



Course outline สร้างทักษะการตี-ชมผลการทำงานอย่างสร้างสรรค์ (Positive Feedback Skill)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

นาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant

คุณสมบัติของการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Do & Don't)

❖ การให้ข้อมูลป้อนกลับที่ดี (Do)

- พูดคุยในเรื่องผลลัพธ์ของการทำงานไม่ใช่ตัวบุคคล
- กล่าวเสนอความคิดเห็นที่เป็นข้อเท็จจริง
- ทำให้พนักงานมองเห็นและยอมรับข้อเสียด้วยตนเอง
- กระตุ้นให้เขาอยากพัฒนาตัวเอง
- จูงใจให้กำหนดเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง
- ให้กำลังใจในการก้าวข้ามอุปสรรค
- ยอมรับในศักยภาพของพนักงาน

❖ การให้ข้อมูลป้อนกลับที่ไม่ควรทำ (Don't)

- อย่า ตำหนิตัวบุคคล
- อย่า อ้างอิงเรื่องความผิดพลาดในอดีต
- อย่า ใช้อารมณ์ในการให้ข้อมูลป้อนกลับ
- อย่า พูดลอยๆจนพนักงานไม่เข้าใจว่าเรื่องอะไร
- อย่า ให้เขาเดาไปเองว่าเขาผิดเรื่องอะไร
- อย่า กังวลว่าเขาจะไม่พอใจแล้วไม่บอกกล่าวเรื่องที่เขาผิด
- อย่า ลืม ชมในเรื่องที่เขาทำถูกต้อง
- อย่า ลืม ให้โอกาสเขาในการแก้ปัญหาด้วยตนเอง

หลักการและแนวความคิด

- หัวหน้างานควรกล้าตี-ชมผลการทำงานของพนักงานตามข้อเท็จจริงอย่างสร้างสรรค์ ตรงไปตรงมา ไม่คิดไปเองว่าลูกน้องจะคิดอย่างไร เพราะถ้าผลงานดีเราก็มควรชมอย่างจริงใจ แต่ถ้าผลงานไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมเราก็ควรบอกกล่าวเพื่อให้เขานำไปปรับปรุงแก้ไขด้วยตัวของเขาเอง
- การสร้างทักษะการตี-ชมผลการทำงานเป็นสิ่งที่หัวหน้างานต้องหมั่นฝึกฝนโดยการสื่อสารที่ชัดเจนและตั้งใจให้พนักงานอยากพัฒนาตัวเอง โดยการพูดถึงประเด็นของผลการทำงานไม่ใช่ที่ตัวบุคคล ในรูปแบบของการเป็นโค้ช ให้พนักงานมองเห็นข้อผิดพลาดด้วยตัวเองและทำให้เขายอมรับ เพื่อนำไปเปลี่ยนแปลงตัวเองต่อไป
- การตีชมผลการทำงานที่ดีนั้น หลังจากการพูดคุยระหว่างหัวหน้างานและพนักงานเสร็จแล้วต้องเกิดความพึงพอใจด้วยกันทั้ง 2 ฝ่าย โดยที่หัวหน้าให้คำแนะนำที่ดีและพนักงานมองเห็นประโยชน์ โดยการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการแก้ไข เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อส่งเสริมทักษะการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Positive Feedback Skill) ให้กับหัวหน้างานในการตี-ชมผลการทำงานของพนักงาน
- เพื่อให้แนวทางในการสื่อสารที่ดีเพราะสามารถตั้งใจให้พนักงานอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง
- เพื่อพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำให้กับหัวหน้างานในการสร้างความไว้วางใจกับพนักงาน ระหว่างการตี-ชมผลการทำงาน

รายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- 📍 **สำรวจแนวความคิดเรื่องการตี-ชมผลการทำงาน**
 - จุดมุ่งหมายของการตี-ชมผลการทำงานที่ดี
 - หลุมพรางทางความคิดในการให้ข้อมูลป้อนกลับ
 - เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด
 - Workshop: ค้นหาหลุมพรางและเทคนิคการเอาชนะด้วยตนเอง
- 📍 **สร้างทักษะการตี-ชมผลการทำงานอย่างสร้างสรรค์**
 - เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์
 - สร้างทัศนคติเชิงบวกกับพนักงาน
 - เอาใจเขามาใส่ใจเรา
 - จูงใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

- Workshop: สร้างแนวทางการตี-ชมผลการทำงานของตัวเอง

 กระบวนการให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวกที่มีประสิทธิผล

- บทบาทของผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับ
- สร้างภาวะผู้นำให้เกิดความไว้วางใจ
- มุ่งเน้นความสำคัญของการทำงาน
- Workshop: กำหนดเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง

 การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนจนกลายเป็นธรรมชาติ

แนวทางการฝึกอบรม

การฝึกอบรมในรูปแบบของการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ทำให้ผู้เรียนรู้สามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว

การฝึกอบรมมีความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย

- การบรรยาย : เน้นเนื้อหาที่ใกล้ตัว เพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้
- Work Shop : กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน
- การนำเสนอ : เกิดการฝึกฝนการแสดงออกและทำงานเป็นทีม
- การตอบคำถาม : จูงใจให้ผู้ฝึกอบรมได้คิด และแสดงความคิดเห็น

กำหนดแนวทางให้ผู้เข้าฝึกอบรม ได้นำความรู้ที่ได้รับไปปรับเปลี่ยนตัวเองทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และการกระทำ โดยการพัฒนาตัวเอง ด้วยการฝึกฝนจนกลายเป็นธรรมชาติ

การบ้านที่เป็นเป้าหมาย สามารถนำไปจัดทำเป็นโครงการในแง่ส่วนบุคคล และ/หรือ ทีม ที่เหมาะสมตามที่ตัวเองเลือก

ขั้นตอนในการดำเนินการฝึกอบรม พอสังเขป

❖ Ice Breaking

- แนะนำตัวเองในเรื่องการมองคนอื่น
- คำสำคัญ (Key words)
 - ศักยภาพ
 - จับถูก
 - ทักษะคิดเชิงบวก

- ❖ ส่วนเนื้อหาการฝึกอบรม
 - สสำรวจแนวความคิดในเรื่องการให้ข้อมูลป้อนกลับที่ดี
 - ปัจจุบันคุณให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างไร
 - สาเหตุใดที่คุณให้ข้อมูลป้อนกลับได้ไม่ดี
 - หลุมพรางทางความคิดเชิงลบของคุณคืออะไร
 - คุณสามารถเอาชนะได้โดยวิธีใด
 - การสร้างทักษะการให้ข้อมูลป้อนกลับที่ดี
 - สร้างภาวะผู้นำในตัวเอง → สร้างความไว้วางใจ
 - การสื่อสารที่ดี → ชัดเจน ตรงประเด็น
 - รับฟังอย่างตั้งใจ → เข้าใจผู้อื่น
 - จูงใจให้เปลี่ยนแปลง → โค้ชชิ่ง
 - กระบวนการให้ข้อมูลป้อนกลับที่ดี
 - การให้ความสำคัญกับพนักงาน
 - มองเห็นข้อดีมากกว่าข้อเสีย
 - เปิดโอกาสให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
 - กำหนดเป้าหมายร่วมกัน
- ❖ Workshop ให้เห็นวิธีการของตัวเองอย่างแท้จริง
- ❖ การบ้านสำหรับนำไปปฏิบัติและฝึกฝนด้วยตนเองอีกครั้ง

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ ผู้จัดการ