

ถอดบทเรียน

การประชุมเชิงปฏิบัติการ การจัดการความรู้ (KM) ประจำเดือนเมษายน 2556

ของสำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา

วันศุกร์ ที่ 5 เมษายน 2556 ณ ห้อง 127 อาคารโรงอาหารและกิจกรรม D1

ตามที่ สำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือศึกษากำหนดจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการจัดการความรู้ของหน่วยงาน (KM) ในทุกเดือนนั้น ในเดือนเมษายน 2556 สำนักงานให้คำปรึกษา ได้กำหนดหัวข้อการประชุมคือ “การให้คำปรึกษานักศึกษาที่มาในภาวะสับสน ไม่สามารถตัดสินใจเองได้” จากนั้นบุคลากรของสำนักงานฯ ได้ร่วมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ซึ่งมีรายละเอียดของรายนามบุคลากรและบทสรุปของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนี้

รายนามบุคลากร

- | | | |
|-------------------|----------|--|
| 1. นางสาวนันทวรรณ | ภูมิถาวร | หัวหน้าสำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา |
| 2. นางสาวสยมพร | ไชยวงศ์ | เจ้าหน้าที่บริหาร |
| 3. นางสาวแหวดาว | ตุ๋ม | เจ้าหน้าที่บริหาร |
| 4. นางสาวกรรณิกา | มาโน | เจ้าหน้าที่บริหาร |

บทสรุปของอาจารย์นันทวรรณ ภูมิถาวร (หัวหน้าสำนักงานให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษา)

1. นักศึกษามักจะเริ่มต้นคำถามว่า “ถ้าเป็นอาจารย์จะทำอย่างไร” ซึ่งพื้นฐานของนักศึกษานั้นมักจะทำตามผู้อื่นหรือพยายามหาตัวอย่างเพื่อทดลองทำตาม ดังนั้น ก่อนที่จะบอกว่าเราทำอย่างไร ถ้าเกิดเหตุการณ์เช่นนั้นต้องชี้แจงเหตุผลที่เราตัดสินใจด้วย
2. ถ้านักศึกษามาด้วยหลากหลายปัญหาต้องพยายามแยกประเภทปัญหาก่อน
3. ช่วยนักศึกษาพิจารณาทางเลือก พร้อมทั้งให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ พิจารณาข้อดี-ข้อเสียของแต่ละทางเลือก โดยเน้นให้นักศึกษาคำนึกถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง และแนะนำให้ปรึกษาผู้ปกครองด้วยเสมอ

บทสรุปของนางสาวสยมพร ไชยวงศ์ เจ้าหน้าที่บริหาร

1. ในกรณีที่นักศึกษามาด้วยหลายๆ ปัญหา ต้องสำรวจปัญหาที่แท้จริงก่อน โดยพิจารณาจากความสำคัญของปัญหานั้นๆ ว่ามีผลกระทบอย่างไรต่อนักศึกษา โดยเลือกปัญหาที่มีผลกระทบกับเขามากที่สุด ณ ขณะนั้นมาเป็นประเด็นในการพูดคุยก่อน
2. ช่วยพิจารณาทางเลือกโดยให้นักศึกษาเป็นผู้ตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมและดีกับตัวเขาเองมากที่สุด

บทสรุปของนางสาวแหวดาว ตุ๋ม เจ้าหน้าที่บริหาร

1. ตั้งสติ สังเกต สำรวจปัญหา และพยายามจับประเด็นสำคัญของปัญหาที่แท้จริงที่จะนำมาพูดคุยกันก่อน
2. ช่วยนักศึกษาพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสมกับตัวนักศึกษามากที่สุด

3. ระมัดระวังเรื่องของการแสดงความคิดเห็นส่วนตัว เช่น ในกรณีที่นักศึกษาถามว่าถ้าเป็นเราจะทำอะไร เพราะบางครั้งนักศึกษามักจะมีคำตอบในใจอยู่แล้วแต่ต้องการคนสนับสนุนแนวคิดเขาเท่านั้น ถ้าเราตอบไปแล้วไม่ตรงกับที่เขาคิดไว้ อาจจะทำให้เกิดการต่อต้านได้ ดังนั้น ก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นส่วนตัวในเรื่องใดๆ ก็ตาม ต้องชี้แจงเหตุผลของการตัดสินใจว่านี่คือเหตุผลส่วนตัวของเรา ซึ่งพิจารณาจากวัย ฐานะทางสังคมและขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์ด้วย

บทสรุปของนางสาวกรรณิกา มาโน เจ้าหน้าที่บริหาร

1. รับฟัง แล้วชวนมองหาสาเหตุให้ชัดเจนขึ้น เพื่อสำรวจหาปัญหาที่แท้จริง

2. หากนักศึกษาถามว่า “ถ้าเป็นพี่จะอย่างไร” ต้องชี้แจงนักศึกษาเข้าใจก่อนว่าเป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล เป็นการตัดสินใจตามปัจจัยแวดล้อมของเราเอง ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์ด้วย

จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ทุกคน สามารถสรุปประเด็นที่สอดคล้องกันและประเด็นที่แตกต่างกันแต่มีประโยชน์ในการแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน สรุปเป็นแผนภาพความคิดได้ดังนี้

