

Giving Feedback for High Performance

การให้ Feedback เพื่อผลการทำงานประสิทธิภาพสูง

ระยะเวลา 1 วัน

หลักการและเหตุผล

ไม่กล้า Feedback ลูกน้อง...
ลูกน้องอายุมากกว่า
ลูกน้องทำงานมานานกว่า
กลัวลูกน้องไม่รัก
ลูกน้องเคยเป็นเพื่อนกันมาก่อน
ไม่รู้วิธี ไม่เคยฝึกให้ฝึกแบ็ค

การให้ Feedback คือทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานและเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ใช้ตัดสินความสำเร็จของชีวิตการเป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงที่ต้องให้ Feedback กับลูกน้อง เพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานและเพื่อให้ลูกน้องเปลี่ยนแปลงการกระทำไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์สำหรับกาปฏิบัติงานร่วมกัน รวมทั้งยังเป็นการพัฒนาลูกน้องที่ได้ผลอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

วัตถุประสงค์

- เข้าใจและตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล อันเกิดจากพื้นฐานของสมองและการเรียนรู้ ทำให้แสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน รวมทั้งมองเห็นศักยภาพที่ซ่อนเร้นของพนักงานทุกคน
- เข้าใจและเห็นคุณค่าของการให้ Feedback ที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อพัฒนาพฤติกรรมและดึงศักยภาพที่เหมาะสม นำไปสู่การสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด
- เข้าใจวิธีการและกำหนดเป้าหมายการทำงานได้ รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ทักษะความสามารถที่จำเป็นในการบริหารผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เข้าใจหลักการและสามารถให้ Feedback และ Feed Forward เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการพูดคุยเรื่องผลการปฏิบัติงานของลูกน้องได้

รายละเอียดหลักสูตร

- **ผู้นำกับการพัฒนาคนในรูปแบบต่างๆ**
เรียนรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของผู้นำกับการพัฒนาพนักงานผ่านกรณีศึกษาและระดมความคิดเห็นเพื่อเข้าใจความแตกต่างการพัฒนาบุคคลในรูปแบบต่างๆ
- **สมองกับความแตกต่างระหว่างบุคคล**
ไม่มีสมองที่เหมือนกันอยู่บนโลกนี้ สมองเรียนรู้ต่างกันเมื่อแสดงพฤติกรรมออกมาจึงแตกต่างกันด้วย
- **มุมมองกับศักยภาพที่ซ่อนเร้น**
เข้าใจที่มาของความแตกต่างระหว่างบุคคลแล้วจะต้องเปลี่ยนความคิดในการมองผู้อื่น ปรับมุมมองของตนเอง (Re-Framing) ด้วยแนวคิดที่ว่า "ทุกคนมีศักยภาพมากกว่าที่เราเห็นด้วยตา"
- **ความเข้าใจในระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน**
การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ซึ่งเป็นเพียงแค่ส่วนหนึ่งในการบริหารผลงานเท่านั้น ดังนั้นระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานคืออะไร
- **การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน**
Smart Goal คือจุดเริ่มต้นในการทำงานและเป็นจุดเริ่มต้นของการให้ Feedback เช่นกัน ถ้าไม่มีและไม่เคยพูดคุยเป้าหมายกับลูกน้อง เราจะประเมินผลงานของพวกเขาอย่างไร
- **วินิจฉัยลูกน้อง**
ลูกน้อง 4 ประเภทแตกต่างกันเป็นอย่างไร ก็ต้อง Feedback แตกต่างกันด้วย
- **หลักการให้ Feedback**
เรียนรู้ Hamburger โมเดลและกฎขั้นพื้นฐานสำหรับการให้ Feedback

- **STAR** การให้ Feedback
Feedback 3 ขั้นตอน เสริมแรงทางบวกและทางลบควบคู่กันไป
- **PFP** การให้ Feed Forward
พูดคุยเพื่อรักษาคุณภาพงานหรือยกระดับให้สูงกว่ามาตรฐาน
- **FOLLOW** โมเดล
โมเดลสำหรับการติดตามความคืบหน้าด้วย 6 ขั้นตอน 6 คำถาม

กำหนดการฝึกอบรม

เวลา	รายละเอียด
08.30-09.00 น.	ลงทะเบียนรับเอกสารประกอบการบรรยาย
09.00-10.30 น.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้นำกับการพัฒนาคนในรูปแบบต่างๆ ▪ มองและแตกต่างระหว่างบุคคล ▪ มุมมองกับศักยภาพที่ซ่อนเร้น ▪ เข้าใจระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน ▪ การกำหนดและพูดคุยเป้าหมายในการทำงาน ▪ การวินิจฉัยลูกน้อง
10.30-10.45 น.	พักสมอง อาหารว่างและเครื่องดื่ม
10.45-12.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ หลักการให้ Feedback ด้วย Hamburger Model ▪ เทคนิคการให้ Feedback ด้วย STAR Model ▪ เทคนิคการให้ Feed Forward ด้วย PFP Model
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-14.30 น.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กิจกรรมจำลองสถานการณ์การเกิดผลการปฏิบัติงาน ▪ สรุป – การกำหนดและพูดคุยเป้าหมายในการทำงาน ▪ การวินิจฉัยลูกน้อง / การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน ▪ การเตรียมข้อมูลเพื่อให้ Feedback
14.30-15.45 น.	พักสมอง อาหารว่างและเครื่องดื่ม
14.45-16.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ฝึกปฏิบัติการให้ Feedback และ Feed Forward ด้วย STAR และ PFP Model ▪ การใช้ Follow Model สำหรับการติดตามผลการพัฒนา

วิธีการฝึกอบรม

ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ผ่านหลากหลายกระบวนการ เช่น กิจกรรม การบรรยาย วิดีโอ การแสดงบทบาทสมมติ การระดมความคิดและการทบทวนการเรียนรู้ด้วยกิจกรรมรูปแบบต่างๆ โดยผู้เรียนต้องเรียนรู้และนำไปใช้ในสถานการณ์จริงภายใต้สภาวะแวดล้อมในการทำงานจริงประกอบไปด้วยการบรรยายร้อยละ 40 และการฝึกปฏิบัติร้อยละ 60

ผู้ที่เหมาะสมจะเข้ารับการอบรม

ผู้บริหาร หัวหน้างานรวมถึงหัวหน้าส่วนงานทั่วไป