Dale Carnegie™

กระบวนการสอนงานที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน

eBook

dalecarnegie.com

ขั้นที่ 1

หาโอกาส

6วิธีในการหาโอกาสสอนงาน

1. หาโอกาสสอนงานผู้อื่น
2. หาโอกาสสอนงานตนเอง
3. หาโอกาสสอนงานจากลูกค้า ผู้ขายหรือบุคคลภายนอก
4. หาทักษะใหม่ที่จำเป็นต่อทีม
5. สร้างโอกาสจากสถานการณ์
6. ใช้เครื่องมือประเมินความจำเป็นในการพัฒนาบุคลา กร

- โอกาสข้างต้นเกิดจากความต้องการใหม่ๆ การทำงานใหม่ที่ต้องอาศัยทักษะใหม่ การเริ่มโครงการใหม่ที่ต้องอาศัยทักษะใหม่ หรือผลลัพธ์จากการทบทวนผลการปฏิบัติงาน หรือผลที่เกิดขึ้นหลังเกิดข้อผิดพลาดเป็นต้น
- โอกาสอาจเกิดขึ้นหลายครั้งสำหรับบุคลากรในทีม จัดลำดับความสำคัญเพื่อหลีกเลี่ยงปริมาณงานที่มา กเกินไป
- จดบันทึกโอกาสสำหรับตนเองและผู้อื่น ชี้ให้เห็นความจำเป็น วิธีที่ดีที่สุดในการค้นหาความต้องการ

ขั้นที่ 2

กำหนดผลสัมฤทธิ์ ที่ต้องการ

เมื่อมีโอกาส ใช้เวลา กำหนดสถานการณ์ ที่ต้องปรับปรุง ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มักถูกมองข้ามหรือไม่ได้รับการปรับปรุ งอย่างเต็มที่

ทำให้อาจเกิดความสับสน ความเข้าใจผิด และความไม่พอใจกับผู้ที่เกี่ยวข้อง หนึ่งในแนวคิดที่สำคัญที่สุดของการสอนงานคือ

การกำหนดวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายสุดท้ายในใจ หากไม่มีสิ่งนี้

อาจทำให้เรามองข้ามความสำคัญของการเปลี่ยนแปลง การวาดภาพสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในใจเป็นองค์ประกอบหลักข องกระบวนการสอนงาน

ผู้มีวิสัยทัศน์ต่อผลลัพธ์จากการสอนงาน ที่ชัดเจนจะสามารถดำเนินงานในทิศทางนั้น ได้สำเร็จอย่างรวดเร็วสิ่งสำคัญคือ

ทั้งผู้ฝึกสอนและผู้ได้รับการฝึกสอนต้องมีความรู้สึกเป็ นเจ้าของเป้าหมายนั้น เพื่อสร้างแรงจูงใจต่อเป้าหมาย เราจะเน้นเรื่องการจูงใจและความร่วม

มือเพิ่มขึ้นในขั้น ตอนถัดไปของกระบวนการนี่เป็นเพียงจุดเริ่มต้น

ขั้นที่ 3

มีทัศนคติทางบวก

หากเรารู้จักบุคลากรของเราดีพอ เราจะตัดสินได้ว่า บุคลากรของเราเหมาะกับงานและเข้าใจแรงจูงใจของพ วกขาอย่างรวดเร็ว

ขั้นตอนนี้เป็นส่วนสำคัญในกระบวนการสอนงานที่มีปร ะสิทธิภาพ หากไม่มีขั้นตอนนี้ เราอาจต้องเสียเวลามากเพื่อแก้ปัญหาการต่อต้าน

เรามักได้ยินว่า เราทุกคนมักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ไม่เป็นความจริง

เราต่อต้านการเปลี่ยนแปลงก็ต่อเมื่อเรา1) ไม่เห็นความจำเป็น 2) ไม่ต้องการ หรือ 3) เชื่อว่าเป็นไปไม่ได้ เมื่อเราถูกขอให้เปลี่ยนแปลงโดยที่เราไม่ต้องการ เรามักต่อต้าน ในบทที่ 4

เราจะอธิบายถึงเทคนิคที่ช่วยสร้างบรรยากาศการทำงา นที่สร้างแรงจูงใจแก่พนักงานเพื่อให้มีระดับผลการปฏิ บัติงานที่ดีเยี่ยม

ในขั้นตอนนี้ เราเน้นทักษะที่จำเป็นในการลดการต่อต้านและนำเข้าสู่ กระบวนการสอนงาน ทักษะเหล่านี้ได้แก

•ภาวะผู้นำ

•การสื่อสาร

•การสร้างความไว้วางใจ

•การขอคำมั่นสัญญาและการปฏิบัติตาม

ขั้นที่ 4

ห้ข้อมูล

- กระบวนการสอนงานจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีทรัพยากรที่เหมาะสม
  รวมถึงเวลาและความมุ่งมั่นทุ่มเทของทุก คนที่เกี่ยวข้อง
- ทรัพยากรอื่นๆอาจหมายถึงเงินอุปกรณ์ การอบรม ข้อมูล และระดับการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนที่เพิ่มขึ้น
- ตรวจสอบว่ามีทรัพยากรที่เหมาะสมเพียงพอ ไม่มีอะไรเป็นไปไม่ได้ ไม่มีใครรู้สึกว่าเกิดมาเพื่อความล้มเหลว

ขั้นที่ 5

ฝึกฝนพัฒนาทักษะ

มื่อทราบถึง อธิบายและจัดหาทรัพยากรและทักษะที่เหมาะสมแล้ว ถึงเวลาเข้ารับการสอนงานและนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ประโ ยชน์
เพื่อพัฒนาความรู้ให้เป็นทักษะภายใต้การแนะนำของผู้ ฝึกสอนงาน ตรวจสอบให้มั่นใจว่า เรากำลังฝึกฝนทักษะใหม่ที่ไม่ใช่นิสัยเดิม

การฝึกฝนให้ผู้ได้รับการสอนงานค้นหาจุดแข็งและจุดที

- วิธีการกระตุ้นผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จ
- วิธีการติดตามอย่างใกล้ชิดและเปิดโอกา สให้ทำงานโดยลำพั
- ตรวจสอบว่ามีทรัพยากรที่เหมาะสมเพียงพอ ไม่มีอะไรเป็นไปไม่ได้ ไม่มีใครรู้สึกว่าเกิดมาเพื่อความล้มเหลว

ขั้นที่ 6

ฝึกฝนพัฒนาทักษะ

เมื่อทราบถึง อธิบายและจัดหาทรัพยากรและทักษะที่เหมาะสมแล้ว ถึงเวลาเข้ารับการสอนงานและนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ประโ ยชน์ เพื่อพัฒนาความรู้ให้เป็นทักษะภายใต้การแนะนำของผู้ฝึกสอนงาน ตรวจสอบให้มั่นใจว่า เรากำลังฝึกฝนทักษะใหม่ที่ไม่ใช่นิสัยเดิม

การฝึกฝนให้ผู้ได้รับการสอนงานค้นหาจุดแข็งและจุดที่

- การให้กำลังใจบุคลากรเพื่อสร้างผลงานหลัง จากที่ได้เรียนรู้ทักษะใหม่
- การตอบกลับอย่างเหมาะสม
- การติดตามผล
- การแก้ปัญหาผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไ ปตามเป้าหมายหรือที่คาดหวัง
- การจัดการข้อผิดพลาดและบุคลากร ที่ไม่ปฏิบัติตาม

"Give the other person a fine reputation to live up to."
- Dale Carnegie

ขั้นที่ 7

ให้รางวัล

One of the best ways to cement growth and progress is to reward it. What we reward gets repeated. What gets repeated becomes habit. There are many ideas on the best ways to do this, and we discuss throughout this program some of the most effective ones. Change is uncomfortable. That is why people often revert back to their former ways quickly if reinforcement and reward are not there. Habit is stronger than knowledge. To ensure change happens quickly and is kept in place as long as needed, celebration and reward are important.

Some of the skills we put into coaching in this step of the process are:

- Praise and recognition
- Positive feedback techniques
- Recognizing people's strengths as well as accomplishments
- Having the right credibility and impact in the delivery

Copyright © 2017 Dale Carnegie & Associates, Inc. All rights reserved. PerformanceCoaching121417_ebook_thai