

รายการ กบถวนเรื่อง “การประชุมนิเทศพนักงานใหม่”

ลลิตา ลัษณกุล

การให้คำปรึกษาแนะนำเป็นบทบาทของผู้บังคับบัญชาทุกคนทุกระดับ เพราะการให้คำปรึกษาเป็นการให้ความช่วยเหลือให้ผู้บังคับบัญชาพึงมีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีทางเลือก อันจะช่วยให้ได้นำไปพิจารณาหาทางออกในการแก้ปัญหาต่างๆ

การให้คำปรึกษา เป็นบริการที่ช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา เป็นบริการที่มีต้นทุนน้อยแต่ให้ผลสูง เพราะการให้คำปรึกษาเป็นการใช้ทุนในเรื่องเวลา แต่คนนำคำปรึกษาไปใช้ประโยชน์ก็มีความมากมายหลายประการ ทั้งอาจมีค่ามากกว่าการให้ทรัพย์สินเงินทองในหลายกรณี

บางหน่วยงานออกร้านในงานต่างๆ ไม่มีสิ่งของแจกแก่ผู้มาชมงานนิทรรศการ แต่จัดให้มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำ อันเป็นประโยชน์จากผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ก็ทำให้ผู้มาใช้บริการมีความรู้สึกที่ดี มีความประทับใจ เพราะได้ประโยชน์เป็นแนวทางแก้ปัญหาได้

การให้คำปรึกษาโดยทั่วไปจะทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้จักและเข้าใจตนเอง รับผิดชอบต่อความเป็นไปในสังคมและสถานการณ์แวดล้อมอย่างถูกต้อง แทนที่จะยอมจำนน เพราะมองเห็นแต่ทางตันของปัญหาและตัดสินใจคิดแก้ปัญหาด้วยการทำร้ายตนเอง หรือที่เรียกกันว่า “คิดสั้น”

สภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้น ผู้บังคับบัญชาจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้คำปรึกษา หรือเหน็ดเหนื่อยในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การได้สื่อสารพูดคุยหาหรือ ในการให้คำปรึกษา เป็นโอกาสที่จะสร้างความศรัทธาไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชา

รูปแบบการให้คำปรึกษา มีได้ 2 รูปแบบ ได้แก่

1. การให้คำปรึกษาแบบเป็นทางการ
2. การให้คำปรึกษาแบบไม่เป็นทางการ

การให้คำปรึกษาแนะนำในทางจิตวิทยา ต้องทำโดยผู้มีความรู้เฉพาะทาง คือ นักจิตวิทยา แต่การให้คำปรึกษาทั่วไปในเรื่องที่เกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวที่มีผลต่อการทำงานก็อยู่ในวิสัยที่ผู้บังคับบัญชาจะช่วยแก้ปัญหา หรือผ่อนคลายความทุกข์ร้อนของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ แม้การรับฟังปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชาก็เท่ากับ ช่วยบรรเทาความทุกข์ของเขา

ได้ไม่มากก็น้อย

การให้คำปรึกษาอาจเกิดขึ้นใน 2 กรณี ได้แก่

1. ผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาและปัญหานั้นอาจเป็นผลให้งานที่เขาปฏิบัติอยู่เสีย ผู้บังคับบัญชาจึงพบพุดจาวรมคิดพิจารณาหาทางแก้ปัญหาพร้อมกัน

2. ผู้ใต้บังคับบัญชามีความทุกข์ร้อนปัญหาส่วนตัว ตัดสินใจขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ช่วยชี้แนะทางออกในการแก้ปัญหา

ดังนั้นในการให้คำปรึกษาจะต้องมีการทำความเข้าใจและดำเนินการอย่างระมัดระวังให้เหมาะสม แก่กรณี และมีความถูกต้องสมบูรณ์

ความเข้าใจในแนวความคิดและความหมาย

1. ตระหนักว่าการให้คำปรึกษาเป็นสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

2. มองเห็นคุณค่าของการให้คำปรึกษาว่าเป็นการช่วยเหลือที่มีความจำเป็น

3. การให้คำปรึกษาต้องมีความร่วมมือและเข้าใจกันในการยอมรับซึ่งกันและกัน

4. ต้องทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้จักตนเอง ยอมรับตนเองและรับผิดชอบต่อสังคมให้ถูกต้อง

5. ทำให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถพิจารณาเลือกใช้ด้วยการตัดสินใจที่ฉลาด

6. ทำให้ผู้รับคำปรึกษาได้นำข้อคิดต่างๆ ไปพัฒนาตนเอง

อุดมมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา

7. เป็นการเสริมสร้างพัฒนาการส่วนบุคคลและความเจริญด้านจิตใจของผู้บังคับบัญชา

8. เป็นการช่วยเสริมสร้างวุฒิภาวะทางด้านกรปรับตัวทางสังคมของผู้รับคำปรึกษา

9. เป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาที่มีความตระหนักรู้ตนเองและสามารถรับผิดชอบตนเองได้

10. เป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษากล้าเผชิญกับความจริงที่มีอยู่

และมีความเอาใจใส่ต่อผู้อื่นเพิ่มมากขึ้น

11. เป็นการกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษานำศักยภาพและความสามารถเฉพาะของตนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำรงชีวิต
12. เป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเอง
13. เป็นการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้ปรับแก้พฤติกรรมของตนให้ถูกต้องเหมาะสม

คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษา

14. ต้องหมั่นฝึกฝนทักษะการฟังอยู่เสมอ
15. มีสีหน้าท่าทางเป็นมิตร
16. ยิ้มแย้มแจ่มใสไม่บึ้งตึง
17. กิริยาสุภาพเรียบร้อย
18. น้ำเสียงนุ่มนวลชวนฟัง
19. มีการทักทายที่เหมาะสม
20. รู้จักพูดในสิ่งที่ควรพูด
21. รู้ว่าเมื่อใดควรพูด เมื่อใดควรฟัง
22. สามารถตั้งคำถามเพื่อให้ได้รับคำตอบอย่างมีจุดมุ่งหมาย
23. รู้จักพูดให้กำลังใจผู้รับคำปรึกษา
24. ชอบที่จะช่วยเหลือคน
25. มีไหวพริบปฏิภาณและช่างสังเกต
26. มีอารมณ์ขันและรู้จักใช้ไม่มาก ไม่น้อย ถูกจังหวะ
27. มีความจริงใจในการคิดช่วยเหลือคน
28. มีความเชื่อว่าทุกปัญหาหยาบมีทางแก้ไข
29. มีความเข้าใจในความเหมือนและความแตกต่างของคน
30. มีความกระตือรือร้นในการที่จะช่วยเหลือคนที่ทุกข์และปัญหา

การศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาในการให้คำปรึกษา

31. ปัญหามีสาเหตุจากเศรษฐกิจโดยเฉพาะอย่างไร
32. ปัญหามีสาเหตุจากงานอย่างไร
33. ปัญหามีสาเหตุจากผู้บังคับบัญชาอย่างไร
34. ปัญหามีสาเหตุจากเพื่อนร่วมงานอย่างไร
35. ปัญหามีสาเหตุจากผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไร

หลักการให้คำปรึกษา

36. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ให้คำปรึกษาในเรื่องทั่วไปไม่ใช่ทางจิตวิทยา
37. มุ่งในการขจัดปัญหาที่เกี่ยวกับงาน ไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของผู้ใต้บังคับบัญชา
38. รักษาข้อมูลของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นความลับ
39. ให้คำปรึกษาเฉพาะในเรื่องส่วนตัวของผู้ใต้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเท่านั้น
40. ปัญหาซึ่งพันวิสัยที่ผู้บังคับบัญชาจะให้คำปรึกษาต้องส่งต่อไปยังผู้มีความรู้เฉพาะด้าน
41. จัดเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม

กระบวนการให้คำปรึกษา

42. รับรู้ปัญหาที่แท้จริงด้วยการซักถามผู้ใต้บังคับบัญชา
43. พิจารณาทำความเข้าใจในตัวปัญหา
44. เสนอแนวทางเลือกในการแก้ปัญหา
45. ร่วมกันวิเคราะห์ความเป็นไปได้
46. เสนอให้ทดลองดำเนินการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญห

เทคนิคในการให้คำปรึกษา

47. แสดงความเข้าใจในตัวผู้รับคำปรึกษา
48. เริ่มต้นจากการรับฟัง
49. ไม่ด่วนแสดงความคิดเห็น
50. ขอให้ผู้รับคำปรึกษาระบุสิ่งที่เป็นปัญหาอย่างชัดเจน
51. แสดงความสนใจด้วยการสบตากับผู้รับคำปรึกษา
52. กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาระบายความในใจ
53. พยายามเกาะติดประเด็นที่เป็นปัญหา ก่อนเสนอแนวทางแก้ไข
54. ให้การสื่อสารกลับที่มุ่งถึงตัวปัญหามีใช้ตัวบุคคล
55. การนิ่งฟังเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาปลดปล่อยความทุกข์ในใจ
56. แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะร่วมคิดและร่วมแก้ปัญหา

การเตรียมตัวก่อนให้คำปรึกษา

57. จัดเวลาเพียงพอแก่การให้คำปรึกษา
58. จัดสถานที่ให้เป็นส่วนตัว ปราศจากการรบกวน
59. ยืนยันเวลานัดหมายให้ชัดเจน
60. เลือกรูปแบบการให้คำปรึกษาให้เหมาะสม
61. ทบทวนข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัญหาให้เข้าใจ
62. ทำความแน่ใจว่าจะพร้อมรับฟังปัญหาอย่างปราศจากอคติ
63. คิดหาทางออกของปัญหาไว้หลายแนวทาง เพื่อเลือกใช้ติดต่อจากการรับฟังปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุ
64. คาดคะเนว่าผู้รับคำปรึกษาต้องการอะไรและสามารถจะได้อย่างที่ต้องการ หรือไม่
65. คิดล่วงหน้าถึงสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นทั้ง ก่อน ระหว่าง และ ภายหลังจากการให้คำปรึกษา
66. เตรียมที่จะปรับเปลี่ยนสถานการณ์ เมื่อเกิดอุปสรรคในการให้คำปรึกษา

การจะบรรลุวัตถุประสงค์ การให้คำปรึกษา ตามบทบาทของผู้บังคับบัญชา ต่างจากการให้คำปรึกษาของนักจิตวิทยา เพราะผู้บังคับบัญชายังมีความสัมพันธ์ กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง การเริ่มต้นจากความจำเป็นในการแก้ปัญหาด้วยการให้คำปรึกษา พยายามค้นหาปัญหาที่แท้จริงของผู้รับคำปรึกษา ค้นหาสาเหตุแห่งปัญหาและส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตั้งใจที่จะแก้ปัญหาของตนด้วยตนเอง เป็นเรื่องที่จะต้องติดตามระยะยาวและช่วยให้กำลังใจด้วยการหาทางลดความเครียด และช่วยเพิ่มเติมข้อมูล ความรู้และประสบการณ์ให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีมุมมองที่กว้างขวางขึ้น รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับคำปรึกษาต่อไปอีก เป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาทุกคนมีหน้าที่ซึ่งไม่ควรหลีกเลี่ยง