

เรียนรู้การบริหารได้ชัดด้วยหัวใจ

ดร.อัจฉรา จุ้ยเจริญ

ไม่บ่อยครั้งนักที่จะมีโอกาสสัมภาษณ์ “โค้ช” ตัวจริง เสียงจริง แด่ยังมีดีกรีเป็น “Master Trainer” ของเอเชีย

ในหลักสูตร “Think on Your Feet” ที่ได้รับการยอมรับจากนานาชาติว่าเป็นหลักสูตรการคิด และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ที่สำคัญ เธอยังถูกคัดเลือกให้เป็นผู้แทน และที่ปรึกษาอย่างเป็นทางการในเรื่องของการพัฒนาภาวะผู้นำจาก “ดร.มาซเซล โกลด์ส密斯” ที่ปรึกษาและผู้มีผลงานด้านการพัฒนาผู้นำที่ได้รับการยอมรับจากสถาบันต่าง ๆ ทั่วโลก

อีกทั้งไม่นานผ่านมานี้ เธอยังได้รับการรับรองด้านวิชาชีพการเป็นโค้ชมาตรฐานสากล จากสหพันธ์โค้ชนานาชาติ (International Coach Federation-ICF) ที่มีคนไทยเพียงไม่กี่คนเท่านั้น

แต่ “ดร.อัจฉรา จุ้ยเจริญ” กรรมการผู้จัดการ บริษัท แอดคอมแอนดิมเมจอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด สามารถฝ่าด่านหินเช่นนี้มาได้ ดังนั้น ตอบทศลักษณ์ชิ้นนี้จึงไม่เพียงทำให้เห็นวิสัยทัศน์และมุมมองต่อการทำงานโค้ช

หากยังทำให้เห็นภาพรวมของตลาดโค้ช วิธีการทำงานของโค้ช รวมถึงความท้าทายต่อวิชาชีพโค้ชในปัจจุบันและอนาคต ลองติดตามดู !

● **ความจำเป็นต่อการใช้โค้ชในปัจจุบัน**
 อย่างแรกคือช่วยเรื่องของผลงานอย่างที่สองคือองค์ความรู้ในปัจจุบัน เพราะคนที่ทำงานไม่มีเครื่องมืออย่างมีแค่ งานมากขึ้น ความคาดหวังต่อองค์กรจึงสูงขึ้น ดังนั้น ลักษณะของการอบรมจะเป็นกลุ่ม หรือ One on One มากกว่า ทั้งนี้ เพราะบริษัทต่าง ๆ กำลังลงทุน และมีความคิดอยากจะทำพัฒนาคน และอยากจะทำโค้ชที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางโดยเฉพาะโค้ชที่อยากจะทำพัฒนาตัวเอง แต่ที่ต้องยอมรับว่าโค้ชไม่ได้เก่งทุกอย่าง



● **สิ่งที่เราแตกต่างจากคนอื่น**
 จุดเด่นที่ลูกค้ามองเราคือการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้นำ เพราะผู้บริหารบางท่านอาจดีทุกอย่างเลย และองค์กรก็ไม่สามารถเสียเขาไปไม่ได้ เพราะลงทุนเรื่องการพัฒนาเขามาเยอะ และสอง ถ้าเราเสีย

เขาไป จะเสียทั้งลูกค้า และสายสัมพันธ์ที่มีกับเพื่อนร่วมงาน เพราะบางทีเขามีจุดเสียแค่จุดสองจุด เช่น เป็นคนที่พูดจาทำร้ายจิตใจคนอื่น หรือพูดจาชื่นชมใครไม่เป็น หรือเป็นคนที่ไม่คิดว่าตัวเองรู้ทุกอย่าง

ดังนั้น เวลาคนเราจะอยากปรับเปลี่ยนอะไร จึงต้องการโค้ชช่วย องค์กรจึงมองเราว่า เราสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมคนนั้นได้ เพราะตัวนั้นมาจากสาย ดร.มาซเซล โกลด์ส密斯 ที่เชี่ยวชาญทางด้านปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้นำ

เพราะเรื่อง Leadership ไม่ใช่ความตั้งใจที่อยากจะเป็นผู้นำที่ดี แต่ปัจจุบันได้จากการทำให้คนอื่นเห็น เป็น 2 Way คือทำให้เขาได้สื่อสารระหว่างบุคคล

แต่ถ้าเขาสื่อสารในฐานะตัวแทนองค์กร เราจะช่วยภาพลักษณ์ของเขาให้ดีขึ้น รวมถึงวิธีการแสดงออกต่าง ๆ และถ้าเขามีเวลาให้เรานึกหนึ่ง เราจะช่วยให้การสื่อสารในแผนกของเขาดีขึ้นด้วย เป็น Internal Communication คือเขาจะได้ทั้ง Internal-External Communication คือครบเลย ตรงนี้เป็นข้อดีที่ทำให้เขาเห็นว่าตัวเองออกไปได้ และถ้าคนรอบข้างประเมินว่าเขายังไม่ได้รับการเปลี่ยนแปลง แสดงว่ายังไม่ดีผล

● **ถ้าจะให้ดีผล ต้องใช้เวลาในการใช้ประมาณเท่าไร**
 6 เดือนขึ้นไป

● **อุปสรรคที่เจอ มีอะไรบ้าง**
 จริง ๆ แล้วอาจโชคดี ที่ไม่ค่อยเจออะไรที่ยากมาก แต่ตอนที่เป็นโค้ชใหม่ ๆ เรายังไม่มีวิธีการมาก ทำเพราะลูกค้าอยากให้เรา คล้าย ๆ กับพอเราสอน Leadership เสร็จแล้ว ผู้บริหารบอกว่าอยากคุยกับเราเพิ่มเติม เราเลยเริ่มทำโค้ชซึ่ง แต่ในอดีตเจ้านึงคุยกับผู้บริหารแรก ๆ เราใช้เวลา

นานกว่าที่เราจะเข้าใจตัวตนของเขาได้ แต่พอมาเรียนเรื่องโค้ชจริง ๆ จนได้รับการรับรองจาก ICF และเราใช้สมรรถนะตามแนวทางของ ICF เราพบว่าทุกอย่างง่ายขึ้น พอเราคุยกับผู้บริหารเป็นปกติ เราจะไว้วางใจ และเขาจะเปิดออกมา ถ้าผู้บริหารคนใดไม่เปิด ไม่มีใครสามารถไปเปลี่ยน

● **ถ้าจะให้โค้ชได้ใช้ในปัจจุบันเป็นอย่างไร**
 จริง ๆ การให้โค้ชใช้บริหารในตลาดปัจจุบัน ดึงดูดใจว่าเป็นเรื่องใหม่ เพราะเท่าที่ดูจากการเข้าไปสอนในหลายองค์กร และการเข้าไปให้โค้ชให้ผู้บริหาร พูดง่าย ๆ คือหลัก ๆ แล้ว ส่วนใหญ่โค้ชไม่ใช่คนที่สอนเรื่องโค้ช แต่โค้ชที่สอนเรื่องโค้ชคือโค้ชที่สอนเรื่องโค้ช

● **ภาพของตลาดโค้ชในปัจจุบันเป็นอย่างไร**
 จริง ๆ การให้โค้ชใช้บริหารในตลาดปัจจุบัน ดึงดูดใจว่าเป็นเรื่องใหม่ เพราะเท่าที่ดูจากการเข้าไปสอนในหลายองค์กร และการเข้าไปให้โค้ชให้ผู้บริหาร พูดง่าย ๆ คือหลัก ๆ แล้ว ส่วนใหญ่โค้ชไม่ใช่คนที่สอนเรื่องโค้ช แต่โค้ชที่สอนเรื่องโค้ชคือโค้ชที่สอนเรื่องโค้ช

● **สิ่งที่เขาไปโค้ชให้กับผู้บริหาร มีเรื่องอะไรบ้าง**
 เรื่องภาวะผู้นำ, การสื่อสาร, การแสดงออก และการควบคุมอารมณ์ เขาจะเรื่องเหล่านี้มีอยู่ในตัวคนเขามาแล้ว ผ่านมา เขาประสบความสำเร็จในธุรกิจ เรื่องอะไรจะดีคงมาไม่ได้ เขาจึงไม่เห็นว่าทำไมจึงต้องเปลี่ยน แต่จริง ๆ ถ้าเขาเห็นการปรับเปลี่ยนอะไรสักอย่าง ความสำเร็จจะกลับมาทันที และชีวิตเขาจะสบายขึ้น ไม่ค่อยมีปัญหามาเกี่ยวกับการบริหารคนเหมือนเมื่อก่อน

● **ถ้าจะให้โค้ชได้ใช้ในปัจจุบันเป็นอย่างไร**
 จริง ๆ การให้โค้ชใช้บริหารในตลาดปัจจุบัน ดึงดูดใจว่าเป็นเรื่องใหม่ เพราะเท่าที่ดูจากการเข้าไปสอนในหลายองค์กร และการเข้าไปให้โค้ชให้ผู้บริหาร พูดง่าย ๆ คือหลัก ๆ แล้ว ส่วนใหญ่โค้ชไม่ใช่คนที่สอนเรื่องโค้ช แต่โค้ชที่สอนเรื่องโค้ชคือโค้ชที่สอนเรื่องโค้ช

● **ถ้าจะให้โค้ชได้ใช้ในปัจจุบันเป็นอย่างไร**
 จริง ๆ การให้โค้ชใช้บริหารในตลาดปัจจุบัน ดึงดูดใจว่าเป็นเรื่องใหม่ เพราะเท่าที่ดูจากการเข้าไปสอนในหลายองค์กร และการเข้าไปให้โค้ชให้ผู้บริหาร พูดง่าย ๆ คือหลัก ๆ แล้ว ส่วนใหญ่โค้ชไม่ใช่คนที่สอนเรื่องโค้ช แต่โค้ชที่สอนเรื่องโค้ชคือโค้ชที่สอนเรื่องโค้ช

● **ถ้าจะให้โค้ชได้ใช้ในปัจจุบันเป็นอย่างไร**
 จริง ๆ การให้โค้ชใช้บริหารในตลาดปัจจุบัน ดึงดูดใจว่าเป็นเรื่องใหม่ เพราะเท่าที่ดูจากการเข้าไปสอนในหลายองค์กร และการเข้าไปให้โค้ชให้ผู้บริหาร พูดง่าย ๆ คือหลัก ๆ แล้ว ส่วนใหญ่โค้ชไม่ใช่คนที่สอนเรื่องโค้ช แต่โค้ชที่สอนเรื่องโค้ชคือโค้ชที่สอนเรื่องโค้ช

● **ถ้าจะให้โค้ชได้ใช้ในปัจจุบันเป็นอย่างไร**
 จริง ๆ การให้โค้ชใช้บริหารในตลาดปัจจุบัน ดึงดูดใจว่าเป็นเรื่องใหม่ เพราะเท่าที่ดูจากการเข้าไปสอนในหลายองค์กร และการเข้าไปให้โค้ชให้ผู้บริหาร พูดง่าย ๆ คือหลัก ๆ แล้ว ส่วนใหญ่โค้ชไม่ใช่คนที่สอนเรื่องโค้ช แต่โค้ชที่สอนเรื่องโค้ชคือโค้ชที่สอนเรื่องโค้ช

● **ถ้าจะให้โค้ชได้ใช้ในปัจจุบันเป็นอย่างไร**
 จริง ๆ การให้โค้ชใช้บริหารในตลาดปัจจุบัน ดึงดูดใจว่าเป็นเรื่องใหม่ เพราะเท่าที่ดูจากการเข้าไปสอนในหลายองค์กร และการเข้าไปให้โค้ชให้ผู้บริหาร พูดง่าย ๆ คือหลัก ๆ แล้ว ส่วนใหญ่โค้ชไม่ใช่คนที่สอนเรื่องโค้ช แต่โค้ชที่สอนเรื่องโค้ชคือโค้ชที่สอนเรื่องโค้ช

● **ถ้าจะให้โค้ชได้ใช้ในปัจจุบันเป็นอย่างไร**
 จริง ๆ การให้โค้ชใช้บริหารในตลาดปัจจุบัน ดึงดูดใจว่าเป็นเรื่องใหม่ เพราะเท่าที่ดูจากการเข้าไปสอนในหลายองค์กร และการเข้าไปให้โค้ชให้ผู้บริหาร พูดง่าย ๆ คือหลัก ๆ แล้ว ส่วนใหญ่โค้ชไม่ใช่คนที่สอนเรื่องโค้ช แต่โค้ชที่สอนเรื่องโค้ชคือโค้ชที่สอนเรื่องโค้ช

● **ถ้าจะให้โค้ชได้ใช้ในปัจจุบันเป็นอย่างไร**
 จริง ๆ การให้โค้ชใช้บริหารในตลาดปัจจุบัน ดึงดูดใจว่าเป็นเรื่องใหม่ เพราะเท่าที่ดูจากการเข้าไปสอนในหลายองค์กร และการเข้าไปให้โค้ชให้ผู้บริหาร พูดง่าย ๆ คือหลัก ๆ แล้ว ส่วนใหญ่โค้ชไม่ใช่คนที่สอนเรื่องโค้ช แต่โค้ชที่สอนเรื่องโค้ชคือโค้ชที่สอนเรื่องโค้ช