เทคนิคการให้คำปรึกษา

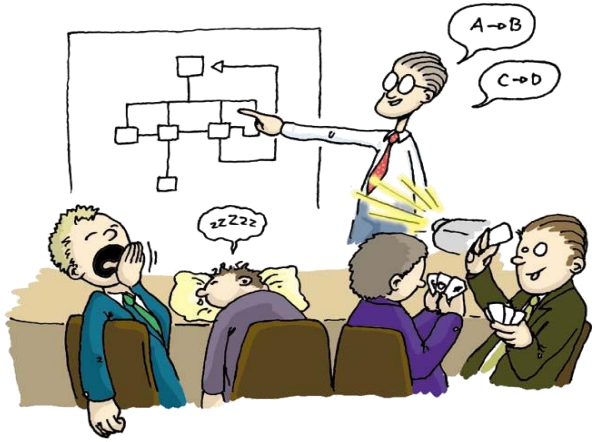
Counselling Technique

พิทยาวุธ อังศุสิงห์ ผู้จัดการ สอ.พช. โทร ID Line : 086 663 3613

welcome

ท่านได้อะไร..?

1. เข้าใจเทคนิคการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย
   - การเตรียมตัวก่อนให้คำปรึกษา
   - การฟังอย่างตั้งใจ
   - การตั้งคำถาม
   - กระบวนการ Grow Model ในการให้คำปรึกษา
2. เล่าเรื่องจาก Case Study



การเตรียมตัวก่อนให้คำปรึกษา

(Preparing for Consultation)

การเตรียมตัวก่อนให้คำปรึกษา

1. ศึกษา เตรียม ข้อมูลสมาชิก
2. รู้จัก เข้าใจ ผลิตภัณฑ์ทุกประเภท
3. พัฒนาบุคลิกภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกาย ท่าทาง สายตา และน้ำเสียง
4. อดทน ใจเย็น เป็นมิตร และมองโลกในแง่ดี
5. จริงใจ และตั้งใจช่วยเหลือ
6. ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น และช่างสังเกต
7. พูดกระชับ ชวนฟัง น่าติดตาม และให้เกียรติ
8. เป็นนักฟังที่ดี

A

B

กิจกรรม

พูดกระซับชวนติดตาม

BY STAR STORY

ST = Situation

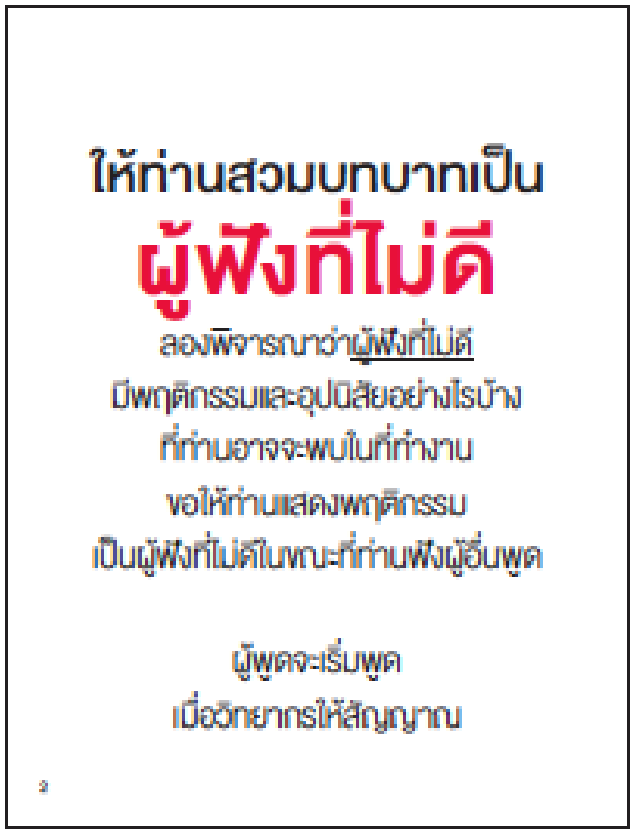
A = Action

R = Result

เสริมสร้างทักษะการฟังที่ดี

(Listening skills)

กิจกรรมเสริมสร้างทักษะการฟังที่ดี



เกมส์ผันตัวเลข

เทคนิคการให้คำปรึกษา

เสริมสร้างทักษะการฟังที่ดี

	D	I	S	C
ลักษณะการฟัง	● ฟังได้ไม่นาน ● มักหันไปทำอย่างอื่นขณะฟัง ● ตัดบท	● อยากพูดแทรกตลอดเวลา ● ชวนเปลี่ยนเรื่องไปเรื่อยๆ	● เป็นผู้ฟังที่ดี ● ทำท่าให้ความสนใจ	● จดบันทึก ● อาจไม่สบตาขณะฟัง
วิธีพัฒนาการฟัง	● ฝึกความอดทนฟัง ● ฝึกตัดสิ่งที่ตัวเองต้องการออก ● ระวังการแสดงออกว่า ไม่สนใจฟัง	● ฝึกความอดทนฟัง ● ฝึกจดบันทึก ● ฝึกตัดสิ่งที่ตัวเองต้องการพูดออก	● ทบทวนความเข้าใจ ● ฝึกสร้างบทสนทนาต่อ จากสิ่งที่คุณฟัง	● ฝึกสร้างบทสนทนาต่อ จากสิ่งที่คุณฟัง

การถามคำถาม

(Questions skills)

เทคนิคการให้คำปรึกษา

ใช้คำถามที่ช่วยให้ผู้ตอบได้คิด

"ตรวจคำผิด กับไม่ตรวจ อย่างไหนดีกว่ากัน"

ชี้นำ,ตอบได้คำตอบเดียว

- ถ้าคุณส่งรายงานมาแบบนี้ คิดว่าอะไรเป็นข้อดี และข้อเสียของรายงานนี้
- อะไรที่คุณคิดว่าจะปรับปรุงได้ ถ้าต้องทำรายงานแบบนี้อีก
- คุณคิดว่า รายงานนี้สำคัญอย่างไร และอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้มันสมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น

"คุณสามารถทำงานนี้เสร็จภายในพรุ่งนี้หรือไม่"

คำถามปิด

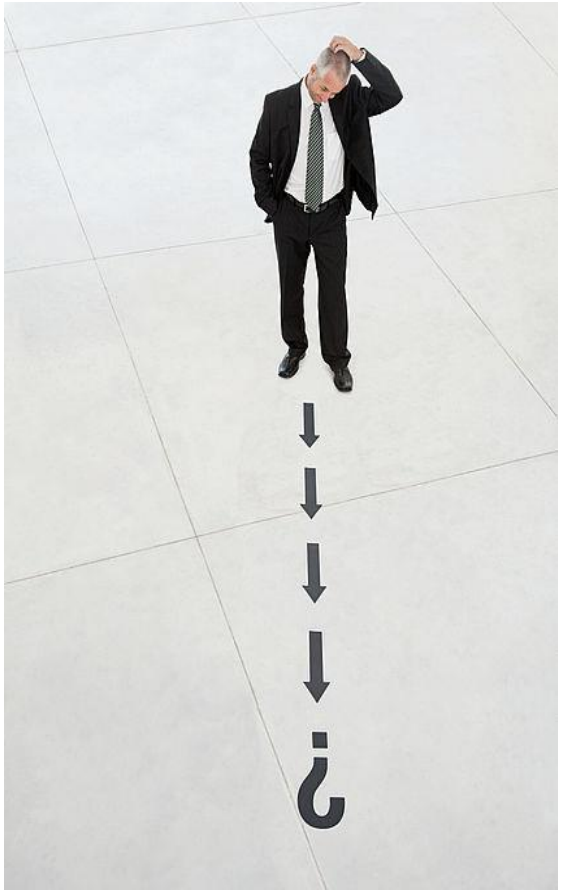
- คุณคิดว่าต้องใช้เวลาเท่าไหร่
- คุณต้องใช้อะไรบ้าง ถ้าจะต้องทำให้เสร็จภายในพรุ่งนี้

"ทำไมคุณถึงทำงานชิ้นนี้เสร็จช้ากว่ากำหนด"

การกล่าวโทษ

- คุณคิดว่างานชิ้นนี้สำคัญอย่างไร และจำเป็นขนาดไหนที่จะได้รายงานนี้ตรงเวลา
- แล้วตอนทำ มีอุปสรรคอะไรไหม
- แล้วเราจะทำอย่างไร ให้คราวหน้า เราจะทำงานชิ้นนี้ให้เสร็จทันเวลา

บทสรุปเรื่องการใช้คำถาม



จุดประสงค์ของคำถาม มีไว้เพื่อ

- ช่วยให้สามารถคิดและหาข้อสรุปได้ด้วยตนเอง
- ช่วยให้มุ่งสนใจหาวิธีการแก้ไขปัญหาและรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของในปัญหานั้นๆ
- ช่วยให้มีแรงกระตุ้นในการสร้างความเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับปรุงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า

กระบวนการ Grow Model

ที่ใช้ในการให้คำปรึกษา

ระดมสมอง : สถานการณ์ที่ให้คำปรึกษาได้

- ในสถานการณ์ต่อไปนี้ สถานการณ์ใดที่สามารถสร้างให้เป็นโอกาสเพื่อการให้คำปรึกษาได้ ? และเพราะเหตุใด ?

สถานการณ์ 1

"คุณลลิตา แสดงอาการไม่ค่อยมีแรงกระตุ้น และอึดอัดสับสน"

สถานการณ์ 2

"ระหว่างการคุยประเมินผลงานประจำปี"

สถานการณ์ 3

"คุณเห็น คุณลลิตา ทำผิดพลาด"

สถานการณ์ 4

"คุณลลิตา เข้ามาขอคำปรึกษาเวลามีปัญหา"

สถานการณ์ 5

"คุณพบว่า คุณลลิตา ทำผลงานได้ดีกว่าที่คาดหวังไว้"

สถานการณ์ให้คำปรึกษาได้

สถานการณ์ 1

"คุณลลิตาแสดงอาการไม่ค่อยมีแรงกระตุ้น และอึดอัดสับสน"

สถานการณ์ 2

"ระหว่างการคุยประเมินผลงานประจำปี"

สถานการณ์ 3

"คุณเห็นคุณลลิตา ทำผิดพลาด"

สถานการณ์ 4

"คุณลลิตา เข้ามาขอคำปรึกษาเวลามีปัญหา"

สถานการณ์ 5

"คุณพบว่า คุณลลิตาทำผลงานได้ดีกว่าที่คาดหวังไว้"

- **ทุกสถานการณ์ สามารถพูดคุยให้คำปรึกษาได้**
  - ทั้งปัญหา เล็ก หรือ ใหญ่
  - ทั้งเป็นการคุยกันแบบกันเอง หรือ ทางการ
- **รูปแบบการให้คำปรึกษา ขึ้นอยู่กับ:**
  - มีเวลามาก น้อยเพียงใด
  - ความเร่งด่วนของปัญหาที่ต้องแก้ไข
  - ความสามารถ และความมุ่งมั่นของคุณลลิตา มากน้อยแค่ไหน

ชมวิดีโอคลิป

สถานการณ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษา - ผู้รับคำปรึกษา

ฉากทัศน์ (scenario) 1

เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา

“คุณลลิตาเดินเข้ามา เพื่อให้เรา ช่วยเรียบเรียง thinking flow”

- ผู้ให้คำปรึกษาของ สอ.พช. จะ ?

การใช้เครื่องมือ Grow Model ในการให้คำปรึกษา

กระบวนการ Grow Model เพื่อช่วย thinking flow

Way Forward
ระบุถึงสิ่งที่จะลงมือทำ

Goal
ตั้งเป้าหมาย

Options
ค้นหาทางเลือก

Reality
วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน

กระบวนการการให้คำปรึกษา

Way Forward **ระบุถึงสิ่งที่จะลงมือทำ**

สนับสนุนให้ผู้รับคำปรึกษา เลือกและจัดลำดับความสำคัญของทางเลือกแต่ละทางเลือก สรุปถึงแนวคิดและสิ่งที่ต้องลงมือทำเพื่อก้าวไปสู่เป้าหมาย

"เป้าหมายของขั้นตอนนี้เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาสร้างแนวทางที่ชัดเจน เพื่อลงมือทำ จนกว่าจะถึงการรับคำปรึกษาในครั้งต่อไป"

Options **ค้นหาทางเลือก**

สนับสนุนให้ผู้รับคำปรึกษา ระดมสมองเพื่อค้นหาทางเลือกที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้พวกเขาสามารถมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

"เป้าหมายของขั้นตอนนี้เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษา มองหาทางเลือกและแนวคิดต่างๆ ให้มากเท่าที่จะทำได้ และยังเพื่อหาแนวคิดในการเอาชนะอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น"

Goal **ตั้งเป้าหมาย**

สนับสนุนให้ผู้รับคำปรึกษา มีความเข้าใจที่ชัดเจนถึงเป้าหมายของพวกเขา รวมไปถึงเป้าหมายที่อยากจะให้เกิดขึ้นจากการให้คำปรึกษาครั้งนี้

"เป้าหมายของขั้นตอนนี้เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกมีพลัง มุ่งทำเพื่อผลลัพธ์ และรู้สึกกระตือรือร้นที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลง จากการที่พวกเขามีเป้าหมายแบบ SMART (SMART Goal)"

Reality **วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน**

สนับสนุนผู้รับคำปรึกษา ให้เห็นภาพและเข้าใจว่าในขณะนี้ พวกเขายืนอยู่ ณ จุดๆ ไหน เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายของพวกเขา และมีสิ่งใดบ้าง ที่กระทบกับสถานการณ์ปัจจุบัน

"เป้าหมายของขั้นตอนนี้เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้ไตร่ตรองและเรียนรู้จากสถานการณ์ปัจจุบัน จนกระทั่งพวกเขาไม่รู้สึกว่ามีอะไรติดขัด และสามารถมองหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อทำสิ่งที่แตกต่างออกไปได้"

การใช้ GROW ระหว่างการให้คำปรึกษา

ฉากทัศน์ (scenario) 2

ผู้ให้คำปรึกษา ช่วยลลิตาให้สร้าง thinking flow เพื่อหาทางออกอย่างไร (อธิบายผ่าน GROW model)

เทคนิคการให้คำปรึกษา

Thinking flow ของกรณี ลลิตา

ทำงานไม่ค่อยจะทัน

Way Forward ***ระบุถึงสิ่งที่จะลงมือทำ***

จะเริ่มจาก เรียงลำดับตามความเร่งด่วนของงานก่อนเป็นสิ่งแรก และในขณะเดียวกันก็จะเริ่มทำแฟ้มงานแยกประเภทข้อมูลเอาไว้จะได้สะดวกและเร็วขึ้น

Goal ***เป้าหมาย***

ต้องการแก้ปัญหาคือเรื่อง ปริมาณงานกับเวลาที่จะทำให้เสร็จ

Reality ***วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน***

1.งานที่มักจะเข้ามาพร้อมๆ กัน
สิ่งที่ทำอยู่ปัจจุบันคือ เรียงลำดับงาน และสอบถามกลับไปว่า ต้องการงานเมื่อไหร่ ใครด่วนกว่าก็ทำให้ก่อน แต่อาจมีแซงคิวถ้าสนิทกัน

2.งานบางชิ้นข้อมูลมีให้มาไม่ครบ
สิ่งที่ทำอยู่ปัจจุบันคือ ลองหาข้อมูลในแฟ้มงานปีก่อนๆ หรือในอินทราเน็ต หรือดูชื่อเจ้าของงานเดิม

Options ***ค้นหาทางเลือก***

1.ถ้าสอบถามรายละเอียดก่อน ลงมือทำทุกงานน่าจะช่วยให้เร็วขึ้น

2.เรียงตามความเร่งด่วนของงาน ช่วยให้เห็นว่าจริง ๆ แล้ว งานด่วนไม่ได้เยอะขนาดนั้น

3.ถ้ามีการทำแฟ้มงานแยกประเภทข้อมูลเก็บไว้จะช่วยได้ เพราะข้อมูลที่ต้องใช้ก็มักจะซ้ำ ๆ กัน ซึ่งน่าจะช่วยให้เร็วขึ้น

เล่าเรื่องจาก Case Study

Way Forward
ระบุถึงสิ่งที่จะลงมือทำ

Goal
ตั้งเป้าหมาย

Options
ค้นหาทางเลือก

Reality
วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน

พิทยาวุธ อังศุสิงห์ ผู้จัดการ สอ.พช.

โทร ID Line : 086 663 3613