



หลักสูตร จิตวิทยาและทักษะการสื่อสารของหัวหน้างานเพื่อบรรลุเป้าหมายทีม KPI

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการบริหารทีมงานให้มีคุณภาพ มุ่งเน้นการดึงศักยภาพของบุคลากรด้วยการใช้กระบวนการโค้ช (Coaching Process) เพราะสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรที่ประกอบไปด้วยความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attribute) มีเพื่อผลต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ กระบวนการโค้ชเพื่อให้ทีมงานสร้างการเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเองจึงมีความสำคัญมากขึ้น

บทบาทของหัวหน้างานยุคใหม่ จึงเป็นบทบาทของโค้ชที่ดี (To Be Good Coach) ดังนั้นการพัฒนาทักษะการโค้ชทีมงาน (Coaching Skill) ให้กับหัวหน้างาน เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงกับสถานการณ์ต่างๆ เช่น

การโค้ชเพื่อผลการปฏิบัติงาน (Performance Coaching)

การโค้ช ณ พื้นที่ทำงาน (On Job Coaching)

การโค้ชเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Coaching for Potential)

การโค้ชเพื่อความสำเร็จกับเป้าหมาย (Coaching for Success)

การพัฒนาทักษะการโค้ช & การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Coaching & Feedback Skill) มีความสำคัญกับหัวหน้างานเป็นอย่างยิ่ง เพราะทีมงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี สามารถบรรลุเป้าหมายได้นั้นต้องได้รับความช่วยเหลือจากผู้จัดการในเรื่องของการสอนงาน และการให้ข้อมูลป้อนกลับที่ดีในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่อย่างสม่ำเสมอ

หัวหน้างานในบทบาทโค้ชที่ดี จะมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการพัฒนาทีมงานด้วยการดึงศักยภาพที่ซ่อนอยู่ออกมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เช่น

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกัน (Build Rapport)

การกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (Goal Setting)

การรับฟังเชิงรุกอย่างสร้างสรรค์ (Active Listening)

การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback)

สถาบันฝึกอบรมด็อกเตอร์ฟิช ได้พัฒนาหลักสูตร “จิตวิทยาและทักษะการสื่อสารของหัวหน้างานเพื่อบรรลุเป้าหมายทีม KPI” เพื่อทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และเข้าใจทักษะการโค้ช การสอนงาน และการให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงปฏิบัติการ สามารถนำไปประยุกต์กับสถานการณ์จริงได้ด้วยตนเองและสร้างบรรยากาศที่ดีในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้บทบาทการเป็นผู้นำที่ดีในการบริหารทีม
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้เครื่องมือในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาในรูปแบบต่าง ๆ



3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำเครื่องมือการโค้ชซึ่งไปใช้ในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเข้าใจ
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีแนวทาง และเครื่องมือในการให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาในทันที

หัวข้อการอบรม

1. เรียนรู้ทักษะการเป็นหัวหน้างานที่มีภาวะผู้นำเพื่อการบริหารทีมงานให้เกิดประสิทธิภาพ
2. เรียนรู้ทักษะการมอบหมายงาน และการโค้ช เพื่อบรรลุเป้าหมายของลูกน้องแต่ละคน และเป้าหมายของทีม
3. เรียนรู้ทักษะการสื่อสารเพื่อการโค้ชให้เกิดประสิทธิภาพ
4. เรียนรู้เทคนิคการใช้รูปแบบโค้ชด้วยแนวคิด GROW Model เพื่อให้การโค้ชราบรื่น
- กรณีศึกษา 4 เทคนิคการโค้ชที่มีประสิทธิภาพ (ฝึกปฏิบัติ)
5. เรียนรู้เทคนิคการทำ Feedforward เพื่อพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาในเชิงสร้างสรรค์

กลุ่มเป้าหมาย

ระดับหัวหน้างานขึ้นไป

รูปแบบการสัมมนา

1. การบรรยาย 40 %
2. เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 50%
3. กรณีศึกษา และดูภาพยนตร์ 10%

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมเรียนรู้บทบาทการเป็นผู้นำที่ดีในการบริหารทีม
2. ผู้เข้าอบรมได้รับเครื่องมือในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาในรูปแบบต่าง ๆ
3. ผู้เข้าอบรมสามารถนำเครื่องมือการโค้ชซึ่งไปใช้ในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเข้าใจ
4. ผู้เข้าอบรมมีแนวทาง และเครื่องมือในการให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาในทันที

หลักสูตร จิตวิทยาและทักษะการสื่อสารของหัวหน้างานเพื่อบรรลุเป้าหมายทีม KPI

เวลา 09.00 - 16.00 น.

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
08.45 - 10.00 น.	กิจกรรมละลายพฤติกรรม	กิจกรรมกระตุ้นต่อมเต็มใจ ปลุกยักษ์ แบ่งกลุ่มทำกิจกรรม 4 กลุ่ม แนะนำตัว ชื่อเล่น + อุปนิสัย เพื่อค้นหาผู้นำกลุ่ม และมอบภารกิจตั้งชื่อกลุ่ม / แจกกติกาการอบรม	ทำกิจกรรมสนุกสนาน
10.00 - 10.30 น.	Mindset Leader	1.เรียนรู้ทักษะการเป็นผู้นำที่มีภาวะผู้นำเพื่อการบริหารทีมงานให้เกิดประสิทธิภาพ - หัวหน้างานคือใคร - หน้าที 5 ประการของหัวหน้างาน Work Shop หัวหน้างานในอุดมคติ	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop นำเสนอ
10.30 - 10.45 น.	พักเบรก		
10.45 - 12.00 น.	Coaching	2.เรียนรู้ทักษะการมอบหมายงาน และการโค้ช เพื่อบรรลุเป้าหมายของลูกน้องแต่ละคน และเป้าหมายของทีม คำถาม การสอนงาน VS การโค้ชแตกต่างกันอย่างไร ? - แนวคิดการมอบหมายงานและติดตามงาน - Work Shop การมอบหมายงานและติดตามงานผู้ได้บังคับบัญชา 4 รูปแบบ 1.The Star 2.Work Horse , 3.Problem Child ,4 Dead Wood - ผู้เข้าอบรมนำเสนอ - วิทยากรสรุป - เรื่องเล่าการสอนงาน เรียนรู้ผ่าน คลิป - เรื่องเล่าการโค้ช เรียนรู้ผ่าน คลิป - กฎ 5 ข้อของการโค้ช - ทักษะการโค้ช 7 ประการที่จะช่วยหัวหน้าทีมพัฒนาทีมงาน - จิตวิทยาการเรียนรู้ของคน	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ คลิป VDO Work Shop นำเสนอ
12.00 - 13.00 น.	พักเที่ยง		
13.00 - 14.00 น.	Communication	3.เรียนรู้ทักษะการสื่อสารเพื่อการโค้ชให้เกิดประสิทธิภาพ - ปัญหาการสื่อสารของหัวหน้างานในองค์กร - แนวคิดการทำ Conversation ที่ดี - การฟังเชิงรุก Work Shop ฝึกการฟังให้ได้ใจ - 3 เทคนิคในการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพ	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ คลิป VDO Work Shop นำเสนอ

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
14.00 - 14.30 น.	GROW Model	4.เรียนรู้เทคนิคการใช้รูปแบบโค้ชด้วยแนวคิด GROW Model เพื่อให้การโค้ชราบรื่น - แนวคิด GROW Model คืออะไร ? G=Goal กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน R = Reality ทำความเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน O = Options สร้างตัวเลือก W = Will ทัศนคติและกำลังใจในการทำเป้าหมายให้สำเร็จ	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้
14.45 -14.45 น.	พักเบรก		
14.45 - 15.45 น.	Case study	4.เรียนรู้เทคนิคการใช้รูปแบบโค้ชด้วยแนวคิด GROW Model เพื่อให้การโค้ชราบรื่น (ต่อ) ให้แต่ละกลุ่ม จับฉลากเพื่อฝึกการโค้ช ผ่านกรณีศึกษา 4 รูปแบบ 1.การโค้ชสมาชิกที่ไม่มั่นใจในตนเอง 2.การโค้ชสมาชิกที่ไฟแรง 3.การโค้ชสมาชิกที่ไม่กระตือรือร้น 4.การโค้ชสมาชิกที่มีอายุมากกว่าทำให้วางตัวลำบาก โดยให้แต่ละกลุ่ม คิด คำพูดที่แสดงถึงการโค้ชผ่าน GROW Model และ ออกมานำเสนอ ทีมละไม่เกิน 5 นาที - วิทยากรทำหน้าที่ Comment แนะนำ	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฝึกปฏิบัติ
15.45 - 16.00 น.	เครื่องมือพัฒนาผู้บังคับบัญชา	5.แนวคิดการทำ Feedforward เพื่อเชื่อมโยงการให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างมีประสิทธิภาพ - หัวใจสำคัญของ Feedforward - ประโยชน์ของการทำ Feedforward - แนวทางการพัฒนาผู้บังคับบัญชาด้วยโมเดล 70:20:10	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ คลิปปกรเรียนรู้
16.00 -16.15 น.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้	- ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น - Commitment ในการพัฒนาตนเอง มอบของรางวัล และถ้วยรูปหมู่เป็นที่ระลึก	วิทยากรบรรยาย

หมายเหตุ : หลักสูตรอบรมสามารถปรับเปลี่ยน เนื้อหา เวลา ตามความเหมาะสมของผู้เข้าอบรม