

ทักษะโค้ช







Sherm Chavoor, "...he is *the only swimming coach* I've ever heard *of that can't swim...*" Though this was more or less true, Coach Chavoor instilled in his swimmers the drive to excel - *to swim harder, longer and faster than ever before thought possible.*

หวาดกลัว ไม่มั่นใจ พยายามมากเกินไป
พยายามให้สมบูรณ์ พยายามให้ประทับใจ
โกรธ หงุดหงิด เบื่อหน่าย ว่างุ่นใจ

การรบกวน

COMPETENCY

PERFORMANCE

บทบาทของโค้ช

หวาดกลัว ไม่มั่นใจ พยายามมากเกินไป
พยายามให้สมบูรณ์ พยายามให้ประทับใจ
โกรธ หงุดหงิด เบื่อหน่าย ไร้วิญญาณ

Potential

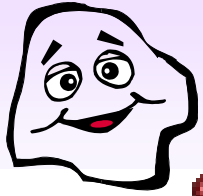
ศักยภาพ

Interference
ตัวกวน

Performance

การปฏิบัติ

Focus Attention



การโค้ชคืออะไร

- Coaching is the art of facilitating the performance, learning and development of another
- การโค้ชคือศิลปะในการช่วยให้ผู้อื่นมีผลงานดีขึ้น ได้เรียนรู้ และได้พัฒนา
- Facilitating = การช่วยให้ง่ายขึ้น หมายความว่าผู้ถูกโค้ชมีความสามารถที่จะคิดด้วยตนเอง มองเห็นได้ทะลุปรุโปร่ง มีความคิดสร้างสรรค์
- โค้ชต้องไม่คิดว่าตัวเองมีคำตอบที่ถูกต้อง แต่ช่วยให้ผู้ถูกโค้ชสำรวจตรวจสอบ ทำความเข้าใจ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีกว่า

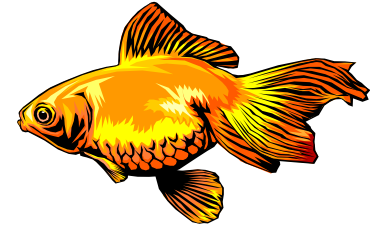
โค้ชต้องไม่คิดว่าตัวเองมีคำตอบที่ถูกต้อง แต่ช่วยให้ผู้ถูก
โค้ชสำรวจตรวจสอบ ทำความเข้าใจ เพื่อนำไปสู่การ
ตัดสินใจที่ดีกว่า



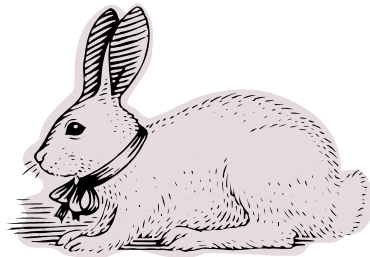
1.



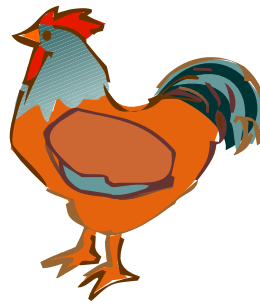
2.



3.



4.



5.



6.

ลักษณะของโค้ชที่ดี

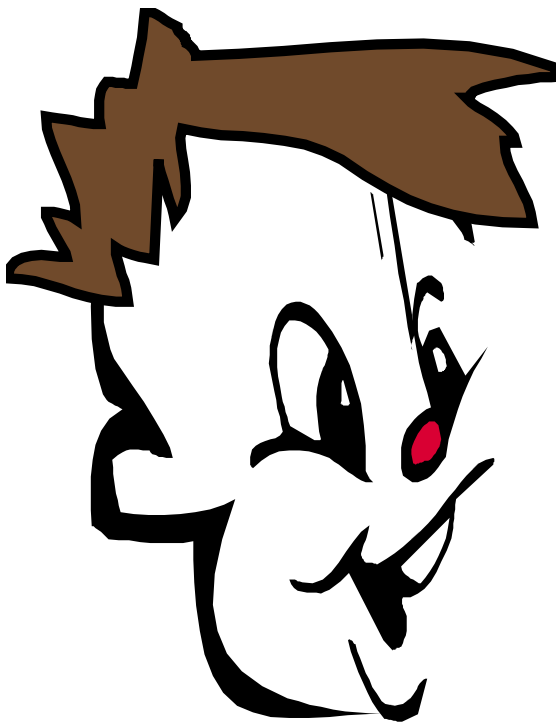








ทักษะสำคัญของการเป็นโค้ช



- การฟัง
- การตั้งคำถาม
- การสร้างความตระหนัก

การฟัง

- เปรียบเหมือนงานจำนวนมากซึ่งซ้อนกันและวางอยู่บนแท่นสปริง
- งานแต่ละใบเปรียบเหมือนความคิดแต่ละอัน
- เมื่อนำเสนอความคิดออกมาเหมือนกับงานใบบนถูกหยิบออก ทำให้งานใบต่อไปขึ้นมาอยู่บนสุด
- ความคิดที่สามารถใช้การได้จะปรากฏออกมาอย่างต่อเนื่อง ขอเพียงมีใครสักคนยินดีรับฟังความคิดของเขา และอย่าด่วนสรุป

แนวทางการฟังที่ดี

1. ฟังอย่างตั้งใจ ไม่วอกแวก
2. มองผู้พูดอย่างมีชีวิตชีวา การทำตัวผู้ฟังให้น่าสนใจจะกระตุ้นผู้พูด
3. สรุปประเด็นสำคัญและเชื่อมโยงกับสิ่งที่ได้คุยกันไปแล้ว
4. ตรวจสอบความเข้าใจเป็นระยะ
5. ไม่ฟังด้วยอารมณ์หรืออคติ
6. บันทึก
7. ตอบสนองอย่างเหมาะสม

ประเภทของคำถาม

| ประเภท | ตัวอย่าง | โอกาสที่ใช้ |
|------------------|-----------------------------------|--|
| ปลายเปิด | อย่างไร, อะไร, ทำไม | เปิดประเด็นกระตุ้น |
| เจาะลึก | ช่วยเล่า, ช่วยอธิบาย, ช่วยบรรยาย | เข้าใจลึกซึ้งขึ้น มีส่วนร่วมมากขึ้น |
| โยนลูก | ท่านอื่นคิดว่าอย่างไร | ประเด็นเกี่ยวกับเนื้อหา |
| ชักชวนความเข้าใจ | ช่วยยืนยันว่าผมสรุปถูกหรือไม่ | ไม่แน่ใจว่าจะเข้าใจ, มีการอภิปรายวนเวียน |
| สะท้อนความรู้สึก | ยังรู้สึกไม่ค่อยสบายใจกับข้อสรุป? | ปรับเปลี่ยนบรรยากาศ |
| ปลายปิด | เท่าไร, ที่ไหน, หรือไม่ | ค้นหาข้อเท็จจริงที่เฉพาะเจาะจง, ปิดประเด็น |

แนวทางในการตั้งคำถาม

1. คำถามที่ใช้บ่อยมักเป็นคำถามปลายเปิด
2. หยุดรอเพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกของทีมมีเวลา
พิจารณาคำถามอย่างสบาย ๆ
3. คำถามง่าย ชัดเจน
4. มีความต่อเนื่อง เชื่อมโยง

การตั้งคำถามที่ควรหลีกเลี่ยง

1. มีคำตอบในตัวและกดดัน
2. หลอกล่อ
3. ไม่ชัดเจน
4. คำถามซ้อนคำถาม
5. ไม่ตรงประเด็น
6. ถามผิดคน

การสะท้อนกลับ(feedback)

คือ การสะท้อนให้ทีมทราบถึงผลงานของเขา

1. **supportive feedback** เป็นการกล่าวชื่นชมกับสิ่งที่ดี เพื่อให้ผู้รับได้รักษาสิ่งนั้นไว้
2. **constructive feedback** เป็นการแสดงความต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์

Feedback

- สิ่งที่ย้ายทอดไปคือ ข้อมูล ความตั้งใจ อารมณ์
- กระบวนการ feedback ในงานประจำ
 - ตกลงกันก่อน
 - ให้ข้อมูลที่มีคุณภาพ
 - ตอบสนองด้วยการกระทำ
- การ feedback ระหว่างการโค้ช
 - ถามว่าผู้ถูกโค้ชต้องการหรือไม่
 - มิฉะนั้นอาจจะทำลายสัมพันธภาพได้

วิธีการสะท้อนกลับ(**feedback**)

1. สนทนา
2. เขียนบันทึก/รายงาน

ควรมีการใช้ประโยชน์จากตัวชี้วัดให้เกิดความ
ครอบคลุม เกิดการนำมาใช้ในการบริหารจัดการและ
การวางแผนเพื่อการดูแลผู้ป่วย ซึ่งพบว่ายังใช้ได้
ค่อนข้างน้อย

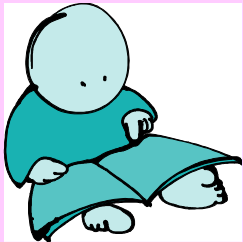
เริ่มมีการนำตัวชีวิตมาใช้ในการทบทวนผลการปฏิบัติงานแล้ว การพัฒนาตัวชีวิตให้ครอบคลุมด้านการบริหารจัดการ และ การดูแลผู้ป่วยจะทำให้สามารถใช้ประโยชน์จากตัวชีวิตได้อย่างเต็มที่

*ควรเพิ่มเติมเรื่องแผนพัฒนาบุคลากรที่ยังไม่ชัดเจน
ไม่สามารถรองรับภาระกิจของหน่วยงาน อีกทั้งยัง
ขาดการปฐมนิเทศ*

น่าจะปรับเป็นอย่างไร?

The Spectrum of Coaching Skill

NON-DIRECTIVE



Listening to Understand
Reflecting (สะท้อนความเห็น)

Paraphrasing (ปรับคำพูด)

Summarising (สรุป)

Asking Question That Raise Awareness (ถาม)

Making Suggestions (ชี้แนะ)

Giving Feedback (ป้อนกลับ)

Offering Guidance (เสนอ)

Giving Advice (ให้คำปรึกษา)

Instructing (สอน)

Telling (บอก)

DIRECTIVE

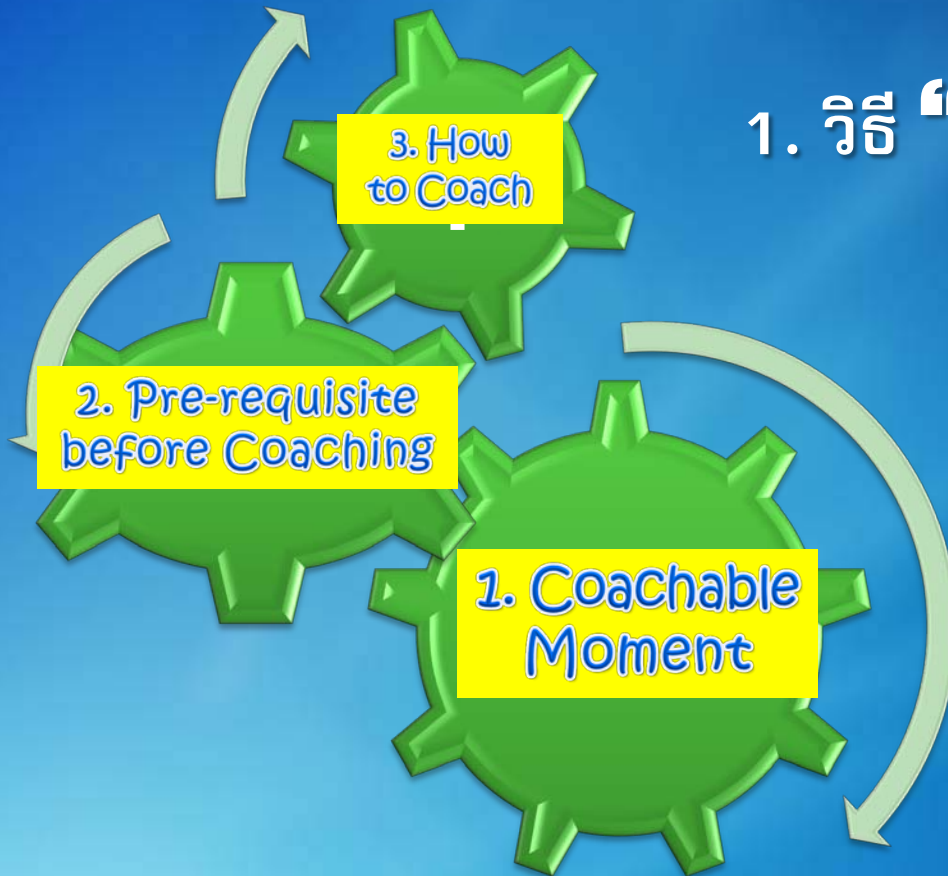
GROW Model





Tips for Coaching

1. วิธี “ดูฤกษ์ยาม” ก่อนเริ่ม Coach

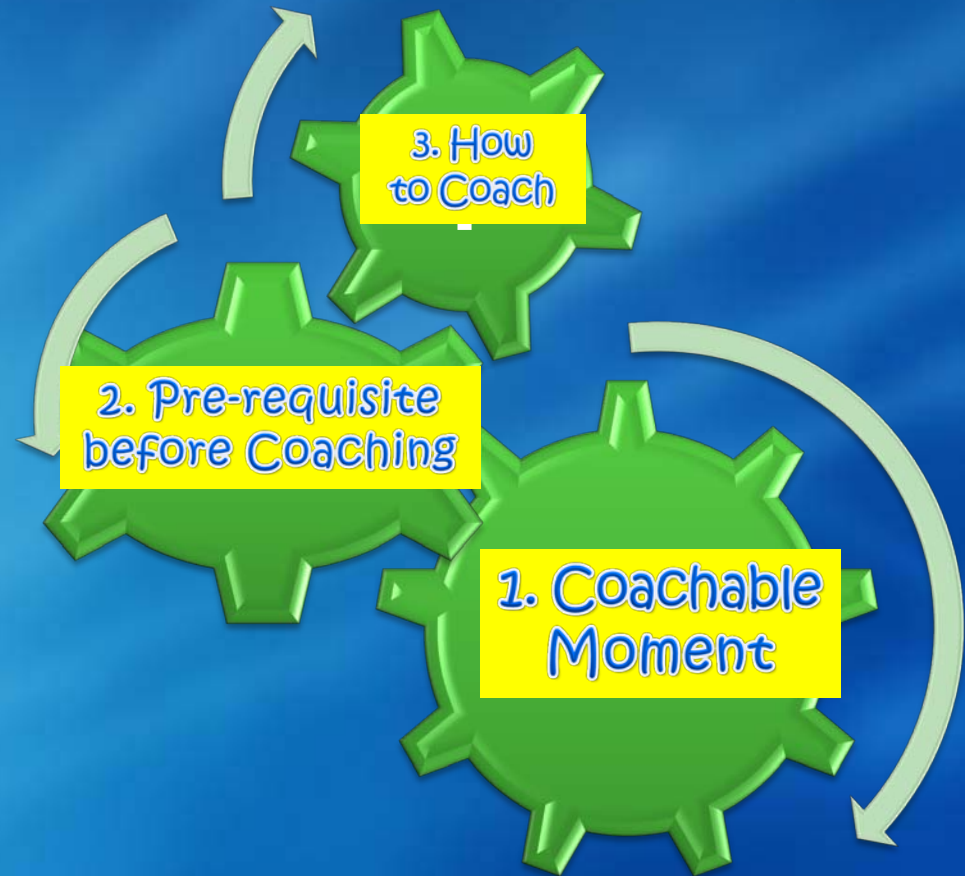




Tips for Coaching

2. สิ่งที่ต้องมีก่อนลงมือ Coach

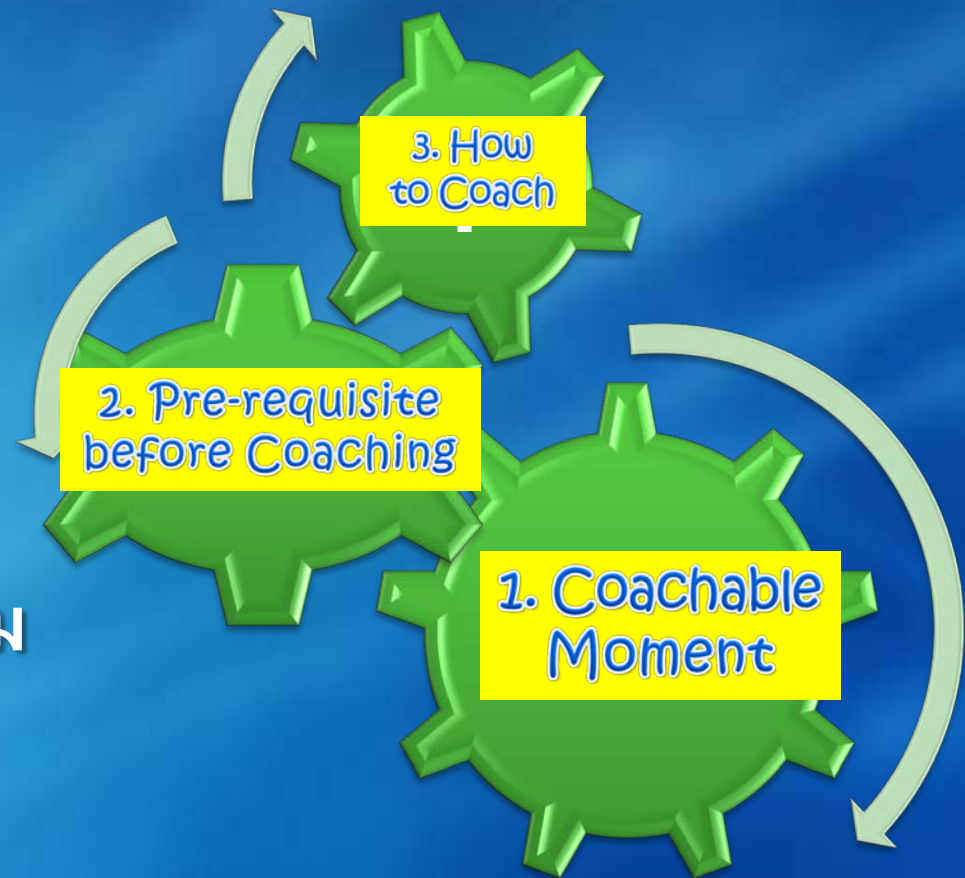
- ✓ ความเชี่ยวชาญ
- ✓ Style
- ✓ ถูกชะตา ถูกโฉลก Chemistry





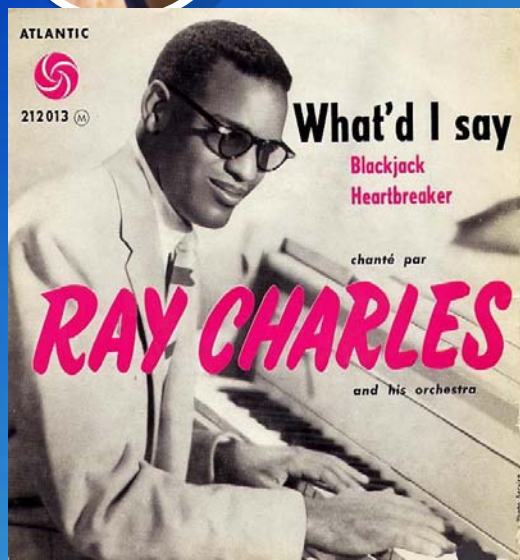
รูปแบบการ Coach ที่หลากหลาย

1. Coach ด้วยการบอก
2. Coach ด้วยการเล่าเรื่อง
3. Coach ด้วยการทำให้ดู
4. Coach ด้วยการใช้คำถาม





1. Coach ด้วยการบอก



Ray (2004) By Jamie Foxx



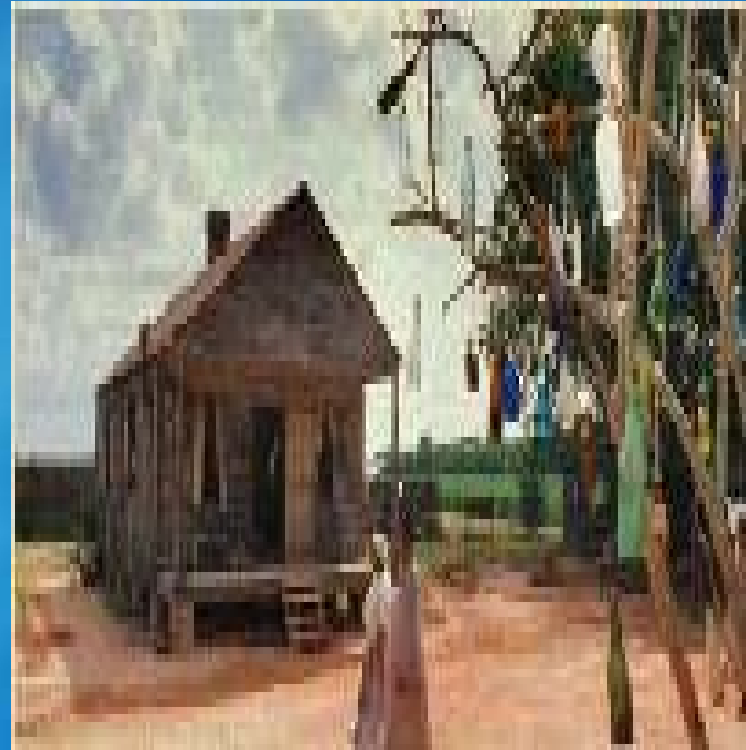


1. Coach ด้วยการบอก

ก่อนตาบอด



หลังจากตาบอดแล้ว



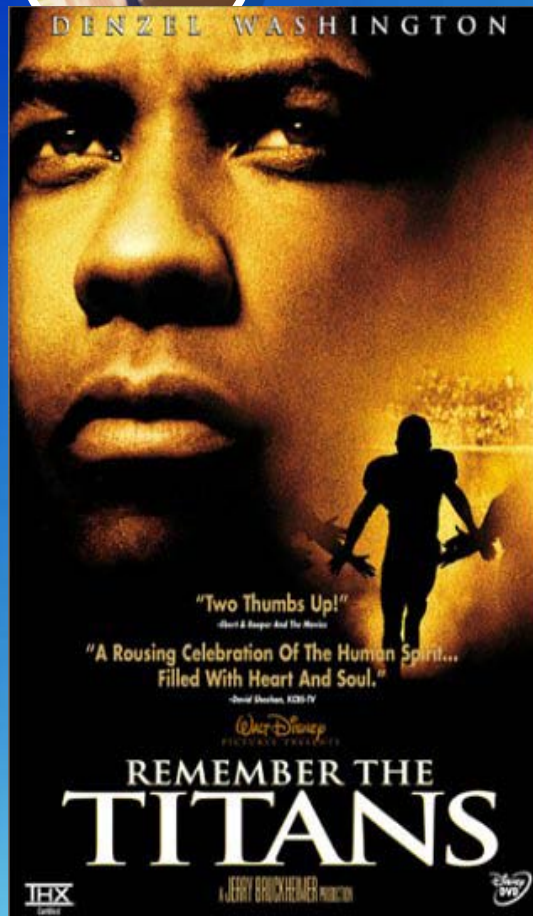


รูปแบบการ Coach ที่หลากหลาย

1. Coach ด้วยการบอก
2. Coach ด้วยการเล่าเรื่อง
3. Coach ด้วยการทำให้ดู
4. Coach ด้วยการใช้คำถาม



2. Coach ด้วยการเล่าเรื่อง



2. Coach ด้วยการเล่าเรื่อง



2. Coach ด้วยการเล่าเรื่อง



At the Gettysburg Cemetery

Q1: แง่คิดในการ Coach

Q2: Boone ในฐานะ Coach ทำได้ดียังไง ในตอนใด

Q3: ท่านสามารถนำกลับไปประยุกต์ใช้ได้อย่างไร

