ตั้งเป้าหมายที่หากพยายามเพิ่มขึ้นกว่าเดิมอีกเล็กน้อยก็จะเอื้อมถึงได้ หากตั้งเป้าหมายที่สูงเกินไปจนแม้กระโดดก็ยังเอื้อมไม่ถึง จะทำให้สมาชิกในทีมหมดกำลังใจ ดังนั้นควรตั้งเป้าหมายที่สูงกว่าเดิมเล็กน้อย

3) ทำทลายกับเป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ (giant leap)

หากสมาชิกในทีมมีศักยภาพสูง แต่ไม่ได้นำออกมาใช้อย่างเต็มที่ การให้เขาทำทลาย กับเป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ อาจเป็นอีกวิธีในการดึงศักยภาพของอีกฝ่ายออกมาได้



2. เทคนิคการถ่ายทอดความคิดหรือคำสั่งให้อีกฝ่ายเข้าใจ

“การบอก” นั้นไม่ได้หมายความว่าอีกฝ่ายจะ “เข้าใจ” เสมอ การถ่ายทอดคำสั่งให้อีกฝ่ายเข้าใจข้อมูลได้อย่างถูกต้องเป็นหน้าที่ของหัวหน้า คุณเคล็ดลับในการสื่อสารให้อีกฝ่ายเข้าใจ ดังนี้

1) ออกคำสั่งที่ให้อีกฝ่ายนึกภาพได้อย่างเป็นรูปธรรม ควรสื่อสารโดยใช้หลักการ 5W1H และอธิบายอย่างละเอียดที่สุดเท่าที่จะทำได้

2) อธิบายที่มา เมื่อหัวหน้าออกคำสั่ง หากสมาชิกในทีมเข้าใจว่าคำสั่งดังกล่าวสำคัญกับบริษัทอย่างไร เป็นการทำให้เพื่อสังคมอย่างไรหรือเป็นประโยชน์ต่อตนเองอย่างไร ก็จะมีแรงกระตุ้นมากขึ้น

3) ทบทวนอีกครั้งและให้กำลังใจ การทบทวนคำสั่งและปิดท้ายด้วยคำพูดกระตุ้นให้ทุกคนมีกำลังใจ จะทำให้คำสั่งชัดเจน ทุกคนได้รับสารอย่างถูกต้องและรู้สึกสดชื่น



3. เทคนิคการติดตามงานที่จะสร้างสมาชิกที่ไว้วางใจให้ทำงานได้

การไว้วางใจฝากฝังงานกับสมาชิกเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาคน แต่ก็ไม่ควรปล่อยปละละเลยและควรติดตามงานเป็นระยะอย่างเหมาะสม มาดู 3 สิ่งสำคัญในการติดตามงานว่ามีอะไรบ้าง

1) สังเกต ควรสังเกตการกระทำและสถานการณ์ของสมาชิกในทีม ความช่างสังเกตของหัวหน้าเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานให้ลุล่วงโดยไม่มีข้อผิดพลาด

2) ตั้งคำถามเพื่อตรวจสอบสถานการณ์และสภาพจิตใจของอีกฝ่าย การตั้งคำถามเป็นการตรวจสอบสถานการณ์และสภาพจิตใจของสมาชิกในทีม

3) ช่วยแก้ปัญหาและชมเมื่ออีกฝ่ายทำงานได้ดี เมื่อสมาชิกเจออุปสรรค ควรวิธีแก้ปัญหาด้วยกัน หรือหากทำงานได้ราบรื่น หัวหน้าก็ควรพุดคุยให้กำลังใจเล็กน้อย



4. เทคนิคเพิ่มไฟในการทำงานแก่สมาชิก

ทุกคนล้วนมีไฟ ลองมองหาเวลาที่คนคนนั้นมีชีวิตชีวา เพื่อเพิ่มไฟในการทำงานที่กำลังมอดให้ลุกโชนกันเถอะ



ความภาคภูมิใจ



ความก้าวหน้า



ความผูกพัน



ความแปลกใหม่



ทำเพื่อสังคม



รู้สึกถึงความหมาย
ในการทำงาน



ความท้าทาย



ของรางวัล



ได้รับคำชื่นชม

5. เทคนิคในการทำให้ทีมเป็นหนึ่งเดียวกัน

การรวมใจสมาชิกในทีมให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกัน จะต้องหมั่นถ่ายทอดวิสัยทัศน์

1) มีเป้าหมายร่วมกัน โดยถ่ายทอดเป้าหมายให้แก่สมาชิกในทีมได้ทราบ

2) ทำกิจกรรมร่วมกัน จะทำให้ความสัมพันธ์กับสมาชิกในทีมแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

3) ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม ควรมอบหมายงานที่แตกต่างกันไปให้เหมาะสมกับศักยภาพและความพึงพอใจของแต่ละคน เพื่อสร้างสมดุลในภาพรวม

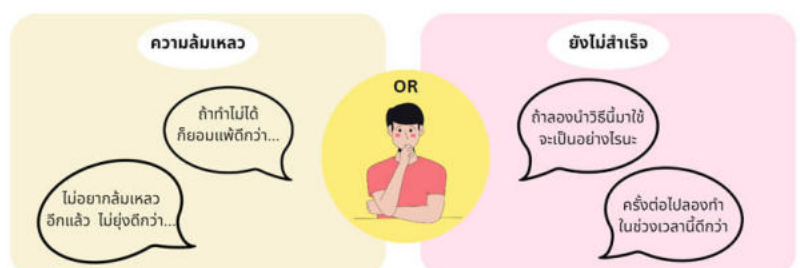
4) ทำให้สมาชิกในทีมยินดีในความสำเร็จหรือพัฒนาการ

ควรตั้งเป้าหมายเล็ก ๆ เพื่อให้สมาชิกรู้สึกว่าคุณพัฒนาขึ้นและทำสำเร็จแล้ว

6. เทคนิคการเรียนรู้จากความผิดพลาด

“ลองทำแล้วแต่ไม่สำเร็จ”

ไม่ใช่ความผิดพลาด จงหาวิสัยทัศน์ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในครั้งต่อไปให้เจอ



สร้างทีมที่เรียนรู้จากความผิดพลาดได้