Course Outline

หลักสูตร : ทักษะการโค้ชชิ่งด้วย เทคนิค NLP

(Coaching Skill with NLP)

(1 วัน / 6 ชม.)

โดย

*วิทยากรประจำสถาบัน **KCT Academy***

การออกแบบโปรแกรม

ในยุคปัจจุบัน หัวหน้างานควรมีทักษะการโค้ชชิ่งเพราะเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของทีมงานอย่างแท้จริง การโค้ชช่วยให้หัวหน้างานไม่เพียงแค่สั่งงานหรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้า แต่ยังสามารถกระตุ้นให้พนักงานคิด วิเคราะห์ และหาคำตอบด้วยตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความรับผิดชอบ ความผูกพัน และการเติบโตในระยะยาว อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้างและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานร่วมกันในองค์กรยุคใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันสูงอยู่ตลอดเวลา

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง และการตั้งคำถามเชิงโค้ช เพื่อดึงศักยภาพที่แท้จริงของทีมงานออกมาได้
2. ผู้เข้าอบรมเรียนรู้วิธีการให้ Feedback อย่างสร้างสรรค์ ช่วยเสริมแรงบวกและสร้างแรงจูงใจแก่พนักงาน
3. ผู้เข้าอบรมสามารถนำกระบวนการโค้ชชิ่งไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทีม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความร่วมมือ และความผูกพันต่อองค์กร

เนื้อหาหลักสูตร (Course outline)

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
1	**9:00-12:00**	**ตระหนักรู้การทำงานของสมอง (Communication Model)** แม่แบบการสื่อสาร Model of Communication การทำงานของสมอง *“ตระหนักรู้การทำงานของสมอง คือกุญแจสู่การโค้ชที่แม่นยำและลึกซึ้ง”* ● เข้าใจสมองที่มีตัวกรอง การลบทิ้ง บิดเบือน เหมารวม ข้อมูลที่เข้าสู่สมอง ● เข้าใจตัวกรองที่ส่งผลให้คนแตกต่างกัน (ตัวเราและทีมงาน)

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
		• หลักการตระหนักรู้การทำงานของสมอง (Communication Model) สำคัญต่อการโค้ชชิ่ง เพราะช่วยให้เข้าใจว่าทุกคนมี “ตัวกรอง” ที่ส่งผลต่อการรับรู้และตีความต่างกัน โค้ชจึงสามารถตั้งคำถามและสื่อสารได้อย่างแม่นยำ เห็นภาพจริงมากกว่าการเหมารวมหรือบิดเบือน **Workshop: “การสร้างแผนการขายใน 3 เดือนและนำเสนอจากเครื่องมือ เตรียมการขายสินค้าให้ลูกค้า”**
		เอาชนะสิ่งเร้าภายนอก **Event + Response = Outcome** *“เปลี่ยนการตอบสนอง เปลี่ยนผลลัพธ์ เปลี่ยนชีวิต”* • หลักการที่กล่าวถึงว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ใดๆ นั้นเกิดจากการตอบสนองของเราต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การแก้ไขปัญหา การเรียนรู้ หรือการสร้างความสำเร็จ ซึ่งผลลัพธ์ที่ตามมาจะขึ้นอยู่กับว่าเราตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้นอย่างไร • การตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างมีสติและเป็นระบบช่วยให้การสื่อสารมีความชัดเจนและตรงประเด็น ลดความเข้าใจผิดและการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน • หลักการ E + R = O สำคัญกับการโค้ชชิ่งเพราะช่วยให้โค้ชและผู้รับการโค้ชตระหนักว่า “เราควบคุมผลลัพธ์ได้” ผ่านการเลือกตอบสนองอย่างมีสติ ไม่ปล่อยให้สิ่งเร้าภายนอกกำหนดทิศทางชีวิตหรือการทำงาน **Workshop: “Role Play นำเสนอแผนแก่ลูกค้า ตามกลยุทธ์ที่วางไว้”**
		เรียนรู้สิ่งที่เป็นลบในตัว หลักการ เมฆ 4 ก้อน (4 Clouds) *“ใจที่โปร่งใส คือพื้นที่แห่งการเติบโต”* • ตระหนักรู้ถึง ความคิดลบ ความเชื่อที่มีข้อจำกัด อารมณ์ทางด้านลบ และ ความขัดแย้งในตนเอง และ ตัดสินใจสื่อสารกับตนเองในการขจัดสิ่งที่เป็นลบเหล่านี้ออกไปทุกๆครั้งก่อนการโค้ชชิ่ง • เมื่อโค้ชทำให้ผู้รับการโค้ชตระหนักรู้ถึงสิ่งเหล่านี้ ผู้รับการโค้ชจะสามารถฝึกสื่อสารกับตัวเองอย่างมีสติและเลือกที่จะปล่อยวางหรือขจัดสิ่งลบออกไปทุกครั้งก่อนเข้าสู่กระบวนการโค้ช ซึ่งทำให้จิตใจ

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
		เปิดกว้างมากขึ้น พร้อมที่จะรับฟัง สำรวจ และเรียนรู้ด้วยความจริงใจ ส่งผลให้กระบวนการโค้ชชิ่งดำเนินไปอย่างชัดเจน เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ลึกซึ้ง และสร้างการเติบโตทั้งในมิติของความคิดและพฤติกรรมได้อย่างแท้จริง **<u>Workshop:</u> ประเมิน การลบทิ้ง บิดเบือน เหมารวม และ เมฆ 4 ก้อน ที่ตนเองมี และ ตัดสินใจที่จะนำหลักการ 2 หลักการนี้ไปใช้ในการเป็นโค้ชที่มีประสิทธิภาพได้อย่างเป็นขั้นตอน**
2	**13:00-14:30**	**Cause & Effect** **แนวคิดแบบผู้ชนะ** *"โค้ชชิ่งเริ่มได้ เมื่อเรามีความรับผิดชอบไม่กล่าวโทษ"* • สร้างแนวความคิดที่สร้างพลัง ด้วยการรับผิดชอบทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นในชีวิตของตนเอง และ ไม่กล่าวโทษผู้อื่น • ความรับผิดชอบในตนเอง นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และทรงพลัง • หลักการ Cause & Effect สำคัญต่อการโค้ชชิ่งเพราะช่วยให้ผู้รับการโค้ชเปลี่ยนจากการโทษปัจจัยภายนอกมาเป็นการรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตตนเอง เมื่ออยู่ในโหมด "At Cause" จะเกิดพลังในการตัดสินใจ แก้ปัญหา และสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริงทั้งในงานและชีวิต **<u>Workshop:</u> สื่อสารและโค้ชชิ่งตนเองออกจากกรอบความคิดเชิงลบจากสถานการณ์ที่ประสบอยู่กับทีมงาน และ เกิด Lesson Learned บทเรียนที่มีคุณค่าทางด้านบวก**
3	**14:45-16.00**	**ภาษารักษามิตรภาพ ความชี้ปึ๊ก (Agreement Frame)** *"ใช้ถ้อยคำสร้างสะพาน ไม่ใช่กำแพง"* • การขัดแย้ง โดย ไม่ขัดใจ (Yes…And) • ป้องกัน และ ยุติปัญหาข้อขัดแย้ง • รักษาความไว้วางใจ และ นับถือ เพื่อ การหว่านล้อมชักจูงในขั้นสูง • ทำให้ผู้รับการโค้ชรับฟัง Feedback อย่างเต็มใจ • การเน้นที่จุดร่วมและความเห็นที่เป็นบวกช่วยลดความขัดแย้งที่ไม่เป็นประโยชน์ ส่งผลให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น

		• เทคนิค Agreement Frame สำคัญต่อการโค้ชชิ่งเพราะช่วยให้โค้ชสามารถสื่อสารในประเด็นที่ต่างกันได้โดยไม่สร้างความขัดแย้ง ลดแรงต้าน และยังรักษาความสัมพันธ์ที่ดีไว้ได้ ทำให้ผู้รับการโค้ชเปิดใจรับฟังและพร้อมพัฒนาอย่างเต็มใจ
		ทักษะการโค้ชชิ่ง *"โค้ชเพื่อค้นหาหนทาง ลงมือทำจริง และเรียนรู้ทุกครั้งเพื่อก้าวสู่การเติบโต"* • เรียนรู้กรอบการโค้ชชิ่งอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ A = Develop Awareness G = Goal for this Coaching Conversation O = Obstacle & Opportunity W = Way Forward A = Action L = Lessons Learned **Workshop: ฝึกฝนการโค้ชชิ่ง**

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. หัวหน้างานสามารถใช้ทักษะการโค้ชชิ่งเพื่อพัฒนาทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. สร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจระหว่างหัวหน้างานกับทีมงาน
3. เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกและการเติบโตทั้งในตัวผู้นำและทีม

วิธีการดำเนินหลักสูตร

1. เพื่อให้การถ่ายทอดองค์ความรู้สามารถนำไปสู่ประโยชน์ต่อองค์กรและสอดคล้องกับบริบททางธุรกิจของแต่ละองค์กร เนื้อหาหลักสูตรจะได้รับการออกแบบให้เหมาะสมและตามความต้องการเฉพาะของแต่ละองค์กร (Customized) โดยดำเนินการจัดอบรมภายในองค์กร (In House Training) ในวันและเวลาที่องค์กรสะดวกและบุคลากรมีความพร้อมในการเข้าอบรมอย่างพร้อมเพรียง

2. เน้นรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการควบคู่กับทฤษฎี และกรณีตัวอย่าง เพื่ออธิบายประมวลสรุปให้บุคลากรผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเข้าใจและมีทักษะเบื้องต้นเพียงพอในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ต่อไป

แนวทางที่ใช้ในการอบรม

แนวทางการสัมมนาและรูปแบบการเรียนรู้ : ทฤษฎี 40 % : ปฏิบัติ 60 %

บรรยาย	ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม
กิจกรรมกลุ่มระดมความคิด	ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”
ตัวอย่าง/กรณีศึกษาประกอบ	เพื่อเห็น “ภาพที่ชัดเจน” มากยิ่งขึ้น
การเสวนาตีความ	วิเคราะห์เพื่อเข้าใจให้เชิงลึกเพื่อการประยุกต์ใช้

- การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอเพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
- เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ พร้อม VDO ประกอบการบรรยาย, กิจกรรมกลุ่มการระดมความคิด (Brainstorming) , การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง