

กรมสุขภาพจิต
สถาบันกัลยาณราชนครินทร์

เทคนิคการให้คำปรึกษา และ กระบวนการแก้ไขปัญหา



น.พ.ศรุตพันธุ์ จักรพันธุ์ ณ อยุธยา
สถาบันกัลยาณราชนครินทร์
กรมสุขภาพจิต

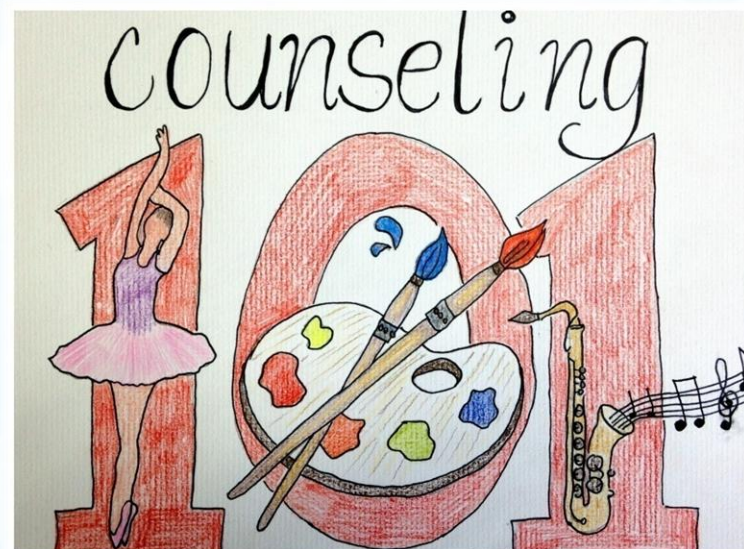


สถาบันกัลยาณราชนครินทร์

เทคนิคการให้คำปรึกษา

(Counselling Technique)

- การให้คำปรึกษาคืออะไร
- หลักการที่สำคัญในการให้คำปรึกษา
- ประเภทของการให้คำปรึกษา
- ข้อปฏิบัติการให้คำปรึกษา
- เทคนิคการให้คำปรึกษา



การให้คำปรึกษา

- เป็นการช่วยเหลือรูปแบบหนึ่ง ที่อาศัยความสัมพันธ์และการสื่อสารระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหา ได้ความรู้และทางเลือกในการแก้ปัญหาได้อย่างเพียงพอ มีสภาพอารมณ์และจิตใจ ที่พร้อมจะคิดและตัดสินใจด้วยตัวเอง



THE DIFFERENCES BETWEEN ADVICE, GUIDANCE AND COUNSELLING

ADVICE



ONE WAY PROCESS:

- * GIVING AN OPINION
- * MAKING A JUDGMENT
- * MAKING A RECOMMENDATION



PERSUASIVE

GUIDANCE



ONE WAY EXCHANGE:

- * SHOWING THE WAY
- * EDUCATING
- * INFLUENCING
- * INSTRUCTING



ENCOURAGING

COUNSELLING



TWO WAY EXCHANGE, ENABLING CLIENTS TO:

- * EXPLORE PROBLEMS
- * UNDERSTAND PROBLEMS
- * RESOLVE, COME TO TERMS WITH PROBLEMS



FACILITATIVE



หลักการที่สำคัญในการให้คำปรึกษา

- 1. การให้คำปรึกษาดังอยู่บนพื้นฐานที่ว่าผู้รับคำปรึกษาต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน
- 2. การให้คำปรึกษาดังอยู่บนพื้นฐานที่ว่าผู้ให้คำปรึกษาต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อความชำนาญงานมาก่อน
- 3. การให้คำปรึกษาเป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถพิจารณาตนเองได้ดีเช่นเดียวกับความสามารถในการพิจารณาสิ่งแวดล้อมของตน จนเกิดการตัดสินใจได้ในที่สุด
- 4. การให้คำปรึกษา ยึดหลักความแตกต่างระหว่างบุคคล



หลักการที่สำคัญในการให้คำปรึกษา(ต่อ)



- 5. การให้คำปรึกษาเป็นทั้งศาสตร์ (Science) และศิลปะ (Art) เป็นทั้งงานวิชาการ และวิชาชีพที่ต้องอาศัยการฝึกฝนจนชำนาญมากกว่าการใช้สามัญสำนึก
- 6. การให้คำปรึกษา เป็นความร่วมมืออันดีสำหรับผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษาในอันที่จะช่วยกันค้นหาปัญหาหรือทางออกที่เหมาะสมแท้จริงทั้งนี้ โดยที่ต่างฝ่ายอาจจะไม่เข้าใจมาก่อนว่า “แท้ที่จริงแล้วความยากลำบากหรือ ปัญหาของสิ่งนั้นคืออะไร ซึ่งแตกต่างไปจากการสอนซึ่งผู้สอนรู้ข้อเท็จจริงมาก่อนหน้านี้แล้ว”
- 7. การให้คำปรึกษาเน้นถึงจรรยาบรรณ และบรรยากาศที่ปกปิดหรือความเป็นส่วนตัว เพื่อสนับสนุนการได้มาซึ่งข้อเท็จจริงสำหรับช่วยเหลือ และรักษาผลประโยชน์ของผู้รับคำปรึกษาเป็นสำคัญ
- 8. การให้คำปรึกษาจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษา มีระดับสูงมากพอที่ผู้รับคำปรึกษาเต็มใจที่จะเปิดเผย ความรู้สึกที่แท้จริงของตน โดยไม่ปกปิดหรือซ่อนเร้น



ประเภทของการให้คำปรึกษา

- 1. การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล (Individual Counseling)
- 2. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม (Group Counseling)



1. การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล

(Individual Counseling)

- การให้คำปรึกษาประเภทนี้เป็นแบบที่ได้รับความนิยม และถูกนำมาใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ การให้คำปรึกษาจะเป็นการพบกัน ระหว่างผู้ให้คำปรึกษา 1 คน กับผู้ขอคำปรึกษา 1 คน โดยร่วมมือกัน การให้คำปรึกษาแบบนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาให้สามารถเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาลักษณะต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง หรือเพื่อให้สมาชิกในองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ทำให้คนในองค์กรได้ตระหนักถึงความรู้สึกเกี่ยวกับพฤติกรรมและการแสดงออกของอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น เข้าใจความสำคัญของทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม แรงจูงใจ พฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล เข้าใจความสำคัญของการเสริมแรงและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง คนสามารถกำหนดเป้าหมายและการประพฤติปฏิบัติของตนเองได้
- เป็นกระบวนการช่วยเหลือโดยมีการพบปะเป็น การส่วนตัว ระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นการช่วยให้ผู้รับบริการ ได้เข้าใจตนเอง และสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น สามารถวางโครงการในอนาคตได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งมีใช้เฉพาะจะสามารถแก้ปัญหที่กำลังเผชิญอยู่เท่านั้น แต่ จะช่วยให้มีทักษะในการแก้ปัญหาลักษณะอื่น ๆ ได้ด้วยตนเอง



กระบวนการให้คำปรึกษารายบุคคล

- กระบวนการให้คำปรึกษา อาจสรุปได้ 5 ขั้นตอนดังนี้คือ
- ขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพ

ผู้ให้คำปรึกษาต้องทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิด ความอบอุ่น สบายใจ และไว้วางใจ

- ขั้นตอนที่ 2 สำรวจปัญหา

ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจปัญหา และปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดปัญหา ด้วยตัวของเขาเอง

- ขั้นตอนที่ 3 เข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ

ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับ คำปรึกษาเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของตนเอง

- ขั้นตอนที่ 4 วางแผน แก้ปัญหา

ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาพิจารณาวิธี แก้ปัญหาและตัดสินใจเลือกสิ่งที่จะปฏิบัติ ด้วยตนเอง

- ขั้นตอนที่ 5 ยุติการให้คำปรึกษา

ผู้ให้คำปรึกษาย้ำความเข้าใจที่เกิดขึ้นระหว่าง ที่ให้คำปรึกษา และช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา มีแรงจูงใจและกำลังใจ ที่จะแก้ปัญหาและพัฒนาตนเอง



การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

(Group Counseling)

1. สมาชิกกลุ่มทุกคนมีสิทธิในความรู้สึกของตน คือรู้สึกอย่างไรที่ตนรู้สึก ไม่ต้องปกปิดซ่อนเร้น ผู้ให้คำปรึกษาจะสนับสนุนให้สมาชิกแสดงความรู้สึกของตนออกมา และให้เคารพในอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่นด้วย
2. สมาชิกกลุ่มแต่ละคนต้องตัดสินใจว่า ตนต้องการจะพัฒนาอะไรเกี่ยวกับตนเองด้วยตนเอง
3. สมาชิกกลุ่มแต่ละคน ต้องมุ่งแก้ปัญหาให้ตนเองไม่ใช่มุ่งแก้ปัญหาให้คนอื่น เพราะการที่สมาชิกเข้ากลุ่มก็เพราะต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงไป ในทางที่ดีขึ้นให้กับตนเอง
4. ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ความรู้สึกของสมาชิกกลุ่มที่มีต่อสถานการณ์ เป็นจุดที่สำคัญยิ่งกว่าสถานการณ์ เพราะความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้น อาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหาได้



5. การเปิดเผยตนเองของสมาชิกช่วยให้การให้คำปรึกษามีประสิทธิภาพ

ถ้าสมาชิกกลุ่มไม่มีการป้องกันตนเองก็ย่อมพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง และการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นได้ในบรรยากาศที่มีความไว้วางใจ มีความหวังดี มีการยอมรับและมีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ

6. สมาชิกกลุ่มต้องมีความรับผิดชอบต่อพฤติกรรมของตน นั่นคือ ยอมรับผลที่ตามมาจากพฤติกรรมที่ตนได้กระทำไป ซึ่งทำให้สมาชิกฟังฟังคนอื่นน้อยลง

7. การลงมือกระทำเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม ซึ่งจะมีได้ในบรรยากาศของการยอมรับและความเข้าใจ ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามสร้างบรรยากาศของการยอมรับและความเข้าใจ ให้เกิดขึ้นในกลุ่ม และรักษาสິงเหล่านี้ไว้ตลอดไป

8. ในการเผชิญปัญหา แก้ปัญหา มีวิธีการหรือทางเลือกหลายวิธี ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องช่วยให้สมาชิกสามารถเลือกแนวทางแก้ปัญหาจากทางเลือกต่าง ๆ ที่ได้มีการนำเสนอในกลุ่มด้วยตนเอง



9. สมาชิกกลุ่มจะต้องมีคำมั่นสัญญาให้กับตนเองในการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ดังนั้นการให้การเสริมแรงจึงถือว่าเป็น สิ่งจำเป็นที่ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องคำนึงถึง

10. ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องกระตุ้นให้สมาชิกกลุ่มได้นำประสบการณ์ใหม่หรือ สิ่งที่เราเรียนรู้ใหม่ไปปฏิบัติในชีวิตประจำวัน ดังนั้นประสบการณ์ในกลุ่มจึงเป็น สิ่งจำเป็นสำหรับสมาชิก

11. การที่สมาชิกรู้จักตนเองอย่างลึกซึ้ง และยอมรับตนเอง ทำให้มีการ ป้องกันตนเองน้อยลง และทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตน

12. สมาชิกกลุ่มจะเกิดความเข้าใจตนเอง มีความรับผิดชอบ และสามารถ ควบคุมตนเองได้มากขึ้น หลังจากได้เข้าร่วมการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม



ลำดับขั้นตอนของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

ขั้นที่ 1 ขั้นก่อตั้งกลุ่ม

ในขั้นนี้สมาชิกที่เข้ากลุ่มยังไม่กล้าเปิดเผยตนเอง เพราะยังไม่ไว้วางใจในกลุ่ม ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องชี้แจงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา และสร้างสัมพันธภาพที่ดี ให้เกิดขึ้นในกลุ่ม และต้องใช้เวลาแก่สมาชิกกลุ่มพอสมควรอย่ารีบเร่ง

ขั้นที่ 2 ขั้นการเปลี่ยนแปลงลักษณะของสมาชิก

เป็นขั้นตอนต่อจากขั้นแรกกลุ่มเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการขึ้นบ้าง สมาชิกเริ่มรู้จักไว้วางใจกันแต่ก็ยังคงมีความวิตกกังวล มีความตึงเครียดอยู่บ้าง ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพยายามชี้แจงให้สมาชิกกล้า อภิปรายปัญหาตัวเอง อย่างเปิดเผย



ขั้นที่ 3 ขั้นตอนดำเนินการ

ขั้นนี้สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในกลุ่มจะดีขึ้นมาก กล้าเปิดเผยตนเอง อภิปรายปัญหาตามความเป็นจริง ร่วมกันแก้ปัญหของสมาชิก ทุกคนได้สำรวจตัวเอง เข้าใจปัญหาและพร้อมจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน

ขั้นที่ 4 ขั้นตอนยุติการให้คำปรึกษา

เมื่อสมาชิกเข้าใจปัญหาอย่างกระจ่างแจ้ง รู้จักแก้และเลือกวิธีที่เหมาะสมกับตน นำไปปฏิบัติด้วยความพอใจ ไม่มีข้อข้องใจตกค้าง ก็ให้ยุติการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มได้



- ขนาดของกลุ่ม

ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ขนาดของกลุ่มที่ดีที่สุดจะอยู่ระหว่าง 4-8 คน

- เวลาและจำนวนครั้งในการให้คำปรึกษากลุ่ม

ในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ผู้ให้คำปรึกษาควรจัดให้มีการให้คำปรึกษาอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง หรือสัปดาห์ละ 2-3 ครั้งได้ ส่วนจำนวนในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มทั้งหมดควรประมาณ 6-10 ครั้ง

ครั้งละประมาณ 1-2 ชั่วโมง





กรมสุขภาพจิต
สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์



สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์

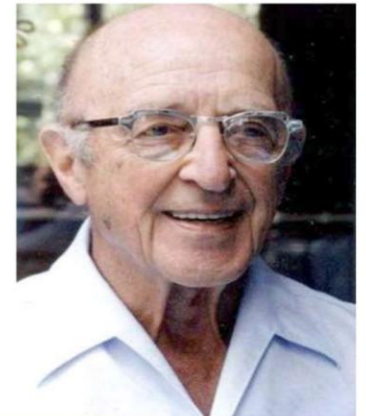
การให้คำปรึกษา (Counselling)

ในการให้คำปรึกษามี **ข้อปฏิบัติ 10 ประการ** ที่ที่ปรึกษาจะต้องถือปฏิบัติเพื่อสร้างความศรัทธาและความไว้วางใจโดยถือเป็นหลักสำคัญของการให้การปรึกษา ซึ่ง Roger (1976) ได้กล่าวไว้ดังนี้คือ

Carl Rogers: Client-Centered Therapy

Carl Rogers (1902-1987) rather than **patient**.

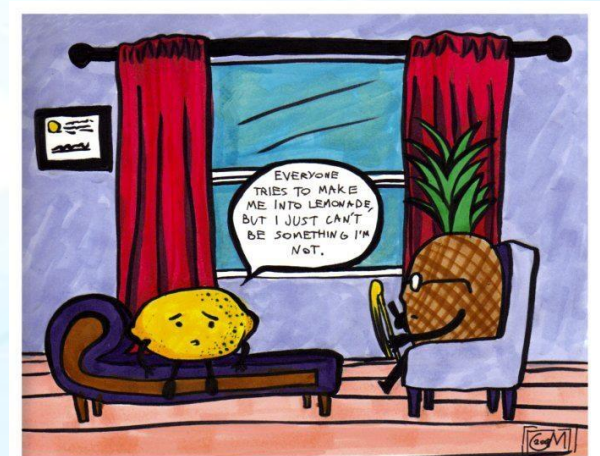
- was a humanistic American psychologist who focused on the therapeutic relationship and developed a new method of **client-centered therapy**.



- Was one of the first to use the term **client**



1. สร้างความไว้วางใจโดยคำนึงถึงการรักษาความลับของผู้ประกอบการ
2. สามารถสังเกตเห็นความเปลี่ยนแปลงทุกด้านของผู้ประกอบการ
3. แสดงความรู้สึกต่อปัญหาของผู้ประกอบการอย่างเหมาะสม
4. แสดงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Empathy)
5. สามารถสื่อความคิดเห็นของตนเองได้อย่างชัดเจน ไม่คลุมเครือ
6. มีทัศนคติเชิงบวก เป็นมิตรให้ความสนใจและเข้าใจผู้อื่น
7. ยอมรับและเคารพในความเป็นบุคคลของผู้อื่น
8. มีความเป็นตัวของตัวเอง
9. ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น (Sensitive)
10. ไม่ใช้ประสบการณ์เดิมของตนเองมาตัดสินผู้อื่น



เทคนิคการให้คำปรึกษา

(Counselling Technique)

1.1 เทคนิคการนำเข้าสู่การสนทนา (Opening the Interview)

การเริ่มต้นให้คำปรึกษาจำเป็นต้องอาศัยทักษะในการนำหรือเริ่มสนทนา (Leading Skill) ในระยะแรกทั้งสองฝ่ายอาจจะยังมีความรู้สึกใหม่ต่อกัน ที่ปรึกษาควรสร้างบรรยากาศของการเริ่มต้นการให้คำปรึกษาให้อบอุ่นและเป็นกันเอง ในกระบวนการของการให้คำปรึกษาโดยทั่วไปนั้น ที่ปรึกษามักจะรอให้ผู้ประกอบการเป็นผู้เริ่มต้น โดยบอกถึงสาเหตุที่พบ แต่ถ้าผู้ประกอบการรู้สึกตื่นเต้นหรือลำบากใจในการแสดงออก ที่ปรึกษาก็จำเป็นต้องพยายามหาทางช่วยให้ผู้ประกอบการเกิดความสบายใจโดยใช้ประโยคเหล่านี้เป็นการเริ่มต้น เช่น

"มีอะไรที่พอจะบอกให้ผมทราบบ้างไหม"

"คุณรู้สึกอย่างไรบ้างวันนี้มีอะไรที่อดใจบ้างไหม"

"วันนี้เราจะคุยเรื่องอะไรกันดี"

"มีอะไรที่ผมพอจะช่วยเหลือบ้างไหม"



เทคนิคในการนำเข้าสู่การสนทนา

1) การนำเข้าสู่การสนทนาโดยตรง (Direct Leading)

เป็นการกระตุ้นให้การสนทนาดำเนินต่อไป อีกทั้งยังเป็นการช่วยให้ผู้ประกอบการได้ขยายความถึงเรื่องราวที่กำลังสนทนาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถช่วยผู้ประกอบการให้เข้าใจถึงเรื่องราวที่ตนกำลังพูดได้แจ่มชัดยิ่งขึ้น เช่น

- " คุณลองเล่าเพิ่มเติมอีกหน่อยซิเกี่ยวกับแผนการตลาดของคุณ "
- " คุณลองยกตัวอย่างเกี่ยวกับเรื่องการจัดส่งนี้ให้ชัดเจนอีกหน่อยซิครับ "
- " คุณลองเล่าถึงความขัดแย้งระหว่างคุณกับฝ่ายขายเพิ่มเติมให้ผมฟังอีกหน่อยซิ "



2) การนำเสนอเนื้อหาให้เข้าประเด็น (Focusing)

บางครั้งผู้ประกอบการอาจเกิดความสับสนในเรื่องที่กำลังสนทนากัน โดยเฉพาะในตอนต้นของการสนทนาเกี่ยวกับปัญหาของผู้ประกอบการ เทคนิคนี้จะช่วยให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงประเด็นที่กำลังคุยกันได้แน่ชัด จึงช่วยให้การสนทนาสามารถเจาะจงลงไปที่ปัญหานั้น เช่น

"คุณรู้สึกอย่างไรกับเรื่องที่คุยกันอยู่นี้"

"เราได้คุยกันมาหลายครั้งเกี่ยวกับการวางแผนธุรกิจ มีเรื่องไหนที่คุณอยากให้เพิ่มเติมที่สุด"

"คุณลองบอกให้ชัดเจนอีกครั้งว่าคุณรู้สึกอย่างไรกับการให้บริการของแผนกซ่อมบำรุง"



1.2 เทคนิคการตั้งคำถาม (Questioning)

ที่ปรึกษาสามารถใช้คำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น ภูมิหลังความสนใจ จุดดีจุดอ่อนของผู้ประกอบการ เพื่อที่จะช่วยผู้ประกอบการได้มีโอกาสเข้าใจผู้ประกอบการและ

ปัญหาที่ผู้ประกอบการกำลังเผชิญอยู่ได้ดียิ่งขึ้น คำถามที่ดีจะเป็นคำถามปลายเปิดที่เป็นกลางช่วยให้ผู้ประกอบการได้เข้าใจถึงปัญหาตลอดถึงอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง คำถามปลายปิดที่จะนำไปสู่คำตอบว่า "ใช่- ไม่ใช่" "จริง - ไม่จริง" เป็นคำถามที่จะตัดการสนทนา หรือการบอกเล่าอย่างละเอียดจากปากของผู้ประกอบการ เช่น "คุณไม่เห็นด้วยกับเรื่องที่เกิดขึ้นนี้ใช่ไหม" จึงไม่ควรใช้แต่ควรจะเปลี่ยนเป็น "ลองเล่าถึงสาเหตุของเรื่องที่เกิดขึ้นให้ฟังหน่อยซิ" หรือ "คุณรู้สึกอย่างไรกับเรื่องที่เกิดขึ้น" หรือ "คุณคิดว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดเรื่องนี้" หรือ "อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณรู้สึกเช่นนี้"



1.3 เทคนิคการการซักถาม (Probing)

เป็นการป้อนคำถามตรง ๆ หลาย ๆ คำถามติดต่อกันเพื่อดึงเอาคำตอบจากผู้ประกอบการออกมา วิธีการซักถามอาจใช้ได้ผลเมื่อผู้ประกอบการพยายามหลีกเลี่ยงที่จะกล่าวถึงจุดสำคัญของปัญหาอยู่ตลอดเวลา เทคนิคนี้ที่ปรึกษาไม่ควรใช้บ่อยนักเพราะเป็นการบีบเร่งกระบวนการในการให้คำปรึกษา การใช้การซักถามจะทำให้ที่ปรึกษาได้คำตอบอย่างรวดเร็ว แต่ก็อาจทำให้ผู้ประกอบการอึดอัด ไม่ทันทเตรียมตัวเตรียมใจ จนขาดความพร้อมที่จะพูดถึงปัญหาของเขา ผลที่อาจตามมาคือความล้มเหลวในการให้คำปรึกษาได้หากที่ปรึกษาสังเกตเห็นความเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึกบางอย่างของผู้ประกอบการ เช่นเกิดอาการต่อต้านที่ปรึกษา ก็ควรจะหยุดใช้เทคนิคนี้

ทันทีเช่น ผู้ประกอบการ : เราเคยมีปัญหากับเจ้าหน้าที่เขตครับ

ที่ปรึกษา : มีปัญหาแบบไหน

หรือ

ที่ปรึกษา : ลองเล่าถึงเพื่อนสนิทให้ฟังหน่อยซิ

ผู้ประกอบการ : เพื่อนสนิทของผมมีน้อยมากครับ

ที่ปรึกษา : มีกี่คน



1.4 เทคนิคการใช้ความเงียบ (Silence)

การเงียบเป็นกลวิธีหนึ่ง ใช้ภายหลังจากที่ที่ปรึกษาป้อนคำถามให้แก่ผู้ประกอบการและผู้ประกอบการกำลังคิดว่าจะตอบปัญหานั้นหรือไม่หรือจะตอบปัญหานั้นอย่างไรดีการใช้กลวิธี

การเงียบเพื่อคอยฟังคำตอบเป็นการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการต้องแสดงความคิดเห็นออกมา แต่ขณะเดียวกันก็อาจสร้างความอึดอัดใจแก่ที่ปรึกษาที่ขาดประสบการณ์เมื่อผู้ประกอบการไม่พูดจึงมักจะรับพูดเสียเอง ซึ่งทำให้ความคิดของผู้ประกอบการหยุดชะงักลงเมื่อผู้ประกอบการนิ่งเงียบ ที่ปรึกษาจะแสดงก็เพียงแต่ท่าทีของความสนใจและให้ผู้ประกอบการทราบว่าเราตั้งใจรอฟังเรื่องราวอยู่ซึ่งการเงียบอาจกินเวลานานถึง 2 - 3 นาทีแต่ถ้าเห็นว่าผู้ประกอบการนิ่งเงียบนานเกินไปก็อาจพูดขึ้นว่า "บางครั้งเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับเรานั้นมันยากที่จะบรรยายออกมาเป็นคำพูด" หรือ "คุณรู้สึกอย่างไรก็พูดออกมาอย่างนั้นก็ได้" หรือ "คุณคงกำลังคิดอยู่ว่าจะพูดออกมาอย่างไรคุณค่อย ๆ คิดก็ได้เมื่อคิดได้แล้วค่อยพูดออกมาผมจะคอยฟังคุณพูด"



1.5 เทคนิคการทบทวนประโยค (Paraphrasing)

หมายถึงการพูดซ้ำประโยคที่ผู้ประกอบการพูดมาแต่ใช้ถ้อยคำ
น้อยลงขณะเดียวกันก็ยังคงความหมายเดิมอยู่จุดประสงค์ของการทบทวน
ประโยคก็เพื่อจะบอกให้ผู้ประกอบการเข้าใจถึงประเด็นสำคัญในเรื่องที่ตน
กำลังพูดอยู่และทราบว่า ที่ปรึกษาเข้าใจเรื่องราวที่ผู้ประกอบการพูดมา
และยังคงติดตามรับฟังเรื่องราวของผู้ประกอบการอยู่ เช่น

ผู้ประกอบการ : ผมไม่เข้าใจลูกน้องผมจริง ๆ ตอนเช้าสั่งให้ทำอย่างหนึ่ง
แต่ตอนเย็นผลที่ได้กลับเป็นอีกอย่างหนึ่ง

ที่ปรึกษา : คุณไม่เข้าใจลูกน้องของคุณ

ผู้ประกอบการ : ครับ มากที่สุดเลยครับ



ในระหว่างการให้คำปรึกษา บางครั้งผู้ประกอบการอาจไม่ปรารถนาที่จะพูดถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นออกมาตรง ๆ แต่จะพูดออกมาในประโยคที่กำกวมที่ปรึกษาอาจหยิบยกเอาความหมายที่แฝงอยู่ออกมาแสดงให้ชัดเจนด้วยการทบทวนประโยคดังกล่าวใหม่และทำให้เกิดความชัดเจนตามมา เช่น

ผู้ประกอบการ : ผมรักและนับถือคุณอาผมคนนี้ที่ผมมาอาศัยอยู่ด้วย ท่านให้ความช่วยเหลือผมอย่างสม่ำเสมอแม้แต่กระทั่งเรื่องการเงินเขาก็ให้ผมใช้จ่ายขยายโครงการขณะเดียวกันนั้น ท่านก็คอยเข้มงวดกวดขันผมอยู่เสมอ ท่านบอกว่าท่านปรารถนาดีต่อผม ผมเลยไม่รู้จะทำอย่างไร

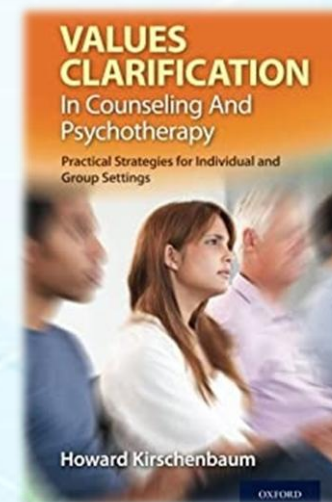
ที่ปรึกษา : คุณชื่นชมในความช่วยเหลือของท่าน แต่ผมพอจะจับความรู้สึกของคุณได้ว่าคุณรู้สึกรำคาญในความเอาใจใส่ที่มากเกินไปของท่าน

ผู้ประกอบการ : คงเป็นอย่างนั้นครับ เพราะผมรู้สึกสับสนในตัวท่านจริง ๆ



1.6 เทคนิคการสร้างความกระจ่าง (Clarification)

เป็นเทคนิคที่ที่ปรึกษา พยายามสะท้อนความคิดของ
ผู้ประกอบการ โดยการใช้คำพูดของที่ปรึกษาเองทวนข้อความหรือข้อมูล
ที่ผู้ประกอบการให้เพื่อตรวจสอบว่าสิ่งที่ที่ปรึกษาเข้าใจถูกต้องตรง
ผู้ประกอบการหรือไม่ การสรุปเรื่องราวหรือสิ่งที่สังเกตได้อาจทำให้
ผู้ประกอบการเกิดความกระจ่างแจ้งและเข้าใจประเด็นปัญหาที่แท้จริงได้



1.7 เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling)

เป็นการนำเอาข้อความและคำพูดของผู้ประกอบการตีความหมายและพูดออกมาในเชิงของความรู้สึกที่แฝงอยู่ในเนื้อหานั้น โดยที่ปรึกษาอาจถอดข้อความและจัดคำพูดนั้นใหม่โดยพยายามเน้นถึงความรู้สึกของผู้ประกอบการ มากกว่าเนื้อหาของคำพูดซึ่งจะช่วยผู้ประกอบการได้รับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง เมื่อผู้ประกอบการเข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองแล้วจะช่วยให้การให้คำปรึกษาดำเนินไปอย่างราบรื่นและตรงเป้าหมาย

ผู้ประกอบการ : การทดสอบตลาดเป็นสิ่งที่ผมให้ความสนใจมากที่สุด แต่ผมก็อดกลัวไม่ได้เมื่อถึงเวลานั้นแล้วโครงการผมจะสำเร็จหรือไม่

ที่ปรึกษา : คุณรู้สึกขาดความมั่นใจในการทดสอบตลาด แม้ว่าจะวางแผนไว้ดีแล้ว





กรมสุขภาพจิต
สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์

HOW DO YOU FEEL TODAY?



Happy



Sad



Angry



Tired



Scared



Excited



Shy



Embarrassed



Surprised



Disappointed



Jealous



Proud

www.RewardCharts4Kids.com



สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์

1.8 เทคนิคการสรุป (Summarizing)

ในระหว่างการให้คำปรึกษา ที่ปรึกษากับผู้ประกอบการอาจสนทนากันหลายเรื่องพร้อม ๆ กัน และอาจเกิดความสับสน ดังนั้นการใช้ทักษะในการสรุปก็คือการพยายามรวบรวมสิ่งที่พูดกัน

ไปแล้วนั้นให้เป็นประโยคเดียว โดยครอบคลุมเนื้อเรื่องต่าง ๆ ที่ได้สนทนามาแต่ละตอนของการสนทนา ในการสรุปจำเป็นต้องอาศัยความจำในเรื่องราวต่าง ๆ ที่พูดคุยกันมาเป็นอย่างดีสิ่งที่พึงระลึกถึงในการสรุปก็คืออย่านำเอาความคิดใหม่เพิ่มเติมเข้ามาในการสรุปแต่ควรเป็นการรวบรวมสิ่งต่าง ๆ ที่ได้พูดคุยกันมาแล้ว เช่น ที่ปรึกษา : จากเรื่องที่คุณพูดมาเกี่ยวกับครอบครัวของคุณ ความสัมพันธ์กับลูกน้องของคุณนั้นดูเหมือนคุณจะมีปัญหาในเรื่องของการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ

การสรุปจะช่วยให้คู่สนทนาเข้าใจเรื่องราวที่กำลังสนทนากันได้ชัดเจนยิ่งขึ้นอีกทั้งยังเป็นการช่วยผู้ประกอบการได้สำรวจความคิดหรือความรู้สึกของตนเอง หรืออาจนำไปสู่การสนทนาในเรื่องอื่นต่อไป





1.9 เทคนิคการตีความ (Interpreting)



ในระหว่างการให้คำปรึกษาผู้ประกอบการอาจกล่าวถึงเรื่องราวบางสิ่งที่มีความหมายสืบเนื่องมาจากเรื่องราวที่ได้เคยกล่าวมาแล้ว และในขณะนั้นที่ปรึกษาอาจมองเห็นความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเดิม จึงใช้วิธีการตีความเพื่อให้ผู้ประกอบการเห็นความเกี่ยวข้องของปัญหาและยอมรับในปัญหานั้น หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าการตีความเป็นกระบวนการที่ที่ปรึกษาอธิบายความหมายของเหตุการณ์ให้ผู้ประกอบการได้เข้าใจปัญหาของตนเองในด้านอื่นที่อาจยังไม่ได้มองมาก่อน ซึ่งต่างกับการทบทวนประโยค (Paraphrasing) ในแง่ที่ว่า การตีความหมายนั้น ที่ปรึกษาได้เสนอกรอบแนวคิด (Frame of Reference) ใหม่ให้ผู้ประกอบการได้พิจารณาปัญหาของตนเอง การตีความจะช่วยผู้ประกอบการเข้าใจถึงปัญหาของตนเองได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

ตัวอย่างเปรียบเทียบกลวิธีแบบ การทบทวนประโยค (Paraphrasing) การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling) และการตีความ (Interpreting)

ผู้ประกอบการ : เมื่อคืนนี้ผมไปงานวันเกิดของลูกค้า ผมดื่มจัดแล้วผมก็ร้องไห้ออกมาครวญครางเหมือนเด็กผมรู้สึกละอายใจตนเองเหลือเกิน

การทบทวนประโยค (Paraphrasing)

ที่ปรึกษา : คุณดื่มมากจนกระทั่งร้องไห้และคุณรู้สึกละอายใจเมื่อได้พูดถึงมัน

การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling)

ที่ปรึกษา : คุณรู้สึกอดสูใจเกี่ยวกับเหตุการณ์เมื่อคืนนี้

การตีความ (Interpreting)

ที่ปรึกษา : คุณรู้สึกละอายใจที่ไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ในคืนนั้น



Example of interpreting

You say you had difficulty in getting along with your boss. Once you mentioned that sometimes you simply broke the rules for the sake of breaking them. You also said that you are always late, even when your husband had everything ready for the children. In the past, you said it was because of the negative behaviour of your boss. This time you blamed your husband. **Is it possible that your problems at work, like being late, are related to your alcohol use?**



I always thought I could control it.

37

31



1.10 การชี้แนะ (Suggesting)

เป็นเทคนิคในการเสนอความคิด หรือวิธีการแก้ไขปัญหาแบบอ้อม ๆ เพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการคิดแก้ไขปัญหา หรือรับเอาวิธีนั้นไว้ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป เช่น

ผู้ประกอบการ : ผมไม่ค่อยจะเข้าใจงบกระแสเงินสดเลยไม่ทราบว่าจะแก้ไขอย่างไร

ที่ปรึกษา : คุณคงเคยคิดจะจัดกลุ่มอบรมเรื่องนี้กันแล้วสินะ

ที่ปรึกษาคควรระวังให้ใช้เทคนิคการเสนอแนะ เนื่องจากผู้ประกอบการมักคาดหวังให้ที่ปรึกษาเสนอแนะอยู่แล้วที่ปรึกษาจึงอาจใช้เทคนิคนี้บ่อยเกินไป ซึ่งความจริงแล้วการใช้เทคนิคนี้บ่อยเกินไปก็อาจทำให้ผู้ประกอบการไม่ได้ใช้ความคิดหาแนวทางแก้ปัญหาด้วยตนเองเท่าที่ควร ที่ปรึกษาจึงควรนำเทคนิคนี้มาใช้เมื่อจำเป็นเท่านั้น



1.11 การแสดงความเห็นชอบ (Approval)

เป็นกลวิธีหนึ่งที่จะให้กำลังใจแก่ผู้ประกอบการที่จะดำเนินวิธีการแก้ไขปัญหาคต่อไป ที่ปรึกษา สามารถใช้คำพูด หรือกิริยาท่าทางที่จะแสดงให้ผู้ประกอบการได้รับรู้ว่าที่ปรึกษาเห็นชอบด้วยกับวิธีการของผู้ประกอบการ เช่น

ผู้ประกอบการ : ผมจะนำเรื่องนี้ไปปรึกษากับธนาคารอีกครั้งหนึ่ง

ที่ปรึกษา : เป็นความคิดที่เหมาะสมที่สุดสำหรับคุณ ในขณะนี้



1.12 การให้ความมั่นใจ (Assurance)

เมื่อผู้ประกอบการแสดงทัศนะหรือโครงการต่อที่ปรึกษาและที่ปรึกษามั่นใจว่าทัศนะ หรือโครงการนั้นถูกต้อง และได้ผลดีจริง ที่ปรึกษาจะแสดงออกเพื่อเป็นการให้ความมั่นใจแก่ผู้ประกอบการ เช่น ผู้ประกอบการ : ผมรู้สึกเป็นกังวลกับตัวเลขยอดขายมากจนเกินไป ทั้ง ๆ ที่ผมได้ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น 10%

ที่ปรึกษา : นั่นสิโดยทั่วไปแล้วก็ไม่เห็นมีอะไรน่าวิตกมากนัก

นอกจากนั้นที่ปรึกษาก็อาจทำให้เกิดความมั่นใจ (Reassurance) เป็นการให้กำลังใจแก่ผู้ประกอบการในกิจกรรมต่างๆที่ต้องทำเพื่อลดความเครียด ความกังวลใจ เช่น ผู้ประกอบการ : ผมคงรู้สึกเป็นกังวลกับตัวเลขยอดขายมากจนเกินไป

ทั้งๆที่ผมได้ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น 10%

ที่ปรึกษา : คุณก็ทราบสาเหตุของความวิตกกังวลแล้วคุณคงสบายใจขึ้น22



1.13 เทคนิคการเผชิญหน้า (Confrontation)

การเผชิญหน้าเป็นกลวิธีหนึ่งที่ที่ปรึกษาจะบอกถึงความรู้สึกและความคิดเห็นของตนเองต่อผู้ประกอบการอย่างตรงไปตรงมา เพื่อช่วยผู้ประกอบการให้เข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิด ตลอดจนพฤติกรรมของตนเองให้ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงมากขึ้น

ผู้ประกอบการ : ผมทำดีกับทีมงานของผมทุกคนแต่ก็ยังมีบางคนที่ไม่ชอบหน้าผม ทำให้ผมรู้สึกผิดหวังมาก

ที่ปรึกษา : มีใครบ้างไหมในโลกนี้ที่สามารถทำให้คนรอบข้างเราทุกคนรักเราด้วยความจริงใจ

สำหรับที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์น้อยควรระมัดระวังต่อการใช้กลวิธีการเผชิญหน้า เพราะอาจทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดอารมณ์และระคายเคืองต่อความรู้สึกขึ้นมาซึ่งจะกระเทือนถึงสายสัมพันธ์ (Rapport) อันดีที่เคยมีต่อกันเมื่อแรกเริ่มการให้คำปรึกษา



PROCESS OF COUNSELLING

- **Confrontation:**
- Confrontation involves a direct examination of incongruities and discrepancies in the client's thinking, feeling and behaviour.
- The counsellor tells the client that how their thoughts effect their thoughts affect their action and behaviour, which in turn affect the behaviour of others towards them.
- It is a highly intrusive skill hence timing is very important and advice on confrontation must be delivered in an atmosphere of warmth, care and concern.



1.14 เทคนิคการทำทาย (Challenge)

เป็นเทคนิคหนึ่งที่จะกระตุ้นให้ผู้ประกอบการ ต้องใช้ความตั้งใจมากขึ้นในการแก้ปัญหาแต่ในเวลาเดียวกันกลวิธีดังกล่าวก็อาจสร้างความกังวลใจแก่ผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นได้ ใช้เทคนิคนี้นับว่าเป็นวิธีที่ค่อนข้างเสี่ยงเพราะเป็นการแสดงการไม่ยอมรับหรือไม่เห็นด้วยกับความคิดของผู้ประกอบการโดยตรง อาจมองเป็นการดูถูกอย่างสุภาพ ที่ปรึกษา ต้องมั่นใจในสัมพันธภาพระหว่างผู้ประกอบการและที่ปรึกษาวางอยู่ในระดับที่มั่นคงพอสมควร เช่น

ผู้ประกอบการ : ไตรมาสนี้ผมจะต้องพยายามทำให้ยอดขายเพิ่ม 20%

ที่ปรึกษา : คุณแน่ใจว่าจะทำได้หรือ

ผู้ประกอบการ : ผมคิดว่าได้ครับ ถ้าผมส่งเสริมการขายมากกว่านี้สักหน่อย



1.15 การแสดงการไม่ยอมรับ (Rejection)

เป็นกลวิธีที่ที่ปรึกษาจะใช้เมื่อเห็นว่าผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นที่ผิดไปจากความเป็นจริง หรือแสดงออกถึงความคิดที่เพ้อฝันมากเกินไป ที่ปรึกษาจะแสดงการไม่ยอมรับเพื่อดึงให้ ผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงแนวความคิดใหม่เช่น

ผู้ประกอบการ : ผมอาจทำยอดขายเพิ่มขึ้น 50% ไตรมาสนี้ (ทั้งๆ ที่ 3 ไตรมาสที่ผ่านมาได้เพียง 1%)

ที่ปรึกษา : ผมคิดว่าเป็นเป้าหมายที่ยากจะทำได้

สำหรับที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์น้อยต้องใช้เทคนิคการไม่ยอมรับนี้ด้วยความระมัดระวังเพราะอาจทำให้ผู้ประกอบการไม่พอใจและรู้สึกต่อต้านที่ปรึกษาก็ได้ เมื่อผู้ประกอบการรู้สึกว่ที่ปรึกษาไม่ยอมรับเขาก่อน





กรมสุขภาพจิต
สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์



สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์

1.16 เทคนิคการฟัง (Listening)

นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่ปรึกษาทุกคน การฟังเป็นศิลปะที่ต้องอาศัยความอดทนและต้องใช้สมาธิเป็นอย่างมาก เพราะในระหว่างการให้คำปรึกษานั้น ที่ปรึกษามีใช้จะรับฟังแต่เพียงเรื่องราวที่ผู้ประกอบการเล่าออกมาเท่านั้น แต่จะต้องทำความเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้ประกอบการในขณะนั้นพร้อมทั้งร่วมรับอารมณ์ของผู้ประกอบการไปด้วย

ในขณะที่ที่ปรึกษารับผู้ประกอบการอยู่นั้น ที่ปรึกษาจำเป็นต้องแสดงความเอาใจใส่ (Attending) ต่อผู้ประกอบการซึ่งอาจแสดงออกได้โดยการสบตา หรือพยักหน้าเล็กน้อยในขณะที่รับฟัง หรือพูดเสริมขึ้นภายหลังจากที่ผู้ประกอบการพูดจบ เช่น "อืม ! ผมเข้าใจว่าคุณรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องนี้" เป็นต้น

ลักษณะท่าทางในการนั่งที่โน้มตัวไปข้างหน้าพอสมควรของที่ปรึกษาก็เป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการในขณะนั้นอีกด้วย



RULES FOR GOOD LISTENING



A Good Listener is someone who...

Looks at the
speaker

pays attention

Thinks about
what they
hear

sits still

asks
questions

Gives
feedback

does not
interrupt the
speaker

stays
focused

speaks only
when it is
their turn

stays patient

Relates to
the topic

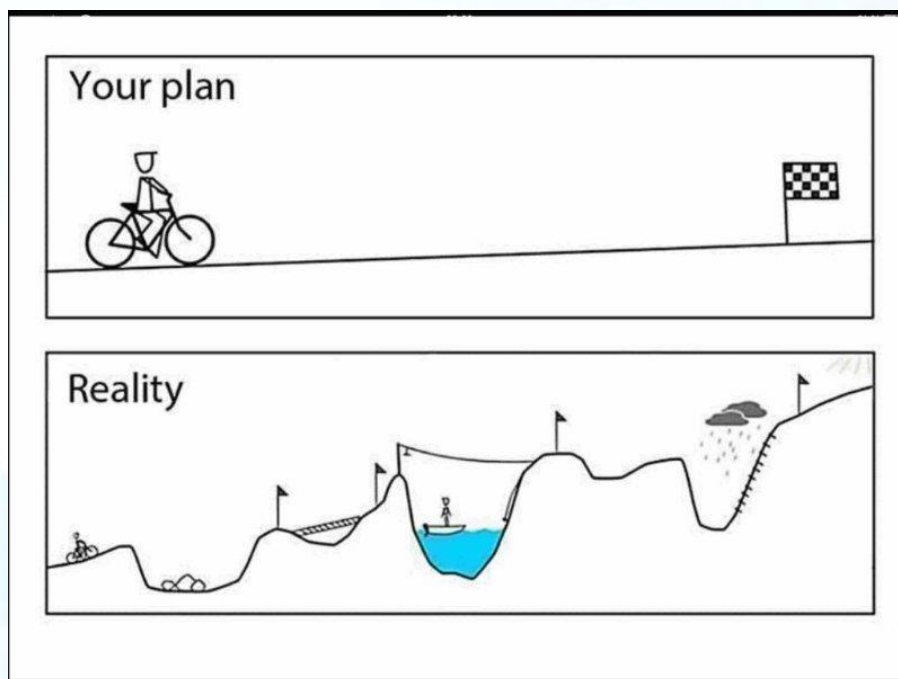


**A Good Listener
is someone like you!**



กระบวนการแก้ปัญหา

Problem solving



กระบวนการแก้ปัญหา (Problem solving)

กระบวนการที่จำเป็นในการแก้ปัญหามี 4 ขั้นตอน ดังนี้คือ

- 1) การทำความเข้าใจปัญหา
- 2) การวางแผนในการแก้ปัญหา แบ่งได้ 2 กรณีคือ
 - 2.1 มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาในลักษณะนั้น ๆ มาก่อน
 - 2.2 ไม่มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาลักษณะนี้มาก่อน
- 3) ดำเนินการแก้ปัญหตามแผนที่วางไว้
- 4) การตรวจสอบ



1) การทำความเข้าใจปัญหา

- ทำความเข้าใจถ้อยคำต่าง ๆ ในปัญหา
- แยกแยะให้ออกว่าสิ่งที่ต้องการหาคืออะไร
- ข้อมูลและเงื่อนไขกำหนดให้มีอะไรบ้าง เพียงพอที่จะหาคำตอบได้หรือไม่



2) การวางแผนในการแก้ปัญหา แบ่งได้ 2 กรณีคือ

2.1 มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาในลักษณะนั้น ๆ มาก่อน

- พิจารณาส่งที่ต้องการหา
- เลือกปัญหาเก่าที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับปัญหาที่จะแก้ ทำให้ได้แนวทาง
- ปรับปรุงแนวทางในการแก้ปัญหาเก่าให้สอดคล้องเหมาะสมกับปัญหาใหม่
- วางแผนแก้ปัญหา

2.2 ไม่มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาลักษณะนี้มาก่อน

- พิจารณาส่งที่ต้องการหา
- หาวิธีการเพื่อให้ได้ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ต้องการหากับข้อมูลที่มีอยู่
- พิจารณาว่า ความสัมพันธ์นั้นสามารถหาคำตอบได้หรือไม่ ถ้าไม่ได้ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือหาความสัมพันธ์ในรูปแบบอื่น
- วางแผนแก้ปัญหา



3) ดำเนินการแก้ปัญหาตามแผนที่วางไว้

เมื่อได้มีการวางแผนแล้วก็ดำเนินการแก้ปัญหา ระหว่างการดำเนินการแก้ปัญหา อาจทำให้เห็นแนวทางที่ดีกว่าที่คิดไว้ก็สามารถปรับเปลี่ยนได้

PLANNING CALENDAR

	JAN	FEB	MARCH	APRIL	MAY	JUNE	JULY	AUGUST	SEPT	OCT	NOV	DEC
BOARD OF DIRECTORS/CEO	Approval of FY12 Plan		Q1 Quarterly Business Review Corporate Level			Q2 Quarterly Business Review Corporate Level			Q3 Quarterly Business Review Corporate Level		Approval of FY13 Plan	Q4 Quarterly Business Review #4 Corporate Level EOY Status Report
VP / EXECUTIVE LEADERSHIP			Q1 Quarterly Business Review Department Level			Q2 Quarterly Business Review Department Level	Exec Interviews Survey		Q3 Quarterly Business Review Department Level	New Year Planning Retreat	Review/ Update FY13 Plan	Q4 Quarterly Business Review Corporate Level EOY Status Report
MANAGERS / ALL STAFF	Check in/ Update Status of Goals	Check in/ Update Status of Goals	Check in/ Update Status of Goals	Check in/ Update Status of Goals	Check in/ Update Status of Goals	Check in/ Update Status of Goals	Check in/ Update Status of Goals All Staff Survey	Check in/ Update Status of Goals	Check in/ Update Status of Goals	Check in/ Update Status of Goals	Check in/ Update Status of Goals	Check in/ Update Status of Goals



STRATEGY ASSESSMENT

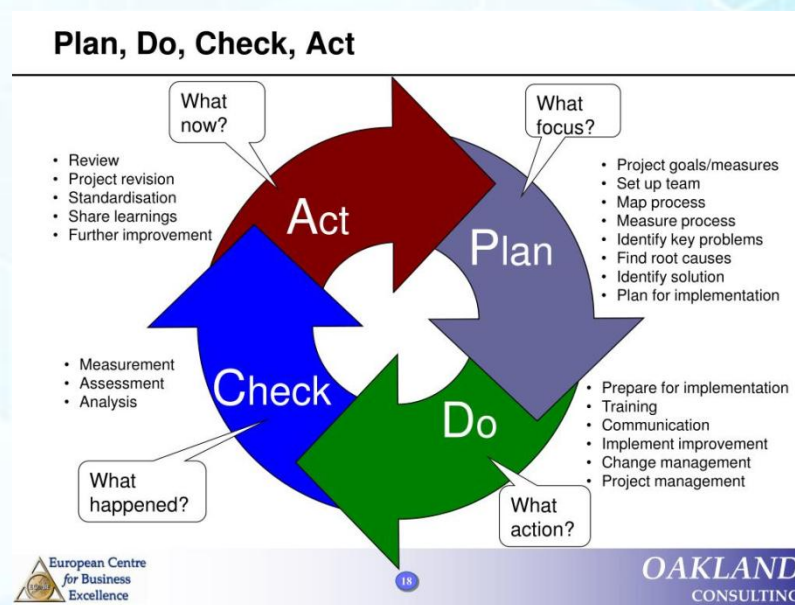
STRATEGY DEVELOPMENT

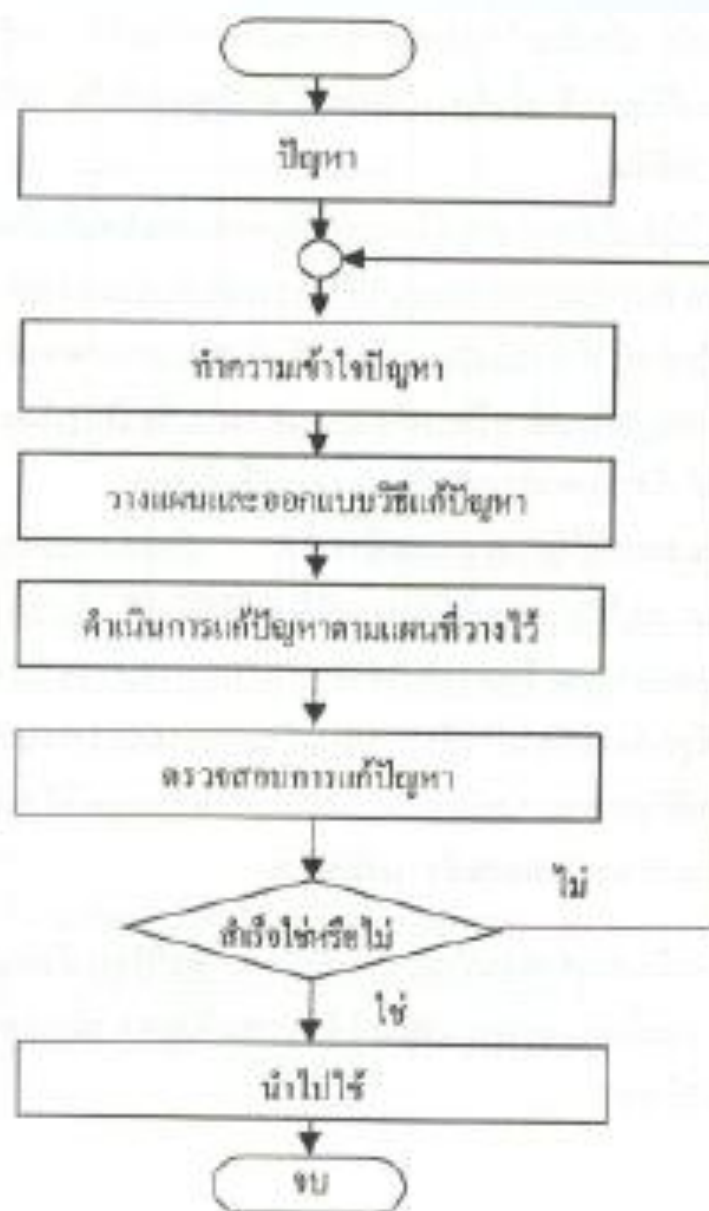
EXECUTION



4) การตรวจสอบ

เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบผลลัพธ์ว่า ได้ดำเนินการ แก้ปัญหาตามแผนที่วางไว้ถูกต้องหรือไม่







กรมสุขภาพจิต
สถาบันกัลยาณราชนครินทร์



สถาบันกัลยาณราชนครินทร์



กรมสุขภาพจิต
สถาบันจิตเวชราชชนนิทร

ทุกข์ = Empathize

คือการเข้าใจว่าอะไรคือปัญหา หรือกำลังรู้ว่าประสบกับปัญหาเรื่องอะไร การจะเข้าใจปัญหาอย่างแท้จริงได้ ต้องทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งให้ถึงสิ่งที่เรียกว่า Insight เข้าหาเข้าถึงอย่างจริงจัง รู้ถึงเบื้องลึกเบื้องหลังอย่างแท้จริง และสำคัญที่ต้องรู้ในมุมมองของเจ้าของปัญหา ไม่ใช่มุมมองจากผู้อื่น

สมุทัย = Define

คือการค้นหาต้นตอแห่งปัญหา อะไรคือสาเหตุที่แท้จริงที่นำปัญหามา ทุกปัญหาล้วนแต่มีต้นสายปลายเหตุ ทุกอย่างไม่ได้เกิดขึ้นมาเฉย ๆ แต่ล้วนมีที่มาทั้งสิน ระบุให้ชัดถึงสาเหตุนั้น อะไรคือสิ่งลบ ๆ หรือสิ่งแย่ ๆ ที่เจอ (Pain Point) เลือกเอาปัญหามาเพียง 1 ปัญหาที่ชัดเจน แล้วเลือกแก้ไขมันให้ตรงจุด อย่าพยายามแก้ปัญหาทุก ๆ อย่างพร้อมกัน ควรจะเลือกโฟกัสที่ปัญหาหลักเท่านั้น



สถาบันจิตเวชราชชนนิทร

นิโรร = Ideation

คือวิธีการที่ใช้แก้ปัญหา เมื่อเรารู้แล้วว่าปัญหาคืออะไร รู้แล้วว่าอะไรคือสาเหตุที่แท้จริง เราก็จะพบวิธีการที่จะใช้แก้ไขปัญหานั้นให้บรรเทาเป็นแนวทางในการแก้ไขที่ดีที่สุด ตรงกับปัญหามากที่สุด เพราะเราเลือกวิธีแก้ที่ตรงกับสาเหตุที่แท้จริงแล้ว

ทั้งนี้อาจจะมีไอเดียเกิดขึ้นมากมายในขั้นตอนนี้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ดี ยิ่งไอเดียยิ่งเยอะ เรายังมีวิธีการแก้ไขปัญหามากขึ้น ผสมเพิ่มเติมต่อยอดไอเดียซึ่งกันและกัน คือหัวใจสำคัญของ Ideation

มรรค = Prototype & Test

คือการลงมือปฏิบัติให้ปัญหานั้นหมดไป เมื่อมีวิธีแก้ปัญหแล้วต้องลงมือทดลองดูว่า วิธีเหล่านี้แก้ไขได้จริงหรือไม่ เมื่อทำแล้วผลลัพธ์จะออกมาเป็นอย่างไร ถ้าแม้แต่คิดที่จะทำ มีไอเดียอยากจะทำ แต่ไม่ได้เริ่มลงมือทำ เราก็ไม่มีทางรู้หรือกว่าวิธีไหนได้ผลมากที่สุด สุดท้ายแล้วสิ่งที่ทำอาจจะไม่ได้ออกมาตามที่เรต้องการ แต่ก็ได้เรียนรู้ว่าจะพัฒนาให้ดีขึ้นได้อย่างไร



- ให้ผู้เข้าร่วมอบรมคิดการแก้ไขปัญหาดตาม 4 ขั้นตอนข้างต้น
คนละ 2 ตัวอย่าง (5 นาที)
- แลกเปลี่ยนในกลุ่ม 3 คน
- นำเสนอให้เพื่อนร่วมห้องฟัง



อ้างอิง

1. <http://library.dip.go.th/multim5/ebook/I%20%E0%B8%81%E0%B8%A A%E0%B8%AD15%20T22C6.pdf>
2. <https://www.novabizz.com/NovaAce/Relationship/counseling-service.htm>
3. <http://www.kbyala.ac.th/CAI%20KROO%20PEN/my%20web/it4/mywebpen/%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%81%E0%B8%81%E0%B9%89%E0%B8%9B%E0%B8%B1%E0%B8%8D%E0%B8%AB%E0%B8%B2.htm>
4. <http://www.minddojo.co.th/knowledge/lifestyle/design-thinking?lang=en>

