

บทบาทหน้าที่และ การพัฒนาสมรรถนะอาจารย์ที่ปรึกษา



UTK RAJAMANGALA
KRUNGTHAP

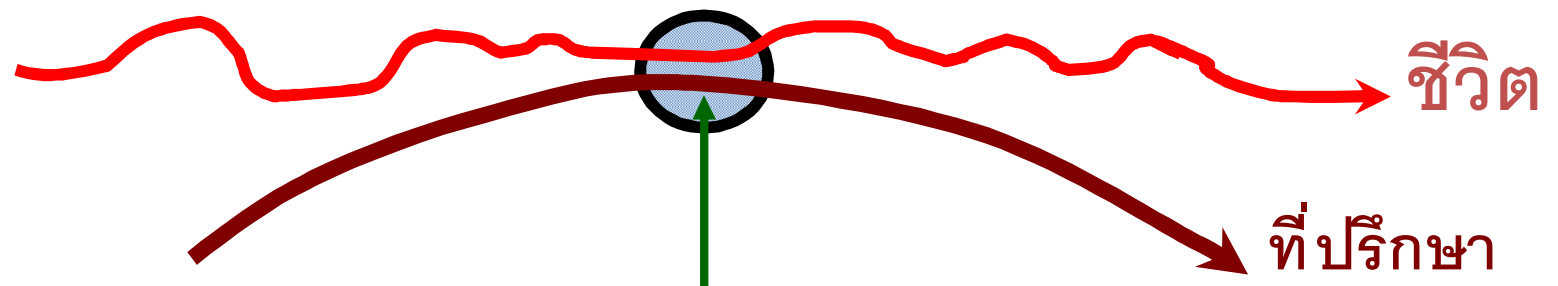
โดย อรรถน์ สีหะอำไพ

ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาต่อเนื่อง ฝ่ายวิชาการ

มหาวิทยาลัยรังสิต

การให้คำปรึกษา

- เป็นเรื่องของชีวิต (Being)
- ชีวิตหนึ่งพยายามให้ความช่วยเหลืออีกชีวิตหนึ่ง



การสัมผัสทางใจ

(Encounter Participation / Moment of Truth)

พฤติกรรมวัยรุ่นยุคใหม่

- **information retrieval: google**
- **reading: WWW, e-books**
- **writing: word processor, web**
- **arithmetic: calculator, math lab**
- **music: cd, mp5**



พฤติกรรมวัยรุ่นยุคใหม่

- photos: digital camera
- navigation: global
- communication:
mobile phone, email
- entertainment: DVD,
networked game
- instruction:
courseware, WBI, CAI

วัยรุ่นนิยม

- เร่งรีบและทำอะไรแบบเร็วๆ (fast)
- สื่อสารแบบกระชับ (precise)
- ต้องมีให้เลือกหลายๆแบบ (multiple options)
- ยอมรับแบบสำเร็จรูป (ready made)
- ชอบแบบถึงเนื้อถึงตัว (direct)
- นิยมแบบสบายๆ (easy not eager)



วัยรุ่น VS วัยรุ่น

- ต้องการอิสระ
- ยึดตัวเองเป็นใหญ่
- เชื่อมมั่นในตนเอง
- เพื่อนเป็นที่พึ่ง
- ทำตามใจตัวเอง
- ไม่ค่อยนึกถึงอนาคต
- ทำตัวน่ารัก
- ชอบสั่งสอน ควบคุม
- ไม่ชอบให้อิสระ
- เกรงว่าผู้อื่นจะหลงทาง
- ชี้แจงเรื่องภัย จนกลายเป็นบ่น
- ตีกรอบ
- ชี้ให้เห็นอนาคต
- ทำตัวน่าเบื่อ

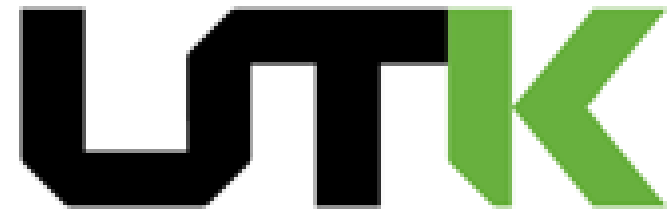


ลักษณะเฉพาะของการให้บริการคำปรึกษา

- 1. เป็นการให้ความช่วยเหลือทางด้านจิตใจ
 - ** ปัญหาด้านพฤติกรรมความรู้สึกร
 - ** ปัญหาด้านความคิดความเชื่อ
 - ** ด้านการป้องกันรักษา
- 2. เป็นกระบวนการและมีเปลี่ยนแปลง
- 3. เน้นสัมพันธภาพที่ดี
- 4. มีหลักการและเทคนิคเฉพาะของการให้บริการ

ลักษณะเฉพาะของการให้บริการคำปรึกษา

- 5. เน้นการสื่อสารด้วยทัศนคติที่ดี
- 6. เน้นผู้รับเป็นศูนย์กลาง
- 7. เน้นปัจจุบัน
- 8. ไม่มีคำตอบสำเร็จรูปหรือตายตัว
- 9. มีการกรองผู้รับบริการ
 - ** ความพร้อมของผู้รับบริการ (ภาษา จิตใจ ฯลฯ)
 - ** วัตถุประสงค์ของผู้ให้บริการ (หาเหตุ การให้ที่ดี ฯลฯ)



ทักษะการให้คำปรึกษาวัยรุ่น

- ✓ พูดกระตุ้น จูงใจ สร้างบรรยากาศ เป็นมิตร
- ✓ ช่างสังเกตพฤติกรรม เป็นแกนนำความคิด
- ✓ สรุปลง จับประเด็นให้โดนใจ
- ✓ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีจุดยืน
- ✓ ยืดหยุ่น ประนีประนอม ประสานขัดแย้ง
- ✓ สื่อง่าย เข้าใจ กำลังใจเพียบ



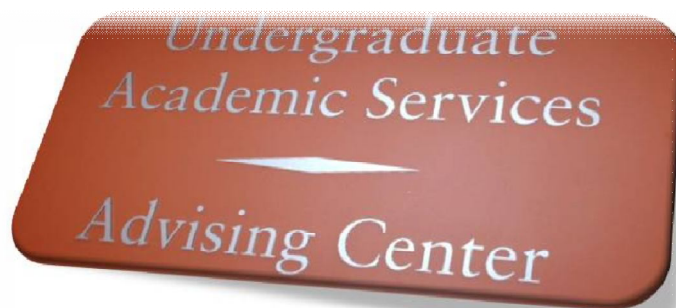
ให้นักศึกษารักด้วยลักษณะเฉพาะตัว

- ✓ กระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว
- ✓ มีอารมณ์ขัน
- ✓ ใจกว้าง จริงใจ
- ✓ ทัศนคติดีต่อ “การให้คำปรึกษา”



So Good Advisor...

- ต้องเต็มใจที่จะให้บริการ
- มีความปรารถนาดีต่อบุคคลอื่น
- จริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือ
- มีเวลา
- เห็นคนอื่นมีคุณค่า



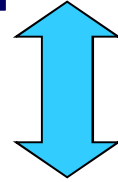
เป็นผู้เอื้ออำนวย
ประโยชน์
(**facilitator**)
เพื่อให้ผู้รับ
คำปรึกษา
ได้รับประโยชน์
สามารถแก้ปัญหา
พัฒนาตนเอง

กลยุทธ์คุ้นเคย(เหมือน)เคยคุ้น

- ✓ สร้างความรู้จักหรือเหมือนรักแรกพบ
- ✓ ตีสนิท ไม่คิดตีเสมอ
- ✓ ทำให้ตื่นตัว ไม่กลัวที่ปรึกษา
- ✓ ให้กล้าแสดงออก บอกได้ทุกเรื่อง
- ✓ เตรียมความพร้อม ซ้อมเข้าสู่สังคม
- ✓ แลกเปลี่ยนทัศนะ ชนะทั้งสองฝ่าย
- ✓ ริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อวันที่สดใส



ขั้นตอน+ปฏิกิริยา



- ลุ้น
 - ให้กำลังใจ
- สนับสนุน ส่งเสริม
- เสนอแนะ
 - ปราบ

- เห็นใจ (Empathy)
- เศร้า (Sympathy)
- กลัว
- รังเกียจ
- สมน้ำหน้า

ความเข้าใจผิดในการให้บริการปรึกษา

- 1. เป็นเรื่องของผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- 2. ต้องใช้เวลามากและตื้อ
- 3. เรื่องราวที่ผู้รับบริการเล่าเป็นความจริงเสมอ
- 4. ปัญหาทางอารมณ์คงจะอยู่นานถ้าไม่มีการแก้ไข
- 5. ต้องตอบสนองทุกอย่าง



ความเข้าใจผิดในการให้บริการปรึกษา

- 1. เป็นเรื่องของผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- 2. ต้องใช้เวลามากและต่อเนื่อง
- 3. เรื่องราวที่ผู้รับบริการเล่าเป็นความจริงเสมอ
- 4. ปัญหาทางอารมณ์คงจะอยู่นานถ้าไม่มีการแก้ไข
- 5. ต้องตอบสนองทุกอย่าง



เทคนิคง่ายนิดเดียว

พูดเรื่องที่เขาชอบ

ชอบเรื่องที่เขาพูด

พูดเรื่องที่เขาเข้าใจ

เข้าใจเรื่องที่เขาพูด

พูดเรื่องที่เขารู้

รู้เรื่องที่เขาพูด

พูดเรื่องที่เขาสนใจ

สนใจเรื่องที่เขาพูด

“ติ-ชม สมเหตุผล”

การสร้างพลังบวกและ การสร้างแรงจูงใจในที่ทำงาน

**Positive Thinking
& Motivation
for Self -Empowerment**

8 SEPT.11 / 13.00-14.00 hrs.

ตัวอย่างการคิดเชิงบวก สิ่งนี้ก็คือคือธรรม

- 'ไม่ว่าวันนี้ จะเลวร้ายแค่ไหน จงยิ้ม เข้าใจได้เพราะพรุ่งนี้ อาจจะเลวร้ายยิ่งกว่า
- คำว่า 'พรุ่งนี้ รวย' ของคนขายลอตเตอรี่ ไม่ใช่คำมั่นสัญญา แต่เป็นปรัชญาที่ต้องตีความหมาย
- ปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ แต่ไม่ว่าจะแก้ดียังไรก็จะนำไปสู่ปัญหาใหม่ ที่ต้องคิดหาทางแก้ไขต่อไป..เป็นเช่นนี้ ไปเรื่อย
- ทุกปัญหาย่อมมีวิธีแก้ที่ง่ายที่สุด...แต่วิธีแก้ที่ง่ายที่สุด จะพบหลังจากใช้วิธียากที่สุดไปแล้ว

ตัวอย่างการคิดเชิงบวก สิ่งนี้ก็คือคือสังคม

- ความรัก ก็เหมือนการรอรถเมล์.... สายที่ไม่อยากขึ้น ก็มาจ้ง ส่วนสายที่ต้องการจะขึ้น ก็รอไปเถอะ พอมาก็ไม่จอด พอจอด ก็คนแน่น ขึ้นไม่ได้พอขึ้นได้ รถก็ไปตายกลางทางอีก
- ความรักก็เหมือนกับเหรียญ แหวน หรือชิ้นส่วนเล็กๆ เพราะเมื่อไหร่ที่มันหลุดมือตกลงพื้น มันจะต้องกลิ้งไปยังซอกที่มืดที่สุด และลึกที่สุด จนเรามองไม่เห็น และเอื้อมไม่ถึง
- รถไฟอาจจะวิ่งบนราง แต่อย่าด่วนสรุปว่า มันวิ่งไปทางไหน โดยดูจากราง เพราะเมื่อเหลียวกลับมามองอีกที รถไฟขบวนนั้น อาจจะวิ่งผ่านคุณไปแล้วก็ได้
- สวย หรือหล่อ ไม่ได้อยู่ที่คำจำกัดความ แต่อยู่ที่จินตนาการ
- ความรัก สวนทางกับกฎฟิสิกส์ นั่นคือ เมื่อเราให้ความรักกับใครมากเท่าไร เราก็จะได้รับตอบแทนกลับมาเป็น สัดส่วนผกผันกลับ

การคิดเชิงบวกและลบ

(Positive & Negative Thinking)

การคิดเชิง +

- ♥ เป็นการมองโลกในแง่ดี
- ♥ ปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไข
- ♥ ในวิกฤติยังมีโอกาส
- ♥ ทำให้เกิดกำลังใจ ความพยายาม

การคิดเชิง -

- ♥ เป็นการมองโลกในแง่ร้าย
- ♥ มองเห็นจุดอ่อน/ข้อเสียใน
ทุกเรื่อง
- ♥ ทำให้เกิดความรอบคอบและ
ระมัดระวัง

กรอบแนวคิดเชิงบวกที่มีประสิทธิภาพ

- มีทัศนคติสามารถมองเห็นความเป็นไปได้ (Can-do attitude)
- มองปัญหาให้เป็นโอกาส
- ทำความยากลำบากให้เป็นบันไดของความสำเร็จ

ความคิดเชิงบวกแบบง่ายๆที่เรียกว่า
หลัก 3C's ประกอบไปด้วย

Commitment

Control

Challenge

Commitment

การตั้งมั่นในสิ่งที่ดี ดีต่อตัวเอง ดีต่อ

การเรียน ดีต่อการทำงาน ดีต่อ

ครอบครัว ดีต่อเพื่อน ดีต่อธรรมชาติ

และสิ่งอื่นๆ มีความฝัน มองภาพแห่ง

ความสำเร็จ ตื่นเต้นที่จะทำ

Control

การตั้งใจทุ่มเทไปในเรื่องดีๆที่เราสัญญาไว้ จัด
เรียงลำดับความสำคัญ ลำดับก่อนหลัง มโนภาพวิธี
ปฏิบัติตามแผน มโนภาพการเผชิญปัญหาและคิด
วิธีการที่เราจะจัดการกับปัญหา เรียนรู้ที่จะผ่อนคลาย
และมีความสุขกับความสำเร็จที่เราทำได้ในแต่ละวัน

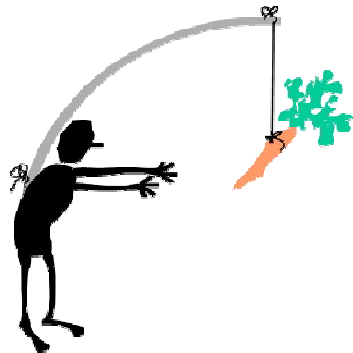
Challenge

การตั้งสติที่จะสนุกกับเรื่องที่เกิดขึ้น เรียนรู้สิ่งใหม่
กล้าที่จะลองเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงในแต่ละวัน ทำให้
ดีที่สุดแล้วไม่ต้องไปมองอดีต พบคนใหม่ๆ พุดคุย
ซักถามแลกเปลี่ยนความคิด แล้วก็หมั่นตรวจ
สภาพร่างกายและจิตใจให้สม่ำเสมอ

ปรับความคิด ชีวิตง่ายขึ้น

- รักงานที่ทำ
- อย่าคิดว่าทำไม่ได้
- เชื่อมั่นในตัวเอง
- คิดว่าความยากคือความท้าทาย
- วางแผนการทำงานให้เหมาะสม
- อย่าผัดวันประกันพรุ่ง
- เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ
- ตั้งสติและสร้างสมาธิในการทำงาน
- ปรับสมดุลชีวิตจิตใจ

เทคนิคการสร้างแรงจูงใจ





แรงจูงใจ : ต้นกำเนิดแห่งพฤติกรรม

ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ หมายถึง สถานะที่อินทรีย์ได้รับกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม
เพื่อไปยังจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย การจูงใจ เป็นวิธีการ เป็น
ศิลปะ เป็นทักษะที่สำคัญที่ใช้ในการบริหารงานบุคคล **ช่วยก่อให้เกิด**
ทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีแนวความคิดที่ถูกต้องในการทำงาน การ
จูงใจจึงเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารนำไปใช้กับบุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเอ็กซ์ (X) และทฤษฎีวาย (Y)

X (-)	Y (+)
1. ไม่ชอบทำงาน 2. บังคับ ช่มชู้ สั่งการ ควบคุม 3. ไม่มีความรับผิดชอบ 4. ชอบความมั่นคงปลอดภัย 5. ไม่ทะเยอทะยาน 6. ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง 7.	1. ชอบทำงาน 2. มีสำนึก ควบคุมตนเองได้ 3. มีความรับผิดชอบ 4. ภูมิใจกับคำยกย่องมากกว่าเงิน 5. แสวงหางาน (ความรับผิดชอบ) 6. มีจินตนาการ ฉลาด 7.
ท่านคือ ?.....	

ตัวอย่างระบบการจูงใจของญี่ปุ่น

1. คน

2. วัตถุประสงค์

3. ทูมทรัพย์

1. ระบบการจ้างงานตลอดชีวิต
2. ระบบการทำงานเป็นกลุ่ม
3. ระบบการตัดสินใจ
4. ระบบความรับผิดชอบสูง
5. การยึดถือผลประโยชน์ของงาน
6. ค่านิยม
7. การมีส่วนร่วมในองค์กร
8. ความเชื่อมั่นต่อฝ่ายบริหาร

เครื่องมือ / เทคนิคที่ใช้ในการจูงใจ

1. การใช้เทคนิคควบคุมงาน

- การให้รางวัล (เอาใจ)
- การลงโทษ (ไม่เอาใจ)

2. การใช้อำนาจหน้าที่

3. การให้ผลตอบแทนที่เป็นเงิน หรือตีค่าเป็นเงินได้

4. การจูงใจอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงิน

เทคนิคการจูงใจ

- นักบริหารต้องมามีวิธีการสื่อสารที่ดีกับทีมงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือช่วยกันทำงานให้เกิดผลสำเร็จ
- สร้างความมั่นใจในคุณค่าของงาน
- ใ้บุคคลในทีมงานเข้าใจในเป้าหมายและเนื้อหา ของงานที่รับผิดชอบ
- บอกให้รู้ถึงคุณค่าและความสำคัญในหน้าที่นั้น
- กระตุ้นเพื่อให้เขาแสดงความสามารถมากขึ้น
- การยกย่อง ชมเชย ทำให้เกิดการยอมรับ

เทคนิคการจูงใจ(ต่อ)

- ความห่วงใยทำให้เข้าใจสมาชิกในทีมมากขึ้น และเขาจะห่วงงานมากขึ้น
- การยกย่องต้องทำด้วยความจริงใจ ยกย่องได้ยาวนาน
- สนับสนุนให้กำลังใจ ให้รู้ว่าเขาทำถูกต้องแล้ว
- บอกความรู้สึกรของตัวเองได้เราพอใจอย่างไร การกระทำของเขาเป็นผลดีต่อหน่วยงาน ต่อทีมงาน
- การให้ข้อวิจารณ์นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลง

เทคนิคการจูงใจ (ต่อ)

- ให้ข้อเสนอแนะบนพื้นฐานที่อยากเห็นการปรับปรุงในทางที่ดีขึ้นจริงใจ
 - ให้เขารู้ว่าทำผิดอะไรเจาะตรงประเด็นของปัญหา
- ให้กำลังใจช่วยกันแก้ไขให้เขารู้สึกว่ายังมีค่าต่อทีมเสมอ
 - สร้างความมั่นใจในคุณค่าของการทำงานเป็นทีม
 - ช่วยให้เขารู้สึกเหมือนเป็นทีม
 - คิดเป็นทีม



แรงจูงใจในงาน
(Job enrichment)



ปัจจัยจูงใจ (Motivators)

- ความสำเร็จ (Achievement)
- การยกย่อง (Recognition)
- ตัวงานที่ทำ (Work content)
- ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- ความก้าวหน้า (Advancement)
- ความก้าวหน้าส่วนตัว (Personal Growth)

ขอเป็นส่วนหนึ่ง
ในการพัฒนา
กลยุทธ์การให้คำปรึกษา
เพื่อเพิ่มคุณค่าสถาบัน

UTK ราชมงคล
กรุงเทพ

อรรถน์ สีหะอำไพ

ARTHUR:
Arts of Human Resources,
A Self-Agency

www.arthurtraining.com

08-1629-9813

0-2991-9639

