ทักษะการให้คำแนะนำ

สำหรับพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยง

Coaching Skills

for Mentors and Mentees

คู่มือเสริมสร้าง
พี่เลี้ยงน้องเลี้ยง

ครุณาทร

ทักษะการให้คำแนะนำ สำหรับพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยง
Coaching Skills for Mentors and Mentees

Compassion International 12290 Voyager Parkway, Colorado Springs, CO 80921
www.compassion.com

แปลและจัดทำฉบับภาษาไทย โดย
มูลนิธิดรุณาทร (คอมแพสชั่น ประเทศไทย)
57/7 ถนนทุ่งโฮเต็ล ซอย 3 ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000
โทร 0 5326 6426-9
แฟกซ์ 0 5324 0442
www.compassionth.com

ดาวน์โหลดหนังสือได้จากเว็บไซต์ของมูลนิธิดรุณาทร www.resource.compassionth.com
ออกแบบปกและจัดรูปเล่ม โดย สุกฤตา พลอยเหลี่ยม

คู่มือเสริมสร้างพี่เลี้ยงน้องเลี้ยง มีทั้งหมด 12 เล่ม ได้แก่
- กิจกรรม 96 อย่าง สำหรับพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยง สิ่งที่จะทำร่วมกับน้องเลี้ยงของคุณ
- พระคัมภีร์สอนอะไรเกี่ยวกับการเป็นพี่เลี้ยงน้องเลี้ยง หลักการในการสร้างสาวก
- การสร้างและพัฒนาลักษณะนิสัย สำหรับพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยง
- ทักษะการให้คำแนะนำ สำหรับพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยง
- ทักษะการให้คำปรึกษา สำหรับพี่เลี้ยง
- การตัดสินใจและการแก้ปัญหา สำหรับพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยง
- การสร้างสาวก สำหรับพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยง
- การตั้งเป้าหมายเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ สำหรับพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยง
- ความสัมพันธ์ในการรู้จักตนเองและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สำหรับพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยง
- การรู้จักตนเองและรู้จักพฤติกรรมของตนเอง สำหรับพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยง
- การเปลี่ยนสถานะและการเกิดผลทวีคูณ สำหรับพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยง
- การให้พระคริสต์เป็นศูนย์กลางในการเป็นพี่เลี้ยง

© สงวนลิขสิทธิ์ 2016 มูลนิธิดรุณาทร คู่มือเสริมสร้างพี่เลี้ยงน้องเลี้ยง 12 เล่มนี้ สำหรับใช้ในพันธกิจของมูลนิธิดรุณาทร และเผยแพร่แก่คริสตจักรในประเทศไทย เพื่อพัฒนาเสริมสร้างชีวิตแก่พี่เลี้ยงน้องเลี้ยงตามแนวทางคริสเตียน ไม่อนุญาตให้คัดลอก หรือนำส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือไปใช้ในเชิงพาณิชย์หรือเพื่อแสวงผลกำไร

สารบัญ

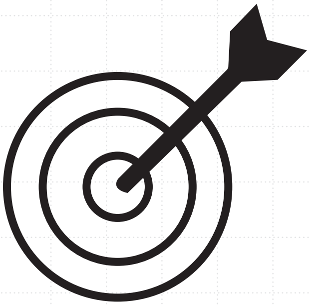
วัตถุประสงค์การเรียนรู้ 4

คำนำ 5

บทที่ 1: การให้คำแนะนำคืออะไร? 6
ความสำคัญของพี่เลี้ยงในการให้คำแนะนำ

บทที่ 2: การให้คำแนะนำในระบบพี่เลี้ยง-น้องเลี้ยง 9
ทำไมต้องมีการให้คำแนะนำ?
เวลาใดที่จำเป็นต้องมีการให้คำแนะนำ?
การให้คำแนะนำจะเกี่ยวข้องกับระบบพี่เลี้ยง-น้องเลี้ยงเมื่อใด?
เวลาใดที่ไม่จำเป็นต้องมีการให้คำแนะนำ?

บทที่ 3: วิธีทำให้การให้คำแนะนำเกิดผล 12
ขั้นที่ 1 : สำรวจความต้องการ
ขั้นที่ 2 : สร้างแผนการดำเนินงาน
ขั้นที่ 3 : การปฏิบัติตามแผนร่วมกัน
ขั้นที่ 4 : การติดตามผล



วัตถุประสงค์การเรียนรู้

เมื่อจบบทเรียนนี้แล้ว ผู้เรียนจะสามารถ

- อธิบายความแตกต่างและความเหมือนกันระหว่าง การให้คำแนะนำทั่วไป การเป็นพี่เลี้ยง การให้คำปรึกษา และการให้คำแนะนำด้านจิตวิญญาณ
- เข้าใจการให้คำแนะนำที่เกิดขึ้นจากระบบพี่เลี้ยงน้องเลี้ยงและอธิบายได้ว่าเวลาใดที่มีความจำเป็นหรือไม่จำเป็นต้องให้คำแนะนำ

คำนำ

เมื่อคุณได้ยินคำว่า “โค้ช” หรือการให้คำแนะนำ คุณนึกถึงอะไร? คุณนึกถึงผู้เชี่ยวชาญด้านกีฬาที่คอยแนะนำนักกีฬา เช่น กีฬาฟุตบอล, วอลเลย์บอล หรือเบสบอลหรือเปล่า? คุณอาจแปลกใจที่คำว่า “โค้ช” หรือผู้ให้คำแนะนำ ถูกใช้ในด้านอื่นๆ ด้วย เช่น พี่เลี้ยงด้านปัญหาชีวิต,พี่เลี้ยงผู้บริหาร, และผู้ให้คำแนะนำด้านการแสดง ในพจนานุกรมได้อธิบายคำว่า โค้ช หรือการให้คำแนะนำว่า หมายถึง “การสอน, การฝึก, หรือขั้นตอนการพัฒนา โดยที่คนหนึ่งจะได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุนให้บรรลุผลด้านบุคลิกภาพ หรือการเป็นผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ หรือการสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้”

ในหนังสือเล่มนี้คุณจะได้เรียนรู้ว่าการให้คำแนะนำก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยง เพราะในระหว่างที่มีการทำกิจกรรมร่วมกันจะทำให้เกิดบรรยากาศของการหนุนใจและการเติบโตที่จะช่วยให้น้องเลี้ยงบรรลุเป้าหมาย

บทที่ 1

การให้คำแนะนำคืออะไร?

การให้คำแนะนำเหมือนหรือต่างจากระบบพี่เลี้ยงอย่างไร? ด็อกเตอร์เจ โรเบิร์ต คลินตัน (Dr. J. Robert Clinton) ได้ตั้ง**ข้อสังเกตว่า :** การให้คำแนะนำคือรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างพี่เลี้ยงซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้เป็นอย่างดีว่าจะทำบางสิ่งบางอย่างให้สำเร็จได้อย่างไร พี่เลี้ยงจะสอนทักษะความรู้ให้แก่น้องเลี้ยงซึ่งก็คือผู้ที่ต้องการเรียนรู้ พี่เลี้ยงจะทำหน้าที่เป็นต้นแบบ, คอยสร้างสถานการณ์ที่ท้าทาย, สร้างกำลังใจ, สร้างชิ้นงานเป็นส่วนๆ เพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้, และพัฒนาความมั่นใจ โดยมีความเชื่อมั่นในตัวน้องเลี้ยงและให้การสนับสนุนทุกอย่างจนเสร็จขั้นตอน

ในด้านที่เหมือนกัน คือ การให้คำแนะนำเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของระบบพี่เลี้ยงซึ่งคอยให้กำลังใจน้องเลี้ยง โดยการสร้างแรงจูงใจ, ให้ทักษะความรู้ความสามารถ, และการประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดชิ้นงานหรือความท้าทาย พี่เลี้ยงก็เหมือนกับผู้ให้คำแนะนำที่ต้องคอยเฝ้าดู, ให้กำลังใจ, และส่งเสริมน้องเลี้ยงเพื่อนำสิ่งที่ได้เรียนรู้แล้วนั้นไปใช้ให้เกิดผล

ข้อความต่อไปนี้ได้เน้นหลักการขั้นพื้นฐานว่า: การให้คำแนะนำคือรูปแบบหนึ่งของระบบพี่เลี้ยง-น้องเลี้ยง ซึ่งมีเป้าหมายเฉพาะเจาะจงไปยังการพัฒนาและการแสดงทักษะความสามารถที่ได้จากการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง-น้องเลี้ยงในแง่มุมอื่นๆ มีดังนี้:

การสร้างสาวก : เน้นเรื่องการเจริญเติบโตและการพัฒนาด้านจิตวิญญาณ

การให้คำปรึกษา : เน้นเรื่องการจัดการความทุกข์ใจและความสับสนในจิตใจ และ

การสอน : เน้นเรื่องการมีอำนาจในการเป็นแบบอย่างและการแบ่งปันความรู้

พี่เลี้ยง

ผู้ให้คำแนะนำ (โค้ช) :
คอยช่วยเหลือให้น้องเลี้ยงมีทักษะเพิ่มขึ้น หรือบรรลุเป้าหมาย เน้นเรื่องการสอนให้รู้ถึงการกระทำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ครู :
มีส่วนร่วมในชีวิตของนักเรียน, เล่าประสบการณ์และเป็นผู้ชี้นำทาง

ผู้สร้างสาวก :
เน้นเรื่องการพัฒนาการด้านจิตวิญญาณ

ผู้ให้คำปรึกษา :
ช่วยเหลือแนะนำผู้ที่มีปัญหาด้านจิตใจ

ความสำคัญของพี่เลี้ยงในการให้คำแนะนำ

พี่เลี้ยงคือคนที่สามารถช่วยให้ประสบการณ์ที่น้องเลี้ยงได้รับนั้นบรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น หรือทำให้ได้รับทักษะความรู้ความสามารถตามที่น้องเลี้ยงต้องการได้ น้องเลี้ยงสามารถเลือกคนที่ตัวเองคิดว่าจะเป็นพี่เลี้ยงที่ดีซึ่งขึ้นอยู่กับว่าเขาต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายหรือได้รับความรู้ความสามารถในเรื่องใดโดยการพิจารณาจากประสบการณ์ของพี่เลี้ยง, การอบรมและการศึกษาตามขอบเขตที่ผู้ต้องการรับคำแนะนำต้องการที่จะเรียนรู้

มีหลายครั้งที่น้องเลี้ยงต้องการให้พี่เลี้ยงช่วยชี้นำให้ชัดเจนว่าเขาต้องการสิ่งใดแน่และเพราะอะไรถึงเป็นเช่นนั้น ดังนั้นเองน้องเลี้ยงจึงต้องร่วมมือกับพี่เลี้ยงเพื่อจะได้รู้ว่าตนเองอยู่ระดับไหน จะไปถึงไหน และยังมีสิ่งใดบ้างที่จะช่วยให้ตนเองพัฒนาจาก “จุดที่เป็นอยู่” ไปสู่ “เป้าหมาย”

การให้คำแนะนำนั้นจะช่วยน้องเลี้ยงเห็นภาพของตนเอง, สร้างความมั่นใจ, ปลดปล่อยความสามารถที่มีอยู่, เพิ่มศักยภาพ, และฝึกฝนตามขั้นตอนจนบรรลุเป้าหมาย ทั้งพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยงควรมีข้อตกลงร่วมกันเรื่องเป้าหมายและทำตามเป้าหมายนั้น

วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ ขณะที่อยู่ระหว่างการช่วยกันปรับแต่งแผนการตามความต้องการของน้องเลี้ยงนั้นอาจมีการนำทักษะความรู้ใหม่ๆ เข้ามาใช้เพิ่มเติมได้

กิจกรรม

การนำไปใช้ส่วนตัว

เรียนรู้จักการให้คำแนะนำ

โปรดพิจารณาคำถามต่อไปนี้ซึ่งเกี่ยวกับการให้คำแนะนำตามประสบการณ์ส่วนบุคคล

หากคุณต้องอธิบายคำว่าการให้คำแนะนำให้แก่ผู้อื่นทราบ คุณคิดว่าจะอธิบายอย่างไร?

ลองนึกว่าในอดีตมีใคร (เพื่อน, ครู, คนข้างบ้านหรือญาติ) เคยสอนให้คุณทำอะไรบางอย่างที่คุณไม่เคยทำมาก่อน คุณได้รับความรู้อะไรบ้าง? ชีวิตของคุณได้เปลี่ยนไปอย่างไรหลังจากที่ได้รับความรู้เรื่องนั้น?

บทที่ 2
การให้คำแนะนำในระบบพี่เลี้ยง-น้องเลี้ยง

ความสัมพันธ์ในการให้คำแนะนำเริ่มต้นเมื่อน้องเลี้ยงเริ่มตระหนักถึงทักษะความสามารถที่ตนเองต้องการได้รับ แต่เขาจำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือจากผู้มีประสบการณ์ “การให้คำแนะนำนั้นมีไว้สำหรับคนที่รู้ว่าตัวเองต้องการอะไร, มีความปรารถนาที่จะเติบโต, และแสดงออกอย่างชัดเจนว่าต้องการใช้เวลาที่สำคัญมากๆ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของตนให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น พี่เลี้ยงจะเข้ามาช่วยอยู่ข้างๆ เพื่อผลักดันและพัฒนาการเจริญเติบโต เพื่อให้น้องเลี้ยงมีประสิทธิภาพในการทำให้ความรับผิดชอบของตนเองบรรลุผลสำเร็จ”

ทำไมต้องมีการให้คำแนะนำ?

การให้คำแนะนำมีความสำคัญมากเพราะมันช่วยให้ผู้คนเรียนรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติในการทำบางสิ่งบางอย่าง ตามทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้น บรรดาผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีที่สุดโดยการมีส่วนร่วมและลงมือปฏิบัติผ่านเหตุการณ์จริง พวกผู้ใหญ่จะเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้เมื่อเขาเห็นถึงจุดอ่อนของตัวเองหรือในสาขาอาชีพของตนเองว่าตนเองยังขาดความรู้, ความสามารถ, หรือทักษะ การให้คำแนะนำจะทำให้น้องเลี้ยงเรียนรู้ผ่านเหตุการณ์จริงและเกิดการเติบโตในเรื่องที่ตนเองสนใจ

เวลาใดที่จำเป็นต้องมีการให้คำแนะนำ?

พี่เลี้ยงต้องรู้ว่าจะให้คำแนะนำให้กับน้องเลี้ยงอย่างไรเพื่อที่จะทำให้น้องเลี้ยงสามารถยืนอยู่บนขาของตัวเองได้เมื่อการให้คำแนะนำสิ้นสุดลง เพราะว่าพี่เลี้ยงไม่อาจจะอยู่เคียงข้างน้องเลี้ยงได้ตลอดเวลาในยามที่น้องเลี้ยงเผชิญปัญหา พี่เลี้ยงจะต้องสอนให้น้องเลี้ยงว่าจะเอาตัวออกจากปัญหาได้อย่างไรบ้างโดยใช้ประสบการณ์ จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นได้อย่างไรบ้าง และการได้มาซึ่งข้อมูลได้อย่างไรบ้าง จำไว้ว่าการให้คำแนะนำจะเป็นช่วงเวลาสั้นๆ เพราะเมื่อน้องเลี้ยงมีทักษะด้านนี้ก็จะสามารถนำไปปฏิบัติเองได้

การให้คำแนะนำจะเกี่ยวข้องกับระบบพี่เลี้ยง-น้องเลี้ยงได้เมื่อใด?

หลายๆ ครั้งสายสัมพันธ์ระหว่างพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยงที่มีอยู่นั้นจะเปลี่ยนเป็นความสัมพันธ์ของการให้คำแนะนำในห้วงเวลาใดห้วงเวลาหนึ่ง ตัวพี่เลี้ยงเองสามารถเข้ามาเป็นพี่เลี้ยงได้หากว่าเขามีความสามารถหรือมีทักษะซึ่งสามารถช่วยให้น้องเลี้ยงบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ แต่ถ้าพี่เลี้ยงไม่สามารถสอนให้ความรู้แก่น้องเลี้ยงได้ พี่เลี้ยงก็อาจจะช่วยหาคนอื่นที่เหมาะสมกว่ามาเป็นผู้ให้คำแนะนำแก่น้องเลี้ยง

โปรดจำไว้ว่า พี่เลี้ยงไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ เพราะว่าความสัมพันธ์ในการให้คำแนะนำนั้นเป็นการสื่อสารสองทิศทางซึ่งทั้งพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยงสามารถค้นพบวิธีทางที่จะฝึกทักษะซึ่งเป็นการที่ทั้งสองแบ่งหน้าที่กัน

เวลาใดที่ไม่จำเป็นต้องมีการให้คำแนะนำ?

สำหรับคนที่เป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมาย เขาก็ต้องมีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินการ ด้วยแนวคิดแบบนี้จึงทำให้พี่เลี้ยงไม่จำเป็นต้องคอยแก้ปัญหาให้ทุกอย่าง แต่ปล่อยให้น้องเลี้ยงรับผิดชอบต่อพัฒนาการของเขาเอง พี่เลี้ยงจะคอยแนะนำโดยใช้ประสบการณ์ แต่ก็ต้องเหลือช่องว่างให้น้องเลี้ยงได้เติมเต็มเองด้วย เป้าหมายของพี่เลี้ยงคือช่วยให้น้องเลี้ยงสามารถช่วยเหลือตนเองได้

แม้ว่าน้องเลี้ยงจะต้องการคำชี้แนะจากพี่เลี้ยงเพื่อจะได้ความรู้หรือพัฒนาทักษะความสามารถ แต่เป้าหมายของการให้คำแนะนำคือ การช่วยเหลือตัวเองให้ได้ พี่เลี้ยงที่ดีที่สุด (และมีจรรยาบรรณที่สุด) คือคนที่ทำให้น้องเลี้ยงสามารถบินเดี่ยวได้และไม่ต้องพึ่งพาพี่เลี้ยงอีกเมื่อโครงการสิ้นสุดลง

อีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญสำหรับพี่เลี้ยงคือการให้เกียรติในสิ่งที่พระเจ้ากำลังทำงานอยู่และทรงทำงานอย่างไรในชีวิตของน้องเลี้ยง แม้ว่าสิ่งนั้นจะแตกต่างกับสิ่งที่พระเจ้าทรงกระทำในชีวิตของพี่เลี้ยงก็ตาม เรื่องของดาวิดและยักษ์โกลิอัทใน 1 ซามูเอลบทที่ 17 คือกษัตริย์ซาอูลพยายามให้ดาวิดสวมชุดเกราะ แต่ชุดเกราะของซาอูลไม่เหมาะกับดาวิด เมื่อดาวิดต้องสู้กับโกลิอัท ในความเป็นจริงแล้วชุดเกราะนั้นหนักมาก ไม่สามารถที่จะขยับตัวได้ เพราะเหตุนี้ดาวิดจึงใช้สลิงและหินในการต่อสู้ ชุดเกราะของซาอูลก็ขัดขวางความสามารถของพระเจ้าที่มอบให้กับดาวิดในการต่อสู้ เช่นเดียวกับพี่เลี้ยงอาจจะไม่ได้ตระหนักถึงความสามารถของน้องเลี้ยงและบุคลิกของน้องเลี้ยงเช่นกัน

บทที่ 3

วิธีทำให้การให้คำแนะนำเกิดผล

คำแนะนำทีละขั้นตอน

มี 4 ขั้นตอนที่พี่เลี้ยงและน้องเลี้ยงต้องผ่านร่วมกันในขั้นตอนการให้คำแนะนำซึ่งต่อจากนี้จะได้แสดงให้เห็นภาพขั้นตอนทั้ง 4 ขั้น นอกจากนี้ยังมีคู่มือให้คำแนะนำเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยง เพื่อจะผ่านแต่ละขั้นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 1: สำรวจความต้องการ

ในขั้นนี้ทั้งพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยงจะช่วยกันพิจารณาดูว่าน้องเลี้ยงต้องการเรียนรู้ทักษะความสามารถด้านใด หรือมีเป้าหมายเฉพาะเจาะจงด้านใด อาจจะยากสำหรับพี่เลี้ยงในการตั้งคำถามแบบเปิด-ปิด เพื่อช่วยให้น้องเลี้ยงรู้จักตนเอง หรือพี่เลี้ยงอาจหาดูว่ามีปัญหาใดที่เกิดขึ้นในชีวิตของน้องเลี้ยง ซึ่ง**จุดประสงค์ก็คือช่วยให้น้องเลี้ยงรู้ตัวเองว่า ณ ปัจจุบันนี้เขาอยู่จุดใดและเขาต้องการจะไปถึงจุดใด** หน้าที่ของพี่เลี้ยงคือทำให้น้องเลี้ยงค้นพบความต้องการของตัวเอง

ด้านล่างนี้คือตัวอย่างคำถาม ควรให้เวลาน้องเลี้ยงในการคิดคำตอบด้วย

- ชีวิตของคุณในปัจจุบันนี้เป็นอย่างไรบ้าง? คุณมีเรื่องใดที่ค้างคาใจมากที่สุด?
- คุณกังวลเรื่องใดในแต่ละวัน?
- คุณต้องการให้เรื่องใดมีความชัดเจนที่สุด?
- เรื่องใดที่สำคัญที่สุดสำหรับคุณในตอนนี้?

การฟังน้องเลี้ยงอย่างตั้งอกตั้งใจก็เป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดเช่นกันสำหรับพี่เลี้ยง มีตัวย่อที่อ่านได้ว่า "HEAR" (ได้ยิน) ซึ่งจะช่วยให้คุณมุ่งความสนใจในสิ่งที่คุณควรฟัง

Hopes and dreams ความหวังและความฝันว่าจะทำให้สิ่งต่างๆ ดีขึ้นได้อย่างไร

Energies and passions พลังและความมุ่งมั่นเป็นแรงบันดาลใจให้น้องเลี้ยง แต่ก็ยังมีตัวทำลายพลังที่ทำให้ศักยภาพของเขาลดหย่อนลง

Attitudes and abilities ทัศนคติและความสามารถจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาเพื่อให้น้องเลี้ยงสามารถประสบความสำเร็จได้ในอนาคต

Routines, habits, and ways of doing things กิจวัตร ลักษณะนิสัยและวิธีการปฏิบัติที่อาจจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง

การเป็นผู้ฟังอย่างตั้งอกตั้งใจได้นั้นคุณควรจะต้องมีการใคร่ครวญไตร่ตรอง นั่นหมายถึงการสะท้อนแสงหรือภาพกลับไปยังต้นตอหรือจุดเริ่มต้น ลองสะท้อนเรื่องที่คุณได้ยินกลับไปยังต้นตอดู, ลองเปลี่ยนคำใหม่ดูว่าคุณได้ยินและเข้าใจมาถูกต้องหรือไม่ ใช้สถานการณ์และตั้งคำถามด้วยภาษาของคุณเองเพื่อใคร่ครวญพิจารณาความเข้าใจของคุณในเรื่องที่ได้ยินมานั้น จงเปิดใจยอมรับว่าคุณอาจได้ยินมาผิด หากเป็นเช่นนั้นงานของคุณ ณ จุดนี้คือการทำความเข้าใจให้ถูกต้อง

เมื่อจบการพูดคุยกันแล้ว น้องเลี้ยงจะสามารถคิดได้ว่าเป้าหมายของเขาคืออะไร หรือเขาต้องการฝึกฝนพัฒนาทักษะในเรื่องใด ถ้าน้องเลี้ยงไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าเขาต้องการพัฒนาทักษะความสามารถในเรื่องใดหรือเป้าหมายของเขาคืออะไร รายการต่อจากนี้ไปคือหัวข้อที่เกี่ยวกับศักยภาพของเขา

- เรียนรู้จักวิธีการจัดการความเครียดและหลีกเลี่ยงความเหนื่อยล้าจากการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เรียนรู้จักวิธีการหาทางออกในท่ามกลางเมืองใหญ่
- เรียนรู้จักวิธีการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการแก้ไขความขัดแย้งอย่างนุ่มนวลแทนที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและไม่สัตย์ซื่อต่อคนอื่นๆ
- เรียนรู้จักการจัดการเวลาและปรับปรุงตารางประจำวันของตนเอง เรียนรู้จักความสมดุลที่ถูกต้องระหว่างชีวิตและการทำงาน
- เรียนรู้จักวิธีการเข้าสู่การสัมภาษณ์งานและเขียนประวัติการทำงาน
- เรียนรู้จักวิธีการตัดสินใจเลือกการเรียนด้วยตนเอง เรียนรู้ว่าคุณอยากประกอบอาชีพอะไร
- เรียนรู้จักวิธีการทำแผนงบประมาณหรือสร้างสมดุลการใช้สมุดเช็ค
- เรียนรู้จักวิธีการรับมือกับคนที่มารังแก
- เรียนรู้จักทักษะการเรียน, การเตรียมตัวสอบ, การเขียนรายงาน, หรือการทำงานวิจัย
- เรียนรู้จักวิธีการนำนมัสการที่คริสตจักร หรือการศึกษาพระคัมภีร์

เรื่องของฮันนาห์-สำรวจความต้องการ

เรื่องนี้จะช่วยให้ผู้อ่านรู้จักจัดการความต้องการของตนเองได้

ฮันนาห์เป็นหญิงสาวที่มีความสามารถและสติปัญญาเฉลียวฉลาด เธอต้องการค้นหาความแตกต่างของแต่ละสาขาอาชีพ เธอเป็นนักศึกษาชั้นปีหนึ่งของมหาวิทยาลัยและยังไม่ได้ตัดสินใจเลือกเรียนวิชาเอก เธอกังวลเรื่องการตัดสินใจเลือกเมื่อมีหลายสาขาวิชาให้เลือก เธออยากจะเลือกอะไรที่แตกต่าง แต่เธอก็อยากได้คำแนะนำว่าเธอควรที่เลือกเรียนอะไรดี

ขั้นตอนแรกคือเธอต้องรู้ว่าตัวเองต้องการอะไร

พี่เลี้ยงของฮันนาห์ชื่อมิเชลได้ให้คำแนะนำโดยใช้ขั้นตอนการเรียนรู้เพื่อให้ฮันนาห์ตัดสินใจว่าเธออยากมีอาชีพอะไร เมื่อมิเชลคุยกับฮันนาห์ มิเชลจะฟังอย่างตั้งใจและถามคำถามที่ลึกเพื่อช่วยให้ฮันนาห์ค้นพบว่าตัวเองมีความสามารถด้านใด มีความมุ่งมั่นเรื่องใดและมีประสบการณ์ใดมาบ้าง

ขั้นที่ 2 : สร้างแผนการดำเนินงาน

ในขั้นที่ 2 นี้ทั้งพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยงควรจะเขียนแผนการดำเนินงานด้วยกันเพื่อตัดสินใจว่าน้องเลี้ยงจะบรรลุทักษะความสามารถหรือเป้าหมายตามที่ต้องการได้อย่างไร, แสดงผลที่ได้รับอย่างชัดเจนได้อย่างไร, และสร้างกิจกรรมการพัฒนาการจากสถานการณ์ในชีวิตจริงได้อย่างไร เพื่อให้น้องเลี้ยงได้มีประสบการณ์ซึ่งทำได้ด้วยการสร้างตารางการดำเนินงานดังนี้:

ตารางแผนการดำเนินงาน		
ทักษะที่ต้องการพัฒนา	กิจกรรมการพัฒนาการ	การพิสูจน์
เป้าหมายที่ต้องการบรรลุ ฉันต้องทำอะไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย?	ฉันจะได้รับ/เสริมสร้าง/พัฒนา ด้วยกิจกรรมนี้ได้อย่างไร?	สิ่งใดเป็นตัวชี้วัด ว่าฉันบรรลุเป้าหมาย?

กิจกรรมการพัฒนามีความแตกต่างมากมายซึ่งพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยงสามารถทำร่วมกันได้เพื่อช่วยให้น้องเลี้ยงเรียนรู้จักทักษะใหม่ๆ หรือบรรลุเป้าหมายใหม่ ดังตัวอย่าง:

- **ภาพสะท้อนของงานหรือภาพสะท้อนของชีวิต :** ก่อนอื่นต้องพิจารณาลึกลงไปภายในว่าจะต้องทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร น้องเลี้ยงจะเรียนรู้ภายใต้การดูแลของผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่ตนสนใจหรือจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือบุคคลที่มีประสบการณ์ชีวิตที่เกี่ยวข้องโดยอาจจะสังเกตจากการทำงานว่าบุคคลนั้นจัดการกับสถานการณ์ในชีวิตจริงอย่างไร
- **สมมติเรื่องราว :** คุณจะจัดการกับสถานการณ์นี้อย่างไร? พี่เลี้ยงและน้องเลี้ยงมีบทบาทที่ต่างกันในการทำให้บรรลุเป้าหมายด้านการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ หรือสำหรับการแก้ปัญหา
- **เรียนรู้จากการลงมือกระทำ :** โดยการลงภาคสนามและเรียนรู้จากประสบการณ์จริง น้องเลี้ยงจะทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาความสามารถ
- **ระบบพี่เลี้ยงทางไกล :** การแก้ไขปัญหาด้วยกันในสถานการณ์จริง การพูดคุยถึงทักษะการเรียนรู้และการแก้ไขปัญหา

เรื่องของฮันนาห์-สร้างแผนการดำเนินงาน

จากการพูดคุยกับมิเชลทำให้ฮันนาห์ตัดสินใจว่าเธอสนใจด้านวิศวกรรมและกสิกรรมชาวบ้าน มิเชลและฮันนาห์เขียนแผนการดำเนินงานด้วยกันเพื่อพิจารณาขั้นตอนต่อไปซึ่งจะช่วยให้ฮันนาห์สามารถเลือกอาชีพที่เหมาะสมที่สุดได้ แผนนี้ประกอบด้วยความเชี่ยวชาญด้านเงาภาพสะท้อนของงาน, การนัดหมายกับอาจารย์แนะแนวที่มหาวิทยาลัย, การทำแบบทดสอบให้เสร็จสิ้น และรวมทั้งการขอการทรงนำจากพระเจ้า

ขั้นที่ 3 : การปฏิบัติตามแผนร่วมกัน

ในขั้นที่ 3 นี้ น้องเลี้ยงจะต้องลองปฏิบัติและพี่เลี้ยงจะให้คำแนะนำ ในด้านคำหนุนใจและด้านข้อมูลที่ถูกต้อง ซึ่งอาจจะยากสำหรับพี่เลี้ยงที่ต้องใจเย็นและพูดความจริงด้วยความรักเมื่อต้องแจ้งผลของการกระทำ ในที่นี้มี 4 วิธีที่จะแจ้งผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **มุ่งเน้นด้านพฤติกรรม ไม่ใช้บุคลิก หรือนิสัย :** วิธีนี้จะช่วยป้องกันน้องเลี้ยงในด้านความรู้สึกว่าไม่ได้ถูกโจมตีด้านนิสัยส่วนตัว
- **หลีกเลี่ยงการพูดทั่วไป :** พูดให้ตรงประเด็น เช่น เธอทำได้ดีมากในการประชุมครั้งนั้น พยายามที่จะพูดให้เฉพาะเจาะจง
- **จริงใจ :** การพูดที่เกิดผลต้องพูดให้กระจ่าง เพื่อช่วยให้ร้องเลี้ยงเกิดการพัฒนา
- **เป็นเหตุเป็นผล :** โดยมุ่งเน้นข้อเท็จจริงที่น้องเลี้ยงสามารถจัดการได้

พี่เลี้ยงสามารถใช้การสะท้อนกลับในรูปแบบของการ เริ่มต้น หยุด หรือต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติว่าน้องเลี้ยงควรทำอย่างไรในช่วง เริ่มต้น หยุด หรือต่อเนื่อง เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาทักษะด้านนี้

เรื่องของฮันนาห์-ทำตามแผนการดำเนินงาน

ตามความเป็นจริงมิเชลเป็นนักบัญชีมาก่อนทำให้เธอไม่สามารถทำแบบเงาภาพสะท้อนของงานตามแผนการดำเนินงานได้ ดังนั้นมิเชลจึงโทรศัพท์ไปหาเพื่อนที่มีความรู้ความชำนาญด้านวิศวกรรมและกสิกรรมชาวบ้าน และติดต่อให้ฮันนาห์ได้รู้จักกับเพื่อนของเธอ ในเดือนต่อมาฮันนาห์ได้ไปทำงานกับเอ็มมานูเอลและคริสตี้เป็นเวลาหลายวันเพื่อศึกษาเงาภาพสะท้อนของงาน และศึกษาว่าวิศวกรเกษตรและนักวิชาการเกษตรต้องทำอะไรบ้างในแต่ละวัน ฮันนาห์ได้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ว่าพวกเขาชอบหรือไม่ชอบอะไรมากที่สุดในอาชีพด้านนี้ เพื่อฮันนาห์จะได้เข้าใจขอบเขตความท้าทายของงานนี้มากยิ่งขึ้น

ภายหลังจากการทำแบบเงาภาพสะท้อนของงานแล้ว มิเชลได้พาฮันนาห์ไปพบอาจารย์แนะแนวที่มหาวิทยาลัยเพื่อรับคำแนะนำว่าฮันนาห์จะต้องลงทะเบียนเรียนวิชาอะไรบ้างสำหรับหลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่งของสาขาวิชานี้ หลังจากนั้นมิเชลได้ให้ฮันนาห์ลองทำตารางเปรียบเทียบความแตกต่างและเขียนบันทึกเพื่อตอบคำถามสำคัญที่จะช่วยการตัดสินใจในช่วงสุดสัปดาห์นี้ ทั้งนี้มิเชลและฮันนาห์ได้อธิษฐานขอการทรงนำจากพระเจ้าด้วย

วันจันทร์ต่อมามิเชลและฮันนาห์ได้มาพบกันและนำคำตอบของฮันนาห์มาวิเคราะห์และพูดคุยกันว่าพวกเขาได้ยินพระเจ้าตรัสว่าอย่างไรบ้าง เมื่อจบการพูดคุยกันฮันนาห์ได้ตัดสินใจที่จะเลือกสาขาเกษตรกรรมเพื่อนำความรู้ไปช่วยเหลือชาวบ้านในบ้านเกิดของเธอในการพัฒนาวิธีการทำการเกษตรให้ดีขึ้น ส่วนมิเชลได้สนับสนุนการตัดสินใจของฮันนาห์ด้วยการเล่าในสิ่งที่มิเชลได้สังเกตเห็นและจากการมีส่วนร่วมในขั้นตอนการตัดสินใจกับฮันนาห์ในครั้งนี้

- มีกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาอื่นใดอีกบ้างที่มิเชลและฮันนาห์น่าจะนำมาใช้ในการช่วยฮันนาห์ตัดสินใจต่องานในอนาคต

ขั้นที่ 4 : การติดตามผล

ในขั้นที่ 4 นี้พี่เลี้ยงจะทำการติดตามผลการเรียนรู้ของน้องเลี้ยงซึ่งไม่ใช่การประเมินผลอย่างเป็นทางการ แต่เป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนกันระหว่างพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยงว่าน้องเลี้ยงได้รับความรู้ความสามารถตามที่ต้องการหรือได้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้อย่างไร ทั้งพี่เลี้ยงและน้องเลี้ยงจะสามารถตอบคำถามได้ว่า “น้องเลี้ยงได้รับคำตอบที่ต้องการหรือไม่?”

เรื่องนี้จะสำเร็จได้ด้วยการย้อนกลับไปที่ตารางแผนการดำเนินงานและเติมคำตอบลงไปในช่อง “การพิสูจน์” มีตัวชี้วัดใดที่แสดงให้เห็นว่าน้องเลี้ยงประสบความสำเร็จบ้าง? เขาได้รับอะไรหรือพัฒนาการด้านใดอันเป็นผลที่เกิดจากโครงการนี้? ถ้าเป้าหมายหรือความสามารถของน้องเลี้ยงยังไม่บรรลุตามที่ต้องการให้ลองกลับไปทำกิจกรรมที่แตกต่างกันออกไป

เรื่องของฮันนาห์-การติดตามผล

สัปดาห์ต่อมามิเชลได้พบกับฮันนาห์ ฮันนาห์ได้เล่าให้ฟังว่าเธอมีความสุขที่ได้ตัดสินใจเลือกเรียนสาขาเกษตรกรรมและรู้สึกได้ว่าพระเจ้าได้สนับสนุนการตัดสินใจครั้งนี้ในหลายๆ ด้านด้วยกัน ฮันนาห์ได้นัดกับอาจารย์แนะแนวในวันถัดมาเพื่อทำตารางเรียนก่อนการเริ่มเรียนชั้นปีที่สอง มิเชลได้สอนให้ฮันนาห์รู้จักตัวชี้วัดบางอย่างเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และยังได้ให้กำลังใจฮันนาห์ในการเดินหน้าต่อไปตามสาขาอาชีพนี้

ทั้งฮันนาห์และมิเชลเห็นตรงกันว่า แผนงานนั้นสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ และฮันนาห์ก็บรรลุเป้าหมาย

เรื่องของแดเนียล

แดเนียลเป็นคนหนุ่มที่มีความคิดสร้างสรรค์และเป็นคนที่มีเหตุผลมาก เขากำลังศึกษาอยู่ชั้นปี3 ในมหาวิทยาลัย ตอนนี้แดเนียลกำลังมีปัญหากับเรื่องที่เขาได้ตัดสินใจจะทำตลอดทั้งปีนี้ซึ่งสิ่งที่เขาทำก็คือ การเป็นผู้ช่วยอาจารย์ในชั้นเรียนวรรณคดี, การเล่นฟุตบอล, การเล่นเปียโนในการนมัสการที่โบสถ์, การเป็นนักโต้วาทีที่มหาวิทยาลัย, การเข้าอบรมการเป็นผู้รับใช้ และการเป็นอาสาสมัครหลายครั้งต่อเดือน แดเนียลกลายเป็นคนที่เครียดและหมดกำลังอย่างรวดเร็ว

แดเนียลใช้เวลาช่วงระหว่างเที่ยงคืนถึงตีสามในการทำการบ้าน ทำให้เขาพักผ่อนไม่พอและผลการเรียนแย่ลง นอกจากนั้นเขายังมีอาการป่วยด้วย เขาเริ่มวิตกกังวลว่าเขาจะไม่สามารถร่วมกิจกรรมทั้งหมดได้และเขาอาจสอบตกด้วย

ขั้นที่ 1: สำรวจความต้องการ

แพ็ททริคเป็นพี่เลี้ยงของแดเนียล ได้เสนอตัวที่จะช่วยให้คำแนะนำแดเนียลด้วยวิธีการเรียนรู้เพื่อจะได้ทราบว่าความสมดุลของการทำงานและการดำรงชีวิตของแดเนียลเป็นอย่างไร เมื่อแพ็ททริคพูดคุยกับแดเนียลเขารับฟังอย่างตั้งใจและถามคำถามลึกๆ เพื่อค้นหาว่าแดเนียลมีความเครียดแค่ไหน ตารางประจำวันของแดเนียลเป็นอย่างไร สิ่งสำคัญที่สุดที่แดเนียลต้องทำคืออะไรบ้าง และเขาต้องการทำอะไรมากที่สุดในชีวิต

ขั้นที่ 2: สร้างแผนการดำเนินงาน

จากการพูดคุยกับแพ็ทริคทำให้แดเนียลตัดสินใจว่าเขาจำเป็นต้องจัดเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลังและเรียนรู้ที่จะดูแลตัวเอง เพื่อที่สุขภาพของเขาจะไม่ย่ำแย่ แพ็ทริคและแดเนียลได้เขียนแผนการปฏิบัติงาน และพูดคุยกับผู้นำเพื่อให้ผู้นำรู้ถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้น เพื่อช่วยค้นหาความต้องการที่แท้จริง เรียนรู้จักการดูแลตัวเองไม่รับงานที่เกินตัว การเขียนบันทึกและการอธิฐาน

ขั้นที่ 3: การปฏิบัติตามแผนร่วมกัน

สิ่งแรกที่แดเนียลเริ่มทำคือการเข้าไปหาหัวหน้ากิจกรรมต่างๆ ที่เขาร่วมกิจกรรมด้วยเพื่อบอกพวกเขาอย่างจริงใจว่าเขารู้สึกเครียดแค่ไหน แพ็ททริคได้ไปกับแดเนียลด้วยเพื่อคอยให้กำลังใจ เรื่องนี้ไม่ใช่เรื่องง่ายที่แดเนียลจะเปิดเผยข้อจำกัดของตัว แต่ก็ทำให้แดเนียลได้รับรู้ว่าบรรดาครูอาจารย์, ครูฝึก, นักเทศน์และผู้นำกิจกรรมต่างๆ ก็ให้ความสำคัญกับแดเนียลในการสร้างสมดุลชีวิตและการดูแลสุขภาพของแดเนียล พวกเขาไม่อยากให้แดเนียลต้องรับผิดชอบเรื่องต่างๆ มากเกินไป

นับว่าเป็นการดีสำหรับแดเนียลที่ได้ยินว่าเขามีคุณประโยชน์เมื่อเขาเป็นตัวของตัวเอง ไม่ใช่ว่าเขาเป็นประโยชน์เมื่อได้ทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด เขาเพิ่งได้ยินเป็นครั้งแรกว่าเขาไม่จำเป็นต้องเป็นซูเปอร์แมน แดเนียลยังได้เห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้นว่ากิจกรรมใดสำคัญมากและกิจกรรมใดสำคัญน้อย

หลังจากนั้นแพ็ททริคได้จับเข่าคุยกับแดเนียลว่าเรื่องใดเป็นเรื่องที่เขาต้องการมากที่สุดในชีวิต พวกเขาทั้งสองคนยังได้จัดอันดับความสำคัญว่าสิ่งใดมีความหมายและเป็นประโยชน์มากที่สุดสำหรับแดเนียล นอกจากนั้นแพ็ททริคยังได้สอนวิธีการดูแลร่างกายและจิตใจอีกหลายวิธี รวมถึงการกิน, การพักผ่อนวันละ 7 ชั่วโมง, การมีเวลาส่วนตัวในแต่ละวัน, การพัฒนาทักษะการจัดการความเครียด และรู้จักรับความรักจากคนอื่นบ้าง แทนที่จะเป็นผู้ให้ฝ่ายเดียว แดเนียลได้ทำตามแผนจัดการความเครียดหลายๆ แผนเพื่อหาดูว่าแผนไหนจะเหมาะสมกับเขามากที่สุด แพ็ททริคได้ขอให้แดเนียลฝึกดูแลรักษาตัวเองทุกวันเป็นเวลาสี่สัปดาห์ แดเนียลยังได้เขียนบันทึกตลอดว่าเขาได้ทำอะไรบ้าง และได้นำมาให้แพ็ททริคอ่านด้วย

ขั้นที่ 4: การติดตามผล

หลังจากผ่านไปสี่สัปดาห์แพ็ททริคกับแดเนียลมาพบกันเพื่อดูว่าการฝึกดูแลตัวเองประจำวันของแดเนียลนั้นได้เปลี่ยนชีวิตของเขาอย่างไรบ้าง ตารางชีวิตประจำวันของแดเนียลได้เปลี่ยนไปทำให้เขาสามารถดูแลจัดการตัวเองได้ง่ายขึ้น เมื่อเขายอมลดกิจกรรมที่ไม่สำคัญบางอย่างลงเขาก็สามารถจัดการกับความเครียดของตัวเองได้ดีขึ้นด้วย

แหล่งข้อมูลอ้างอิง

“**Mentoring & Coaching**” Version 1.2, Development Associates International, Colorado Springs, CO.

Collins, Gary R. **“The Foundations of Christian Coaching”,** NavPress: Colorado Springs, CO, 2002.

Peterson, David B. and Mary Dee Hicks. **“Leader As Coach: Strategies for Coaching and Devel-opingOthers”,** Personal Decisions International: Minneapolis, MN, 1996.

Collins, Dave. **“Vision That Works.”**

Cope, Mick. **“The Seven Cs of Coaching.”,** Pearson Prentice Hall: Great Britain, 2004.

คู่มือเสริมสร้าง
พี่เลี้ยงน้องเลี้ยง

ครุณาทร