



ดร.อัจฉรา จุ้ยเจริญ

18 ปี แอคคอมกรุ๊ป

สร้างโคชนำองค์กรสู่ความยั่งยืน

การโค้ชไม่เพียงช่วยให้ผู้อื่นนำศักยภาพที่ซ่อนอยู่ในตัวออกมาใช้อย่างเต็มที่ หากยังทำให้โค้ชเพิ่มศักยภาพของตนเองไปพร้อม ๆ กัน เพราะการโค้ชเป็นวิธีการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ ทั้งยังเป็นการช่วยลดช่องว่างของการสื่อสารระหว่างวัย เพื่อเน้นสร้างการเติบโตทางความคิด

จากการสำรวจของสหพันธ์โค้ชนานาชาติ พบว่าอาชีพโค้ชในเอเชีย ปี 2565 เติบโตสูงถึง 86% เมื่อเทียบกับปี 2562 ทั้งที่เป็นช่วงโควิด-19 ระบาด สำหรับตะวันออกกลางและแอฟริกา อาชีพโค้ชเติบโต 74% และในยุโรป ตะวันออกเติบโต 59%

นอกจากนี้ ปี 2565 ยังเป็นปีแรกในประวัติศาสตร์ที่สหพันธ์โค้ชนานาชาติ มีสมาชิกโค้ชเพิ่มมากกว่า 100,000 คน ครั้งแรก โดยมีมากถึง 109,200 คนทั่วโลก นับเป็นการเติบโต 54% จากปี 2562 และการสำรวจยังชี้ให้เห็นว่ารายได้โดยประมาณต่อปีของโค้ชสูงขึ้น 60% เมื่อเทียบกับปี 2562 จึงเป็นที่น่าสนใจว่าตัวเลขนี้กำลังบอกกว่า “โค้ช” กำลังเป็นที่ต้องการมากขึ้น

ด้วยความสำคัญของการโค้ช “แอคคอมกรุ๊ป” (ACCOMM Group) ในฐานะองค์กรดำเนินงานด้านการโค้ชและการเป็นที่ปรึกษาในประเทศไทย จึงจัดงานฉลองครบรอบการดำเนินงาน 18 ปี พร้อมจับมือกับบริษัท NEWS® Navigation มอบรางวัล “NEWS Compass® Global Award Thailand 2024” เชิดชูองค์กรที่นำการโค้ชและการเป็นที่ปรึกษาไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

“ดร.อัจฉรา จุ้ยเจริญ” ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร แอคคอมกรุ๊ป กล่าวว่า องค์กรที่ได้รับรางวัล Distinguished Achievement in Coaching and Mentoring โดดเด่นในการนำการโค้ชและการเป็นที่ปรึกษาไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือ เคทีซี และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ขณะที่รางวัล Excellence in Coaching and Mentoring ตีเด่นด้านการโค้ชและที่ปรึกษา ได้แก่ บริษัท เอ็ม ฟู๊ด แอนด์ เบฟเวอเรจส์ (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน), บริษัท บ้านปู



จำกัด (มหาชน), บริษัท ดีทีจีไอ คอร์ปอเรชั่น จำกัด, บริษัท เอ็กโซติก ฟู้ด จำกัด (มหาชน), ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร, ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

“ทักษะการโค้ชเป็นทักษะที่ลึกซึ้งสามารถนำไปช่วยผู้อื่นในองค์กรได้ และใช้กับตัวโค้ชเองก็ได้ โดยเฉพาะช่วยปรับวิธีคิดของตัวเอง เช่น เมื่อเราต้องรับมือกับสถานการณ์ที่จัดการยาก เรามิทางเลือกอะไรบ้าง หรือถ้ามีคนอื่นมาโค้ชก็จะดูมุมมองที่เราไม่เคยคิดมาก่อน นอกจากนี้ เรายังติดตามสำรวจคนที่เรียนทักษะการโค้ชกับแอคคอมกรุ๊ป พบว่า 50% นำไปใช้กับคนในครอบครัวของตนเองด้วย นอกเหนือจากการนำไปใช้ในที่ทำงาน”

สำหรับเทรนด์การโค้ชในประเทศไทย เริ่มเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น หรือเมื่อประมาณ 10 ปีที่แล้ว ตอนนั้นคนเข้าใจเพียงว่านำโค้ชมาใช้กับผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น แต่ปัจจุบันคนเริ่มเข้าใจว่าใคร ๆ ก็ใช้การโค้ชได้ และองค์กรเริ่มสร้างวัฒนธรรมการโค้ชและการเป็นที่ปรึกษาเพิ่มขึ้น ซึ่งมีคุณลักษณะโดดเด่นกว่าองค์กรใด ๆ ในการเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเข้าถึงโค้ช หรือการมีที่ปรึกษาได้ ทั้งยังมีการส่งเสริมให้นำโค้ชมาใช้ในการทำงาน และในชีวิตส่วนตัวอีกด้วย

“นอกจากนี้ คนไทยมีความตระหนักรู้ถึงประโยชน์ของการโค้ชมากขึ้น และการพัฒนาผู้นำให้มีทักษะการโค้ชที่ถูกต้องใกล้เคียงโค้ชมืออาชีพ โดยมีการเติบโตมากขึ้นเท่าตัว แต่ละปีองค์กร

จำนวนมากเปิดโอกาสให้ผู้บริหารมาเรียนรู้ทักษะการโค้ช และขอรับการรับรองมาตรฐานโค้ชมืออาชีพจากสหพันธ์โค้ชนานาชาติอีกด้วย”

นอกจากนี้ “ดร.อัจฉรา” ยังกล่าวถึงคุณสมบัติเด่นของคนที่มีทักษะการโค้ชดังนี้

หนึ่ง มีมาตรฐานด้านจริยธรรม (Demonstrating Ethical Standard) โดยมีจริยธรรม ไม่ทำสิ่งที่ดีต่อมาตรฐานและจริยธรรมของโค้ช

สอง มีความอยากรู้อยากเห็น (Embracing Curiosity Mindset) มีความอยากรู้อยากเห็น เปิดรับสิ่งใหม่ ๆ การเป็นโค้ชที่ดีจะไม่รีบตัดสินคน แต่สนใจที่จะเรียนรู้สไตล์ ค่านิยม และวัฒนธรรมของผู้ที่รับการโค้ช ทั้งยังเป็นคู่คิดในการเรียนรู้ (Building Learning Partnership) สร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในเป้าหมาย และการพัฒนา รวมถึงวางแผนร่วมกันเพื่อจัดสรรให้การพัฒนาเป็นไปอย่างราบรื่น และเข้าใจความคาดหวังของกันและกัน ถ้าเป็นผู้นำในองค์กรจะวางตัวเป็นพาร์ตเนอร์ที่ดีในการเรียนรู้ให้ลูกน้อง

สาม ปลูกฝังความเชื่อมั่น ไว้วางใจ และความปลอดภัย (Cultivating Trust & Safety) องค์กรประกอบด้วยบุคคลที่มีความหลากหลาย เช่น มีวัยที่ต่างกัน ประสบการณ์ต่างกัน บางทีหัวหน้ากับลูกน้องพูดคุยกันจากประสบการณ์คนละแบบ ยกตัวอย่างคนละเรื่อง การไว้วางใจโค้ชจะช่วยลดช่องว่างระหว่างวัยได้อย่างยอดเยี่ยม การเป็นโค้ชต้องศึกษาสไตล์คนที่เราจะโค้ชก่อน ไม่ตีตราว่าเขาเป็นคนประเภทไหน จากกลุ่มวัยใด **สี่ มีสติ (Maintaining Presence)**

มีสติบริหารจัดการอารมณ์ของตัวเองได้ เนื่องจากหัวหน้ามักจะอารมณ์เสีย เวลาลูกน้องทำไม่ได้อย่างที่บอก แต่ผู้นำที่ดีต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในการบริหารจัดการอารมณ์ตัวเองได้

ห้า การฟังแบบใส่ใจ (Listening Actively) การฟังโค้ชมีเทคนิคหลายแบบ หนึ่งในนั้นคือฟังแบบทำให้คนที่พูดอยู่ได้ยินเสียงตัวเองด้วย ตัวอย่างเช่น เมื่อมีคนมาบ่นว่าการทำงานเหนื่อย แพนกันแย่เสมอ โค้ชที่ดีจะสะท้อนกลับสิ่งที่ได้ยินก่อน แล้วอาจถามกลับไปว่าแพนนี้หมายถึงใครบ้าง หรือคำว่าย่ำ ในความคิดของเขาคืออย่างไร เป็นต้น

หก การสร้างความตระหนักรู้ (Creating Awareness) คนที่เป็นโค้ชมักตั้งคำถามที่ทำให้คู่สนทนาารู้จักตนเอง และสถานการณ์ของตนเองมากขึ้น มีวิธีการสนทนาเพื่อช่วยปรับวิธีคิด ถ้าจะแลกเปลี่ยนความเห็นก็จะทำในรูปแบบที่สร้างสรรค์ มากกว่าการสั่งให้ทำ

เจ็ด กระตุ้นการเติบโต (Facilitating Growth) ใส่ใจ และติดตามการเรียนรู้ของบุคคล กระตุ้นให้คนได้เรียนรู้ตลอดเวลา และส่งเสริมให้เขาได้รับผิดชอบในการพัฒนาตนเอง

“ดร.อัจฉรา” กล่าวด้วยว่า องค์กรส่วนใหญ่มักได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เป็นกะเทาะระดับโลก อาทิ การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เทคโนโลยีเปลี่ยนโลกอย่างพลิกผัน การใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ ผลกระทบของสงครามต่อห่วงโซ่อุปทาน การเติบโตของอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการกับความหลากหลายทั้งของบุคลากรภายในองค์กร

และความคาดหวังของสังคม ผลตรงนี้จะส่งผลให้ยุทธศาสตร์ขององค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยน และเมื่อผลตอบรับปริมาณการสื่อสาร ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรที่ถาโถมเข้ามาในแต่ละวัน เร่งความเหน็ดเหนื่อยให้กับบุคคลในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลง

ดังนั้น คนทำงานยุคใหม่จำเป็นต้องมีทักษะการบริหารงาน บริหารตนเอง และความก้าวหน้าที่ทางอาชีพ บนสิ่งแวดล้อมที่แปรปรวน (Career Turbulence) ซึ่งหนึ่งในหนทางที่จัดการกับความเครียดของตนเองคือพยายามหนีจากสภาพแวดล้อมเดิม เช่น ในปี 2565 เกิดปรากฏการณ์การลาออกหรือเปลี่ยนงานสูงมากเกิดขึ้น (Great Resignation) ในสหรัฐอเมริกา และอีกหลายประเทศทั่วโลก

“ถึงแม้ปัจจุบันปัญหานี้จะลดน้อยลงแล้ว แต่องค์กรยังมีความหนักใจกับคนที่ไม่ลาออก แต่อยู่แบบถอดใจ (Quiet Quitting) อีกประเด็นคือ เรามักมองว่าเฉพาะบุคลากรอายุน้อย ๆ ต้องการทำงานจากที่บ้าน แต่เท่าที่อ่านแบบสำรวจจากหลายแหล่ง ระบุคล้ายกันว่าความต้องการนี้มาจากทุกเจนเนอเรชั่น สำหรับในประเทศไทยเท่าที่คุยกับลูกค้าของแอคคอมกรุ๊ปพอประมาณได้ว่าปัจจุบันพนักงานประมาณ 25-30% ต้องการทำงานจากที่บ้าน และมากกว่า 50% ที่ต้องการทำงานแบบไฮบริด”

ผลเช่นนี้จึงทำให้ “แอคคอมกรุ๊ป” ยังคงเดินหน้าเป็นองค์กรที่มอบทักษะการโค้ช และให้บริการคำปรึกษากับองค์กรต่าง ๆ อย่างแข็งแกร่งต่อไป