



หัวใจสำคัญของการฟังของโค้ช

โดย โค้ชปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach Leadership and Strategic Development Consultant
Independent Consultant and Professional Trainer

ที่มา Coach Talk # 17 : http://www.coachatwork.in.th/coachtalk_bypakorn17.php

หัวใจสำคัญอย่างหนึ่งของทักษะการเป็นโค้ชคือ **“การรับฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)”** เพราะการฟังทำให้โค้ชเข้าใจในเรื่องราวของโค้ชที่มากขึ้น และสามารถใช้คำถามที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของโค้ชได้มากขึ้น ก็จะทำให้โค้ชที่มองเห็น ค้นพบ ยอมรับและอยากเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวของเขาเอง

หลายคนมองว่าการฟังก็เป็นเรื่องธรรมดาแค่ตั้งใจฟังโค้ชที่พูดก็เพียงพอแล้ว ในความเป็นจริงแล้ว คำพูดของโค้ชที่เพียงอย่างเดียว สามารถสื่อความหมายได้หลายอย่างในสิ่งที่โค้ชไม่ได้พูด ซึ่งโค้ชต้องตั้งใจฟังแล้วคอยสังเกต ไม่ใช่แค่ความหมายของคำพูดเท่านั้น

โค้ชควรฟังเรื่องอะไรบ้างจากคำพูดของโค้ชที่ จากประสบการณ์ของผมนั้น ผมจะตั้งใจฟังให้ได้ยิน 5 เรื่องหลักๆ ดังนี้...

1. คำพูดที่โค้ชที่พูดมีความหมายว่าอย่างไร ? (Content)
2. องค์ประกอบที่มาของคำพูดนั้นเกิดมาจากไหน? (Context)
3. อารมณ์ ความรู้สึก ที่เป็นคำสำคัญต่างๆ ของคำพูดนั้นๆ (Emotion)
4. เบื้องหลังของความคิดที่ทำให้เกิดเป็นคำพูดออกมา (Thinking)
5. ความเชื่อที่อาจเป็นข้อจำกัดที่กลายเป็นคำพูด (Belief)

การได้ยินหัวข้อเหล่านี้ผ่านคำสำคัญต่างๆ ที่สื่อความหมายได้ ก็จะทำให้โค้ชสามารถนำคำเหล่านั้นมาพูดคุย แลกเปลี่ยนกับโค้ชที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้โค้ชที่มองเห็นตัวเองเข้าใจสถานการณ์ของตัวเองมากขึ้น ก็จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงตัวเองได้ดียิ่งขึ้น โค้ชได้ยินข้อความแล้วก็จะไม่สรุปไปเอง แต่จะทำการสรุปทาน (Clarify) หรือให้โค้ชที่อธิบายเพิ่มขึ้น การโค้ชก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้นครับ