

2

การสอนงานอย่างเป็นระบบ

(Systematic Instruction)

1

การสอนงานเป็นหน้าที่ของผู้ฝึกสอนงาน (Job Coach) หรือว่าพนักงานของบริษัท

คำว่านักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) มักจะทำให้คนส่วนใหญ่เข้าใจผิดว่าเป็นอาชีพเฉพาะทาง ที่มีหน้าที่ประกบติดกับคนพิการในสถานที่ทำงาน และมีหน้าที่สอนงานให้เข้าใจง่ายตามลักษณะเฉพาะของบุคคลนั้น ๆ เป็นความจริงอยู่ที่ว่า การสอนงานให้เข้าใจง่ายเป็นหนึ่งในหน้าที่ของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ แต่คงไม่ใช่ความเข้าใจที่ถูกต้องนัก ถ้าจะเหมารวมว่า **Job Coach = ผู้สอนงาน** ในความเป็นจริงแล้ว หน้าที่ในการสอนงานให้กับคนพิการเป็นของบริษัทที่จ้างงานบุคคลนั้น โดย นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการเป็นผู้ที่อยู่เคียงข้างและให้การสนับสนุนการสอนงาน สาเหตุที่เป็นเช่นนั้นเพราะว่าพนักงานที่ทำงานอยู่ในหน้านางานนั้นเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในงานอย่างลึกซึ้งที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการสอนทักษะฝีมือที่ละเอียดอ่อนหรือกฎระเบียบที่รู้กันเป็นการภายใน และการตัดสินใจงานนั้นจะต้องมีคุณภาพมากแค่ไหน ดังนั้น จึงควรที่จะให้พนักงานที่ทำงานอยู่ในหน้านางานเป็นผู้ดำเนินการจึงจะเหมาะสมมากกว่านักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ ซึ่งเป็นบุคคลภายนอก

นอกจากนั้น การสอนงานให้แก่ผู้ที่มีความพิการจะเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานและคนพิการได้ทำความเข้าใจซึ่งกันและกันในช่วงเวลาจนกว่าคนพิการจะสามารถเรียนรู้และปฏิบัติงานได้จริง อาจมีความสับสนและความกังวลใจอยู่บ้าง แต่หากสามารถผ่านพ้นอุปสรรคได้ด้วย การสนับสนุนของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ จะเป็นการสร้างความไว้วางใจระหว่างคนพิการและพนักงานได้เป็นอย่างดี หากนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการรับผิดชอบการสอนงานให้กับคนพิการแต่เพียงผู้เดียว จะทำให้พนักงานเสียโอกาสที่จะได้มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้งานของคนพิการ สุดท้ายแล้วเมื่อนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการถอนตัวจากสถานที่ทำงาน พนักงานก็จะต้องสอนงานให้กับคนพิการเพียงลำพัง

2 นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ จำเป็นต้องมีเทคนิคการสอนงานให้เข้าใจง่าย

โดยหลักการแล้วพนักงานมีหน้าที่ในการสอนงาน แต่ในสถานที่ทำงานที่มีการจ้างงานคนพิการ อาจมีบางสถานการณ์ที่จำเป็นต้องให้นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ เข้ามาสอนงานโดยตรง เช่น กรณีดังต่อไปนี้

1. บริษัทที่มีทรัพยากรบุคคลไม่เพียงพอ นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการจึงจำเป็นต้องสอนงานเอง
2. ในกรณีที่หากพนักงานสอนเองจะทำให้คนพิการสับสน จึงควรให้นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ ช่วยสอนงานในช่วงแรกจนกว่าจะเริ่มคุ้นเคยในระดับหนึ่ง
3. งานที่ไม่มีรูปแบบตายตัว จึงมีความจำเป็นให้นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ เป็นผู้สอนงาน พร้อมปรับกระบวนการงานให้เข้ากับคนพิการ

ในสถานการณ์ที่นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการเป็นผู้สอนงานโดยตรง นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการจำเป็นที่จะต้องสอนงานอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าที่พนักงานจะเป็นผู้สอน นอกจากนั้น สิ่งสำคัญคือ การสอนงานดังกล่าวจะต้องไม่พึ่งพาประสบการณ์หรือความสามารถเฉพาะตัวบุคคล แต่จำเป็นต้องเป็นวิธีการหรือเทคนิคที่บุคคลอื่นจะสามารถนำไปถ่ายทอดต่อได้โดยนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการต้องไม่เก็บซ่อน “เทคนิคการสอนงานให้เข้าใจง่าย” ไว้แต่เพียงผู้เดียว แต่จะต้องถ่ายทอดให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานจริง เพื่อสามารถแบ่งปันให้กับเพื่อนร่วมงานต่อไป

อีกสาเหตุหนึ่งที่นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการจำเป็นต้องมี “เทคนิคการสอนงานให้เข้าใจง่าย” เนื่องจากนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการจำเป็นต้องสามารถควบคุมอารมณ์และสอนงานได้อย่างใจเย็นในทุกสถานการณ์ การสอนงานให้กับคนพิการในสถานที่ทำงานใหม่ที่ไม่คุ้นชิน โดยห้อมล้อมไปด้วยสายตาของพนักงานที่ไม่รู้จัก เป็นงานที่มีความเครียดสูง หากนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านแสดงสีหน้าตึงเครียด หรือสอนงานโดยใช้อารมณ์นอกจากจะเป็นตัวอย่างที่ไม่ดีต่อพนักงานแล้ว ยังสร้างภาพลักษณ์ว่าการทำงานกับคนพิการเป็นสิ่งที่ยากลำบาก ดังนั้น การที่นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการจะสามารถสอนงานได้อย่างถูกต้อง ด้วยใจที่เรียบง่ายได้ในทุกเวลาความตั้งใจมุ่งมั่นอย่างเดียวจึงไม่เพียงพอแต่จำเป็นต้องมีเทคนิคและวิธีการเป็นรากฐานสำคัญ

3 ทำไมจึงไม่เข้าใจ

เวลาสอนงานให้กับคนพิการอาจมีบางครั้งที่เราคิดว่า “ก่อนหน้านี่ก็สอนไปแล้วนี่นา ...” หรือ “ต้องบอกกี่ครั้งถึงจะเข้าใจนะ” ความรู้สึกที่รอนรนหรือหงุดหงิดเช่นนี้สามารถสื่อไปถึงคนพิการได้ผ่านทางสีหน้าหรือท่าทาง และเป็นสาเหตุทำให้สูญเสียความไว้วางใจระหว่างสองฝ่าย ดังนั้นก่อนที่จะคิดว่าเป็นความผิดของคนพิการว่า “ต้องบอกกี่ครั้งถึงจะเข้าใจ” เราควรที่จะกลับมาทบทวนว่าวิธีการสอนงานของเราเหมาะสมหรือยัง ดังแสดงรายการตรวจสอบสาเหตุที่ไม่สามารถถ่ายทอดให้เข้าใจได้ หรือไม่สามรถสอนได้ดีตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงการตรวจสอบวิธีการสอนด้วยตัวเอง

- ใช้ขั้นตอนแบบไหนในการสอนงาน และได้มีการฝึกปฏิบัติด้วยตนเองก่อนสอนหรือไม่
- ใช้คำพูดที่ไม่ชัดเจน เช่น อันโน้น อันนี้ แบบนี้ มากเกินไปหรือไม่
- ใช้คำมากเกินไป หรือให้ข้อมูลมากเกินไป ทำให้เข้าใจประเด็นสำคัญได้ยากหรือไม่
- ใช้คำพูดเชิงลบ เช่น ไม่ใช่แบบนั้น ผิด ทำไมถึงทำไมไม่ได้ หรือเปล่า
- แสดงท่าทางที่สร้างความกดดันที่ไม่จำเป็น เช่น กอดอก หรือมองด้วยสีหน้าเข้มงวดหรือไม่

โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา ผู้พิการทางจิตใจ ผู้ที่มีความบกพร่องทางพัฒนาการและผู้ที่มีความผิดปกติของการทำงานของสมองระดับสูงจะไม่นัดการจัดการข้อมูลจำนวนมากที่ได้รับผ่านประสาทตาและประสาทหูในคราวเดียวได้ ดังนั้นหาก นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ ไม่เตรียมการสอนล่วงหน้าให้เพียงพอ ผู้สอนก็จะสอนงานแบบลองผิดลองถูก มีการเปลี่ยนขั้นตอนไปมา และใช้ถ้อยคำที่ไม่เป็นรูปธรรม นอกจากนั้น เมื่อผู้สอนรู้สึกรอนรนและสับสนก็จะใช้คำพูดแก้ตัวหรือให้ข้อมูลที่ไม่จำเป็นมากขึ้นไปอีก โดยเมื่อมองจากผู้เรียนซึ่งได้รับข้อมูลที่สำคัญและข้อมูลที่ไม่จำเป็นแบบผสมปนเปเปลี่ยนไปมา และรู้สึกได้ถึงความรู้สึกรอนรนของผู้สอน จึงเป็นสถานการณ์ที่ทำให้ความเข้าใจได้ยากอย่างยิ่ง พอไม่เข้าใจ หรือไม่สามรถทำได้ดีก็ถูกพูดในเชิงลบว่า “ผิดนะ” หรือ “ทำไมถึงไม่เข้าใจล่ะ?” ซึ่งทำให้สูญเสียความมั่นใจมากยิ่งขึ้นไปอีก และเข้าสู่วงจรเช่นนี้ต่อไป

พื้นฐานของการสอนงานให้เข้าใจง่าย ตามที่แสดงในตาราง 2.2 ก็แค่แทนที่ด้วยคำที่ตรงข้ามกับ “องค์ประกอบที่ทำให้เข้าใจยาก” เท่านั้นเอง อย่างไรก็ตามสิ่งเหล่านี้ไม่สามารถทำได้ เพียงอาศัยความตั้งใจมุ่งมั่นเท่านั้น *“เทคนิคการสอนงานให้เข้าใจง่าย (Systematic Instruction)”* ก็คือ เทคนิคการสอนงานที่สามารถเรียนรู้วิธีการและเทคนิคอย่างเป็นระบบ โดยไม่ใช่เพียงแค่ความรู้ หรือความมุ่งมั่น

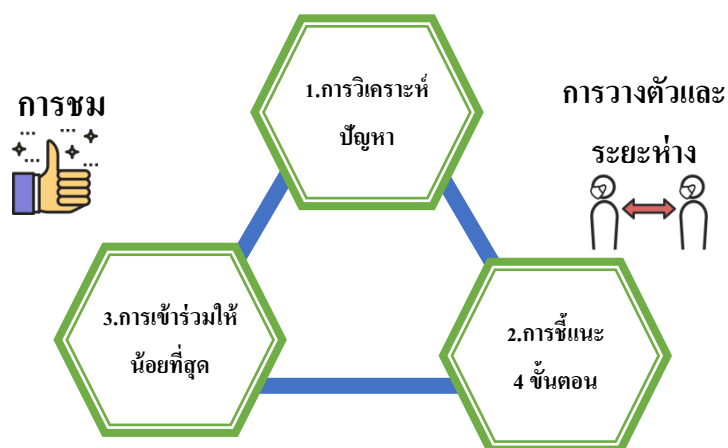
ตารางที่ 2.2 แสดงประเด็นสำคัญในการสอนงานให้เข้าใจง่าย

- ❑ ฝึกปฏิบัติด้วยตนเองก่อนการสอน สรุปและทำความเข้าใจว่าจะใช้ขั้นตอนแบบใดในการสอนงาน
- ❑ กำหนดคำที่จะใช้ในการเรียกสิ่งของ หรือกระบวนการให้เป็นรูปธรรม เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่ไม่ชัดเจน
- ❑ จำกัดการให้ข้อมูลผ่านคำพูดให้น้อยที่สุด และสื่อสารเฉพาะข้อมูลที่สำคัญอย่างชัดเจน
- ❑ จำกัดการใช้คำพูดเชิงลบให้น้อยที่สุด หากทำไม่ได้หรือพบว่าทำผิด ให้สอนวิธีที่ถูกต้องให้ ไม่ใช่พูดเชิงปฏิเสธเพียงอย่างเดียว
- ❑ สร้างความสบายใจว่าผู้สอนเป็น “คนที่สอนให้เข้าใจง่าย” “คนที่พร้อมจะให้ความช่วยเหลือเวลาที่มีปัญหา”

4 องค์ประกอบของเทคนิคการสอนงานให้เข้าใจง่าย

เทคนิคการสอนงานให้เข้าใจง่าย ตามนิยามคำศัพท์เกี่ยวกับนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการของสหรัฐอเมริกาใช้คำว่า Systematic Instruction ซึ่งเมื่อแปลเป็นภาษาไทยผู้ป็นตรงตัว คือวิธีการสอนงานแบบเป็นระบบ ซึ่งฟังดูเป็นทางการเกินไป และหากเขียนเป็นภาษาอังกฤษก็อ่านยาก ดังนั้น ในหนังสือเล่มนี้จะใช้คำภาษาไทยผู้ป็นว่า เทคนิคการสอนงานให้เข้าใจง่าย

เทคนิคการสอนงานให้เข้าใจง่าย ตามที่แสดงในภาพที่ 2.1 มี 3 องค์ประกอบสำคัญ คือ (1) การวิเคราะห์ปัญหา (2) การชี้แนะ 4 ขั้นตอน และ (3) การเข้าร่วมให้น้อยที่สุด และมี 2 ประเด็นสำคัญที่ต้องระมัดระวังคือ (1) การชม และ (2) การวางตัวและระยะห่างของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ



ภาพที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบของเทคนิคการสอนงานให้เข้าใจง่าย

การวิเคราะห์ปัญหา และการชี้แนะ 4 ขั้นตอน มักจะได้รับการพูดถึงแบบแยกส่วนกัน แต่ในความเป็นจริงแล้ว ควรทำความเข้าใจองค์ประกอบทั้งหมดโดยเลือก และปรับใช้ให้เหมาะสมกับคนพิการ

5 การวิเคราะห์งาน

ก่อนอื่น เรามาพิจารณาถึงเหตุผลที่จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์งานเวลาที่สอนงานใหม่ หากขั้นตอน อุปกรณ์ กระบวนการ หรือวิธีพูดเปลี่ยนไปทุกครั้ง ผู้เรียนคงรู้สึกงุนงงการเปลี่ยนแปลงที่พวกเราสามารถยอมรับได้ แต่สำหรับคนพิการแล้วเป็นสิ่งที่อาจทำให้สับสนได้ อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงแล้วเป็นเรื่องยากที่จะสอนงานโดยใช้วิธีการและคำพูดเดิมทุกครั้งหากยกตัวอย่างการทำความสะอาดอาคาร ต้องใช้อุปกรณ์ทำความสะอาดที่หลากหลาย มีขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน และจุดที่ต้องทำความสะอาดหลายแห่ง ดังนั้น หากไม่มีการเตรียมการล่วงหน้าแล้วสอนงานโดยเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานไปตามสถานการณ์ เช่น “เช็ดตรงนี้” “ไม่เอาแล้ว ทำอันโน้นก่อนนะ” ซึ่งเป็นการใช้ชี้แนะแบบไม่เป็นรูปธรรม โดยใช้คำว่าอันโน้น อันนั้น จึงจำเป็นต้องมีการเตรียมการล่วงหน้า เพื่อให้สามารถสอนงานได้ โดยใช้ขั้นตอนและคำพูดที่เหมือนเดิม

นิยามของ การวิเคราะห์งาน คือ “การกำหนดขั้นตอนการทำงาน โดยแบ่งเป็นกระบวนการงานย่อยเรียงตามลำดับเวลา” เป็นการเตรียมการที่จำเป็นเพื่อให้คนพิการสามารถทำงานได้ด้วยตนเองโดยเร็วที่สุด โดยใช้กระบวนการชี้แนะที่น้อยที่สุด ซึ่งจำเป็นต้องสอนงานโดยใช้ขั้นตอนและคำพูดเดิม ซึ่งอาจคิดเสียว่าเหมือนมีบทพูดเฉพาะสำหรับการสอนงาน โดยอาจไม่จำเป็นต้องอ่านบทพูดให้เหมือนกันทุกคำพูด แต่สิ่งสำคัญของการวิเคราะห์งาน คือการที่ผู้สอนงานได้ตรวจสอบขั้นตอนพื้นฐาน คำพูดพื้นฐาน และสิ่งที่ต้องระมัดระวังเวลาสอนงาน

ในตัวอย่างการวิเคราะห์งานที่อยู่ใกล้ตัว คือ การทำบะหมี่ถ้วย ซึ่งกำหนดกระบวนการแต่ละขั้นตอนอย่างกระชับ มีมาตรฐานที่เป็นรูปธรรมจนถึงเครื่องหมายลูกศร ทำให้ทุกคนสามารถทำบะหมี่ถ้วยได้อย่างถูกต้อง ตัวอย่างการวิเคราะห์งาน (การบรรจุหีบห่อผัก) คือตัวอย่างการวิเคราะห์งานจริงในงานการบรรจุหีบห่อผักในซูเปอร์มาร์เก็ต การวิเคราะห์งานเป็นทั้งบทพูดของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) และเป็นคู่มือกระบวนการที่บริษัทจะสามารถใช้ประโยชน์ได้ภายหลัง นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ปลีกตัวออกจากบริษัทไปแล้วโดยจะขออธิบายถึงวิธีวิเคราะห์งาน โดยละเอียดในหัวข้อต่อไป

ตัวอย่างการวิเคราะห์งาน 1 (วิธีการทำบะหมี่ถั่ว)



ที่มา: <https://www.pobpad.com>

1. เปิดฝาจนถึงเครื่องหมายลูกศร
2. ใส่ผงเครื่องปรุงลงในเส้นบะหมี่
3. เทน้ำร้อนจนถึงเส้นขอบข้างในถ้วย
4. ปิดฝา แล้วรอ 5 นาที
5. คนให้ทั่วกัน
6. ใส่พริกป่น

ตัวอย่างการวิเคราะห์งาน 2 (การบรรจุหีบห่อผัก)



ที่มา : <https://www.pinterest.com/pin/462181980499931157/>

1. หยิบถุงพลาสติกขึ้นมา 1 ใบ
2. หยิบหัวไชเท้าขึ้นมา 1 กำ
- 3 ใส่หัวไชเท้าเข้าไปในถุงจากด้านที่เป็นใบ
4. บีดถุง
5. ใช้เทปรัดปากถุง
6. ตัดรากหัวไชเท้า
7. ใสลงในตะกร้า

6 วิธีวิเคราะห์งาน

ในการวิเคราะห์งาน นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) จำเป็นต้องสังเกตการทำงานของพนักงานในหน่วยงานจริง โดยไม่ใช่เพียงแค่สังเกตอย่างเดียวแต่ต้องสอบถามพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญถึงเทคนิคและข้อควรระวังในงานนั้น ๆ และขั้นตอนสุดท้าย คือการทดลอง ปฏิบัติงานนั้นด้วยตนเอง จึงจะจัดทำร่างการวิเคราะห์งาน โดยใช้ข้อมูลที่รวบรวมผ่านกระบวนการ

ดู → ฟัง → ทำการวิเคราะห์งาน ไม่ควรใช้แค่การจินตนาการในหัวอย่างเดียว แต่ควร วิเคราะห์ โดยปฏิบัติงานจริง ไปพร้อมๆกัน เมื่อวิเคราะห์เสร็จแล้ว ควรทดลองปฏิบัติงานนั้น โดยคู่มือการวิเคราะห์งานไปพร้อมกับคิดภาพการสอนงานจริง โดยทดลองกล่าวคำชี้แนะให้ตัวเองฟัง หากรู้สึก ว่าคำที่ใช้ในการชี้แนะยาวเกินไป พูดยาก หรือซับซ้อนเกินไปก็ควรที่จะเปลี่ยนให้เป็นคำที่เรียบง่ายมากขึ้น ถึงแม้ว่าจะสามารถเปลี่ยนแปลงเนื้อหาของงานวิเคราะห์งานหลังจากเริ่มสอนคนพิการแล้ว แต่หากมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งก็จะทำให้เสียคุณค่าและความหมายของการวิเคราะห์งานไป จึงควรทำการวิเคราะห์งานให้สมบูรณ์แบบตั้งแต่นั้นตอนการเตรียมการล่วงหน้า

7 ข้อควรระวังในการวิเคราะห์งาน

1) บรรทัดละ 1 ภาระงาน

กำหนดให้เขียนเพียง 1 ภาระงาน ใน 1 บรรทัด และหลีกเลี่ยงการเขียนหลาย ภาระงานในบรรทัดเดียว เช่น หลังจากทำ... เสร็จแล้ว ให้ทำ... เป็นต้น

2) ใช้ถ้อยคำที่สามารถกล่าวได้ด้วยประโยคเดียว

ควรวิเคราะห์งาน โดยคิดเสียว่าเป็นบทพูดสำหรับการสอนงานจริง โดยระมัดระวัง ไม่ให้คำอธิบายมีความยาวมากเกินไป และตรวจสอบว่าสามารถพูดได้ในประโยคเดียวหรือไม่

3) คำหนึ่งถึงการสอนงานโดยแสดงท่าทางหรือแสดงตัวอย่างประกอบ

หากอธิบายวิธีการทำงานทั้งหมดด้วยคำพูด ไม่ว่าจะอย่างไรการวิเคราะห์งานก็จะละเอียด และยาว ในกรณีที่ไม่สามารถชี้แนะเป็นคำพูดได้ ให้สอนงานโดยแสดงท่าทาง แสดงตัวอย่าง หรือ จับมือทำ

4) หลีกเลี่ยงการใช้คำที่ไม่เป็นรูปธรรม

หลีกเลี่ยงคำที่ไม่เป็นรูปธรรม เช่น “เข็ดให้สะอาด” หรือ “เก็บไม่ให้ขวางทาง” และ ระบุภาระงานให้เป็นรูปธรรม ว่า “ทำอะไรจึงจะสะอาด” หรือ “ทำอะไรจึงจะไม่ขวางทาง”

5) ตั้งชื่อเรียกให้กับสิ่งของ

เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดว่า อัน โน้น อันนั้น จึงควรตั้งชื่อเรียกให้กับสิ่งของถึงจะเป็น สิ่งที่โดยทั่วไปไม่มีชื่อเรียก แต่หากไม่มีชื่อก็จะทำให้สอนงานได้ยาก จึงควรตั้งชื่อเป็นการเฉพาะ สำหรับงานนั้น

6) ตั้งชื่อให้กับภาระงาน

ตั้งชื่อให้กับภาระงาน เช่น “การปิดฝา” “การขัดถูยางรถ” นอกจากการตั้งชื่อภาระงาน ตามปกติแล้ว ในบางครั้งการตั้งชื่อโดยใช้เสียงประกอบก็ทำให้เข้าใจง่ายขึ้น เช่น “การปิดฝาดังกรอบ” “การขัดถูยางรถเอี้ยคอด” แต่จะจำเป็นต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมของสถานที่ทำงาน และเลือกใช้คำที่ไม่ดูเป็นเด็กมากเกินไป

การวิเคราะห์งานเป็นการเตรียมการล่วงหน้าเพื่อทำให้สอนงานได้อย่างเข้าใจง่าย ดังนั้น ในทางกลับกันหากวิเคราะห์งานละเอียดเกินไปจนมีความซับซ้อนจะทำให้ใช้งานได้ยาก ในที่นี้ จะขอยกตัวอย่างข้อควรระวังขั้นต่ำในการวิเคราะห์งาน

ตารางที่ 2.3 แสดงข้อควรระวังเวลาวิเคราะห์งาน

บรรทัดละ 1 ภาระงาน

เขียนเพียง 1 ภาระงาน ใน 1 บรรทัด และไม่ใช่หลายภาระงาน เช่น ทำ... เสร็จแล้ว ให้ทำ... เป็นต้น

ใช้ถ้อยคำที่สามารถกล่าวได้ด้วยประโยคเดียว

ตรวจสอบว่าเวลาสอนจริงจะสามารถพูดได้ในประโยคเดียวหรือไม่

คำนึงถึงการสอนงานโดยใช้ท่าทางหรือตัวอย่างจริงประกอบ

ไม่จำเป็นต้องอธิบายทั้งหมดด้วยคำพูด แสดงท่าทาง แสดงตัวอย่าง หรือจับมือทำประกอบการสอนได้

หลีกเลี่ยงคำที่ไม่เป็นรูปธรรม

หลีกเลี่ยงคำที่ไม่เป็นรูปธรรม เช่น “สะอาด” หรือ “ไม่ขวางทาง” อธิบายภาระงานว่าทำอะไร

ตั้งชื่อเรียกให้กับสิ่งของ

ตั้งชื่อเรียกให้สิ่งของ เพื่อให้สอนงานได้โดยไม่ใช่คำว่า อันโน้น อันนั้น

ตั้งชื่อให้กับภาระงาน

ตั้งชื่อให้กับภาระงาน เช่น “การปิดฝา” “การขัดถูยางรถ”

8 การวิเคราะห์งานจริง

ในที่นี้จะยกตัวอย่างการวิเคราะห์งานการปิดฝืนเสื้อสุทของร้านขายเสื้อสุทภาพบุรุษ เรามาดลองดูกันว่าจะใช้ขั้นตอนอย่างไรในการวิเคราะห์งาน เพื่อให้การสนับสนุนคนพิการ

ตารางที่ 2.4 แสดงการวิเคราะห์งาน การทำความสะอาดราวแขวน และกระบวนการปิดฝืน

ที่	รายการ
1	เตรียมถุงมือ (ข้างขวา) แปรง และราวแขวน
2	สวมถุงมือข้างขวา โดยให้ด้านที่มีลิ้นเหลืองอยู่ด้านบน
3	เดินไปจุดที่กำหนดในแต่ละวัน
4	ใช้มือที่ถือถุงมือจับแปรง

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

5	ใช้มือซ้ายจับไม้แขวนเสื้อ เพื่อหยิบเสื้อสูทออกมา *ไม่จับเสื้อสูทโดยใช้ถุงมือ ต้องใช้มือเปล่าเท่านั้น	
6	ใช้แปรงปัดฝุ่นที่บ่าขวาเตรียมถุงมือ (ข้างขวา) แปรง และราวแขวน	
7	สวมถุงมือข้างขวา โดยให้ด้านที่มีสีเหลืองอยู่ด้านบน	
8	เดินไปจุดที่กำหนดในแต่ละวัน	
9	ใช้มือที่ถือถุงมือจับแปรง	
10	ใช้มือซ้ายจับไม้แขวนเสื้อ เพื่อหยิบเสื้อสูทออกมา *ไม่จับเสื้อสูทโดยใช้ถุงมือ ต้องใช้มือเปล่าเท่านั้น	
11	ใช้แปรงปัดฝุ่นที่บ่าขวา	
12	ใช้แปรงปัดฝุ่นที่ด้านหลัง	
13	ใช้แปรงปัดฝุ่นที่บ่าซ้าย	
14	ใช้มือซ้ายแขวนเสื้อสูทไว้ตามเดิม	
15	ทำขั้นตอน 5-9 ซ้ำ	
16	เมื่อทำเสร็จหนึ่งแถวแล้ว ให้ถอดถุงมือ	
17	จัดแขวนเสื้อสูท	
18	ย้ายไปราวแขวนอื่นต่อไป	
19	ทำขั้นตอน 5 – 13 ซ้ำ	
20	เก็บถุงมือและแปรง	
21	กรอกเวลาลงในตารางทำงาน	

8.1 การสังเกตการทำงานของพนักงาน และสอบถามเทคนิคในการทำงาน

ก่อนอื่น นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการต้องทำความเข้าใจลำดับงานในภาพรวม โดยการสังเกตการทำงานของพนักงาน สิ่งสำคัญในขั้นตอนนี้ คือ การสอบถามถึงข้อควรระวัง และเทคนิคของงานนั้น ในงานนี้เวลาจับไม้แขวนต้องใช้ด้านสีขาของถุงมือ เพื่อไม่ให้มีลายนิ้วมือหรือฝุ่นติดไม้แขวน แต่เวลาที่จับเสื้อสูทต้องใช้มือเปล่าเพื่อที่จะป้องกันมิให้ฝุ่นบนถุงมือหรือรอยเปื้อนติดเสื้อสูท ดังนั้น จึงเพิ่มข้อควรระวังนี้ไว้ระหว่างขั้นตอน 5-6 และใส่เครื่องหมาย * ประกอบ

8.2 นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ (Job Coach) ต้องทดลองปฏิบัติจริง

นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการต้องทดลองปฏิบัติจริง เพื่อวิเคราะห์ระดับความยากและความเหนื่อยล้า ในการปฏิบัติงานตามระดับความถูกต้องและความรวดเร็วที่หน้างาน ต้องการ และตรวจสอบว่าคนพิการจะสามารถปฏิบัติได้จริงหรือไม่ จากการทดลองปฏิบัติจริง นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการพบว่าน้ำหนักของเสื้อสูท และวิธีการใช้อุปกรณ์เป็นสิ่งที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการทำงาน และเป็นงานที่จำเป็นต้องใช้กำลังแขน และความเข้าใจขั้นตอนของงาน มากกว่าที่เห็นจากภายนอก

8.3 คิดวิธีการที่เหมาะสมกับคนพิการ และเขียนออกมาเป็นขั้นตอน

นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ จะต้องทำการวิเคราะห์งาน โดยคำนึงถึงทั้งสองทาง คือ มาตรฐานความต้องการของสถานที่ทำงานที่ได้จากการประเมินหน้างานเบื้องต้น และการทำให้คนพิการทำงานได้ง่าย ในตัวอย่างข้างต้น จากการวิเคราะห์งานของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการพบว่าการสวมถุงมือข้างที่ถนัดเพื่อใช้ถือไม้แขวนเสื้อ และใช้มือฝั่งตรงข้ามจับสูกจะทำให้ทำงานได้ง่ายกว่า ดังนั้น ในตารางการวิเคราะห์งานจึงได้ระบุให้สวมถุงมือในมือขวา และใช้มือซ้ายจับเสื้อสูท นอกจากนั้นยังได้เพิ่มกระบวนการจัดการแขวนเสื้อเข้าไปหลังจากสิ้นสุดกระบวนการในแต่ละราวแขวนเสื้อ เพื่อให้จัดสินค้าอย่างเรียบร้อย

8.4 การเสนอให้พนักงานพิจารณา

นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการต้องนำผลการวิเคราะห์งานไปประชุมร่วมกับพนักงานเพื่อตรวจสอบขั้นตอนการทำงานในขั้นสุดท้าย ในกรณีตัวอย่างนี้นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการได้อธิบายให้พนักงานในหน้างานทราบว่า ได้มีการกำหนดวิธีการใช้งานทั้งสองมือให้ชัดเจน และเพิ่มกระบวนการในการดูแลสินค้าอย่างใส่ใจ จากการประชุมหารือทางพนักงานได้เห็นชอบให้ทำการสอนงานตามขั้นตอนในตารางการวิเคราะห์งาน

ในการสนับสนุนในหน้างานจริง นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการไม่เพียงแต่สังเกตและวิเคราะห์งานเท่านั้น แต่จำเป็นต้องมีกระบวนการในการสอบถาม การทดลองปฏิบัติงานจริง การกำหนดขั้นตอนอย่างเป็นรูปธรรมที่เหมาะสมกับระดับความเข้าใจของคนพิการ และการอธิบายให้พนักงานทราบเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

9 การชี้แนะ 4 ระดับ

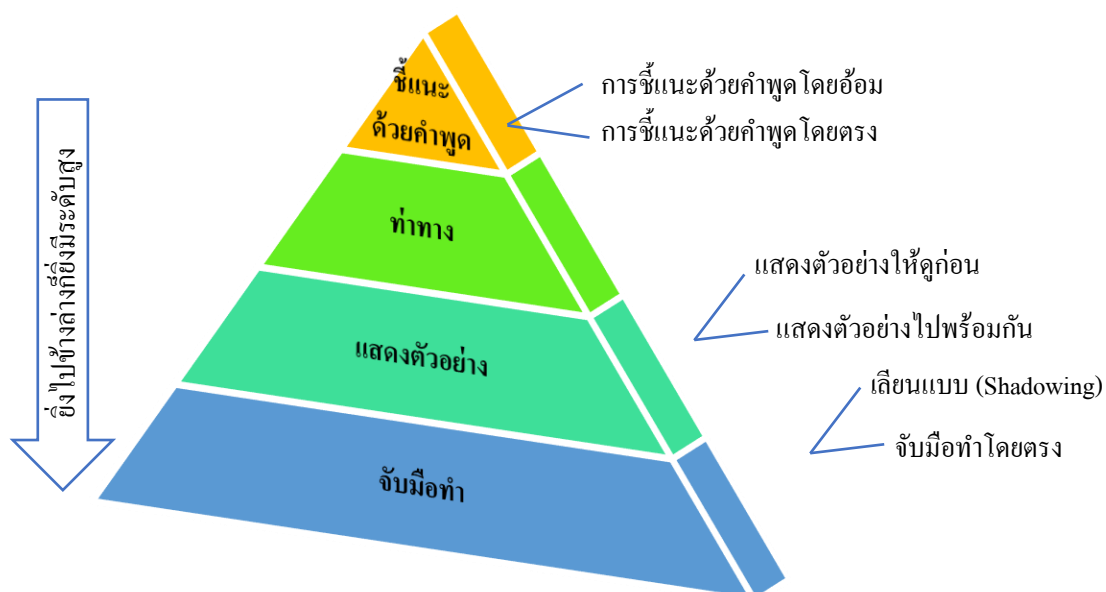
หากพูดถึงการชี้แนะ โดยทั่วไปคนส่วนใหญ่คงคิดถึง “การชี้แนะโดยการบอก” เช่น “กรุณาเช็ดโต๊ะโดยใช้ผ้าจี้ริ้ว” แต่เราต้องคำนึงถึงข้อจำกัดเป็นอย่างแรกว่า คนพิการบางคนอาจไม่

สามารถเข้าใจข้อมูลที่สื่อสารโดยคำพูดเพียงอย่างเดียวได้ หรือจำเป็นต้องใช้เวลามากกว่าปกติ ในการทำความเข้าใจ

ลองคิดถึงเวลาที่ต้องไปประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ โดยมีความสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ แค่ถามคำตอบคำ ถ้าเป็นคำง่าย ๆ ก็สามารถเข้าใจได้ แต่หากพูดเร็วและหลายคำ คำง่าย ๆ ก็จะจมไปกับคำพูดอื่นๆ จนไม่สามารถเข้าใจได้ ดังนั้น สำหรับคนที่ภาษาอังกฤษไม่แข็งแรง การใช้คำง่าย ๆ และใช้ท่าทางประกอบจะเข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจมากกว่าคำพูดที่ยื่นเยื่อ

เทคนิคการสอนงานให้เข้าใจง่าย จึงเหมือนการสื่อสาร โดยใช้คำง่าย ๆ และใช้ท่าทางประกอบ โดยเลือกใช้วิธีการสอนให้เหมาะสมกับความเข้าใจของคนพิการ และความยากของงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ตามที่แสดงในภาพที่ 2.2 ดังนี้ (1) ชี้นำด้วยคำพูด (Verbal) (2) ท่าทาง (Gesture) (3) แสดงตัวอย่าง (Modeling) (4) จับมือทำ (Physical Prompt)

การชี้นำด้วยคำพูดจะต้องไม่มากเกินไป โดยจำกัดเพียงแค่ที่เขียนไว้ในตารางวิเคราะห์งาน ในกรณีที่คำพูดไม่สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ ให้ใช้ท่าทาง ตัวอย่าง และจับมือทำ ตามที่แสดงในภาพที่ 2.2 การชี้นำเรียงตามระดับความเข้าใจยิ่งไปข้างล่างเท่าไรก็ยิ่งเข้าใจง่ายและเป็นการชี้นำที่เอาใจใส่มากขึ้นเท่านั้น แต่ในทางกลับกัน พึงระวังว่าเป็นการชี้นำที่เข้าไปแทรกแซงการทำงานมากขึ้นและอาจเป็นการชี้นำที่น่ารำคาญได้ นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการจึงจำเป็นต้องเลือกใช้วิธีการชี้นำ 4 ระดับนี้ เพื่อให้สอนงานให้เข้าใจง่าย และค่อย ๆ ลดระดับการแทรกแซงลง เพื่อให้คนพิการสามารถช่วยเหลือตัวเองได้เร็วที่สุด



ภาพที่ 2.2 แสดงการชี้นำ 4 ระดับ

ระดับที่ 1 การชี้แนะด้วยคำพูด (Verbal)

ให้หัวข้อต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการชี้แนะ ทั้ง 4 ระดับ ทีละระดับ

การชี้แนะด้วยคำพูด มีความหมายตรงตัว คือการให้คำแนะนำโดยใช้คำพูด เวลาที่ชี้แนะโดยใช้คำพูดจะต้องใช้คำพูดง่าย ๆ ตามที่เขียนในตารางวิเคราะห์งาน อย่างไรก็ตาม หากเป็นกังวลที่จะต้องปฏิบัติตามตารางวิเคราะห์งานมากเกินไปอาจทำให้ไม่เป็นธรรมชาติ ดังนั้น จึงควรยึดหลักการ ดังนี้ (1) ไม่เปลี่ยนขั้นตอนจากตารางวิเคราะห์งาน (2) ไม่เปลี่ยนชื่อเรียกสิ่งของหรือกระบวนการงาน (3) ใช้ประโยคที่เรียบง่าย และเพิ่มข้อมูลที่ไม่จำเป็น

บางครั้ง หากรู้สึกว่แค่คำพูดในตารางวิเคราะห์งานไม่เพียงพอ เราสามารถสอนงานโดยใช้วิธีอื่นนอกจากคำพูดได้ เช่น การแสดงท่าทาง แสดงตัวอย่าง และจับมือทำ ดังนั้น หากไม่สามารถชี้แนะด้วยคำพูดง่าย ๆ ได้ เราจึงไม่ควรที่จะใช้คำพูดมากเกินไป แต่เปลี่ยนไปใช้วิธีอื่นทดแทน เช่น ท่าทาง ตัวอย่าง และจับมือทำ

การชี้แนะด้วยคำพูดโดยตรง คือการชี้แนะออกคำสั่งตามความหมายโดยตรง เช่น “หยิบปากกา” การชี้แนะด้วยคำพูดโดยอ้อม คือการชี้แนะออกคำสั่งโดยเปิดโอกาสให้ผู้ที่สามารถปฏิบัติตามการชี้แนะด้วยคำพูดโดยตรงได้แล้ว สามารถคิดที่จะปฏิบัติได้ด้วยตนเอง เช่น ในกรณีที่ต้องการให้ “ใช้ไม้ม้อบถูพื้น” ก็อาจใช้คำพูดสอบถามว่า “ขั้นตอนต่อไปคืออะไรนะ” “ขั้นตอนต่อไปควรทำอะไร” เป็นต้น

ระดับที่ 2 แสดงท่าทาง (Gesture)

หมายถึงการใช้มือและร่างกายแสดงท่าทางเพื่อสื่อสาร โดยเป็นขั้นตอนที่อยู่ในระดับถัดจากการชี้แนะด้วยคำพูด แต่ในความเป็นจริงแล้วควรใช้ท่าทางควบคู่กับการชี้แนะด้วยคำพูด ยกตัวอย่าง เช่น วิธีการใช้อุปกรณ์หรือสิ่งของที่ใช้ในการทำงานในการชี้ (Pointing) และการแสดงท่าทางเพื่อสื่อถึงวิธีการทำงานจริง ก็ถือว่าเป็นการแสดงท่าทางเช่นกัน

ระดับที่ 3 การแสดงตัวอย่าง (Modeling)

ความแตกต่างระหว่างการแสดงตัวอย่างกับการแสดงท่าทางคือ การแสดงท่าทางเป็นการใช้มือและร่างกายในการสื่อสาร แต่การแสดงตัวอย่างเป็นการปฏิบัติงานให้เห็นจริง โดยนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการจะแสดงวิธีทำงานให้ดูก่อน แล้วจึงบอกคนพิการว่า “ลองทำดู” เพื่อให้โอกาสคนพิการในการลองทำจริง โดยหากทำได้ก็ชม และหากทำไม่ได้ก็ปรับแก้ไขให้ถูกต้อง ซึ่งกระบวนการให้ความคิดเห็นตอบกลับ (Feedback) เช่นนี้ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง

การแสดงตัวอย่าง สามารถแบ่งได้เป็นสองประเภท นั่นคือ (1) แสดงตัวอย่างให้ดูก่อน และ (2) แสดงตัวอย่างไปพร้อมกัน โดยการแสดงตัวอย่างให้ดูก่อน คือ รูปแบบที่กล่าวไปในข้างต้นว่า



นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ จะแสดงตัวอย่างให้ดูก่อนแล้วให้คนพิการทำตาม แต่วิธีการแสดงตัวอย่างให้ดูก่อนนี้ ผู้พิการจะต้องสามารถจดจำกระบวนการทำงานและทำตามได้ ดังนั้นจึงไม่เหมาะกับผู้พิการมีความสามารถในการจดจำได้จำกัด หรือกรณีที่กระบวนการทำงานมีความซับซ้อน ในทางตรงข้าม การแสดงตัวอย่างไปพร้อมกันเป็นวิธีการที่

ภาพที่ 2.3 การแสดงตัวอย่างการตอนกิ่งมะนาว

ให้แก่นักเรียน ณ ฐานการเรียนรู้ เปรี้ยวจัดคกบ่อ ณ โรงเรียนน่านปัญญานุกูล จังหวัดน่าน

นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการอยู่ข้าง ๆ แสดงตัวอย่างและให้คนพิการลองปฏิบัติงานไปพร้อม ๆ กันทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น แต่วิธีนี้ไม่จำเป็นต้องจดจำกระบวนการงานด้วยตนเอง จึงอาจทำให้นิสัยการดูตัวอย่างและทำไปพร้อมกัน ดังนั้น จึงควรใช้อย่างระมัดระวัง โดยแสดงตัวอย่างไปพร้อมกันแค่ในช่วงแรก และปรับเปลี่ยนเป็นวิธีแสดงตัวอย่างให้ดูก่อนแทน

ระดับที่ 4 การจับมือทำ (Physical Prompts)

คือการจับมือให้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการสอนให้จำวิธีการใช้ร่างกาย หรือการออกแรงต่าง ๆ ในงานที่จำเป็นต้องมีการเคลื่อนไหวมาก เช่น งานทำความสะอาด อย่างไรก็ตาม การที่มีคนอื่นมาจับตัว และขยับให้ทำท่าทางต่าง ๆ ไม่ใช่ความรู้สึที่ดีนัก โดยเฉพาะสำหรับคนที่เป็นออทิสติกซึ่งมักต่อต้านการที่คนมาถูกเนื้อต้องตัว เนื่องจากมีประสบการณ์ความรู้สึที่ละเอียดอ่อน ถึงแม้เป็นกรณีที่ต้องใช้วิธีจับมือทำก็ควรที่จะจำกัดการใช้มือสัมผัสโดยตรงให้น้อยที่สุด จึงจำเป็นต้องมีการให้เทคนิคในการลดระดับการแทรกแซงให้น้อยลงทีละนิด โดยในตอนแรกอาจ **ใช้วิธีจับมือสอน → ประคองข้อมือ หรือศอก เพื่อช่วยชี้นำการปฏิบัติ → ใช้มือประคองในระยะประชิดเกือบสัมผัส** เพื่อไปให้รู้ถึงการปฏิบัติขั้นต่อไป โดยวิธีการที่ใช้มือประคองในระยะประชิดเกือบสัมผัส เรียกได้อีกชื่อว่า Shadowing



ภาพที่ 2.4 แสดงการใช้เทคนิคการสอนงานเพื่อให้นักเรียนเข้าใจง่าย โดยการจับมือทำ (Physical Prompts) และการแสดงท่าทางประกอบ (Gesture) ของฐานการเรียนรู้ เดอะสตาร์คาร์แคร์ ณ โรงเรียนน่านปัญญานุกูล จังหวัดน่าน

10 การสอนงานอย่างเอาใจใส่ กับการสอนงานแบบจูนจ้านห่างกันเพียงแค่เส้นด้ายบาง ๆ

สิ่งสำคัญอย่างแรกในการสอนงานให้เข้าใจง่าย 2 ประการ นั่นคือ การวิเคราะห์งาน และการชี้แนะ 4 ระดับ ซึ่งประกอบด้วย การชี้แนะด้วยคำพูด การแสดงท่าทาง การแสดงตัวอย่าง และการจับมือทำ ก่อนอื่นจึงจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในการสอนงาน โดยใช้ขั้นตอนเดิม คำพูดเดิมโดยใช้ การแสดงท่าทาง และแสดงตัวอย่างประกอบ และขั้นตอนต่อไปคือการค้นหาระดับการแทรกแซงที่เหมาะสม กับความสามารถของคนพิการ และหากคนพิการเริ่มมีระดับในการช่วยเหลือตัวเองสูงขึ้นแล้วก็จำเป็นที่จะต้องปรับระดับและคุณภาพของการแทรกแซงให้เหมาะสม โดยอาจลดการแสดงท่าทาง การแสดงตัวอย่าง และการใช้จับมือทำ

การค้นหาระดับการแทรกแซงขั้นต่ำที่จำเป็นสำหรับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต้องคำนึงถึงขั้นตอนพื้นฐานดังต่อไปนี้ หากยกตัวอย่างขั้นตอนการบรรจุแอปเปิลลงในถุงพลาสติก ซึ่งเป็นงานเบื้องหลังในซูเปอร์มาร์เก็ต จะสามารถวิเคราะห์งานได้ดังนี้

วิธีการสอนงาน โดยเข้าไปแทรกแซงให้น้อยที่สุด

1. บอกให้ “เซ็ดแอปเปิล 4 ลูก” (ชี้แนะด้วยคำพูด)
2. หากทำได้ถูกต้อง ให้กล่าวคำชื่นชมว่า “ใช่แล้ว” และเฝ้าดู
3. หากทำผิด หรือรอ 3 – 5 วินาทีแล้วยังไม่เริ่มทำ ให้พูดอีกครั้งว่า “เซ็ดแอปเปิล 4 ลูก” แล้วใช้นิ้วชี้ที่ลูกแอปเปิล หรือทำท่าเซ็ดลูกแอปเปิล (แสดงท่าทาง)
4. หากทำได้ถูกต้อง ให้กล่าวคำชื่นชมว่า “ใช่แล้ว” และเฝ้าดู

5. หากทำผิด หรือรอ 3 – 5 วินาทีแล้วยังไม่เริ่มทำ ให้พูดอีกครั้งว่า “เช็ดแอปเปิล 4 ลูก” แล้วทำการเช็ดแอปเปิลให้ดูจริง (แสดงตัวอย่าง)
6. หากทำได้ถูกต้อง ให้กล่าวคำชื่นชมว่า “ใช่แล้ว” และเฝ้าดู
7. หากทำผิด หรือรอ 3 – 5 วินาทีแล้วยังไม่เริ่มทำ ให้พูดอีกครั้งว่า “เช็ดแอปเปิล 4 ลูก” แล้วจับมือคุณครูให้ทำการเช็ดแอปเปิลจริง (จับมือทำ)

เมื่อใช้วิธีเช่นนี้ จนค้นพบว่าคนพิการคนนั้นเหมาะกับการใช้วิธีการชี้แนะแบบไหนแล้ว ในขั้นตอนต่อไป ให้ปรับเปลี่ยนให้ทำได้ถึงแม้ว่าจะลดจำนวนและคุณภาพของการชี้แนะลง หากทำได้โดยการจับมือทำ ในขั้นตอนต่อไปให้ฝึกให้ทำได้โดยการแสดงตัวอย่าง หากแสดงตัวอย่างได้แล้วให้ชี้แสดงท่าทาง โดยจินตนาการถึงแผนภูมิพีรามิด 4 ระดับของการชี้แนะและตั้งเป้าหมายในการยกระดับให้สูงขึ้น ซึ่งในความเป็นจริงแล้วอาจไม่จำเป็นต้องสูงขึ้นทีละขั้น แต่อาจสามารถยกระดับสูงข้ามระดับขั้นเลยก็ได้ เช่น อาจข้ามจากการแสดงท่าทาง และการแสดงตัวอย่าง ไปที่การชี้แนะด้วยคำพูดเลยก็เป็นไปได้ การที่นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการจะตัดสินใจลดระดับของการแทรกแซง เช่น “เมื่อก็สอนโดยใช้ท่าทางไปแล้ว ครั้งนี้ลองแค่ชี้แนะด้วยคำพูด” จำเป็นต้องพิจารณาโดยการสังเกตสีหน้าและท่าทางของคนพิการอย่างถี่ถ้วนตั้งแต่ได้รับคำสั่งจนทำงานเสร็จสิ้น และไม่ควรที่จะสอนงานโดยประกบข้าง ๆ มากจนเกินไป เพราะหลักการพื้นฐานของนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการคือการชี้แนะให้สามารถพึ่งพาตัวเองให้ได้เร็วที่สุด

11 เจ็บใจในการลองผิดลองถูก เพื่อการสอนงาน

เทคนิคการสอนงานให้เข้าใจง่าย คือการที่ นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ ต้องทำการวิเคราะห์งาน และชี้แนะออกคำสั่งให้แก่คนพิการ ในกรณีที่มีข้อผิดพลาด จะต้องหยุดการปฏิบัติ และสอนวิธีที่ถูกต้องให้ จึงถือว่าเป็นวิธีสอนงานที่ไม่เปิดโอกาสให้คนพิการได้ทำผิดพลาด แต่คนพิการบางคนอาจอยากลองทำงานด้วยตนเองก่อน ในกรณีเช่นนั้น นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการ ไม่จำเป็นต้องยึดติดกับการใช้วิธีการสอนงานที่เข้าใจง่าย แต่ควรเลือกวิธีที่เหมาะสมกับสถานการณ์ตามลักษณะเฉพาะของคนพิการ ความยากของงานและสิ่งแวดล้อมในหน้างาน ในที่นี้เราลองมาดูวิธีการสอนงานแบบลองผิดลองถูกกันดีกว่า

วิธีการสอนงานแบบลองผิดลองถูก นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการจะไม่ชี้แนะอะไรเลย แต่จะให้คนพิการคิดและปฏิบัติด้วยตนเองก่อน หากคนพิการทำได้ถูก ก็จะพูดว่า “ใช่แล้ว” “ถูกต้องแล้ว” แต่หากผิดก็จะพูดว่า “หืม ?” “ใช่แบบนั้นหรือ ?” เพื่อชักชวนให้ทำแบบอื่น โดยถึงแม้จะผิดหลายครั้งแต่ก็คอยเฝ้าดูจนกว่าคนพิการจะทำได้ถูก และแสดงท่าทีเชิงสนับสนุน โดยบอกว่า “ใช่แล้ว” แล้วจึงจะขยับไปยังขั้นตอนต่อไป เนื่องจากคนพิการสามารถเรียนรู้จากการ

คิด ปฏิบัติ และทำผิดพลาดด้วยตนเอง เมื่อเทียบกับการสอนงานแบบเข้าใจง่ายแล้ว วิธีนี้ จะเหมาะสมกับคนที่มีความรู้ลึกอย่างแรงกล้าว่า “อยากทำด้วยตัวเอง” หรือ “ไม่ยอมให้ใครมาสอน”

อย่างไรก็ตาม สำหรับคนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา การรับรู้ หรือความทรงจำอย่างรุนแรง การสอนงาน โดยลองผิดลองถูก อาจมีความเสี่ยงในการทำให้สับสนได้ เนื่องจากอาจรู้สึกตระหนักเวลาที่ถูกระบุว่าทำผิด และพอลองผิดลองถูกหลายครั้งก็อาจทำให้จำไม่ได้ว่าวิธีไหนคือวิธีที่ถูกต้อง คนที่เหมาะสมกับการสอนงาน โดยลองผิดลองถูก มี 2 องค์ประกอบคือ (1) สามารถจำได้ว่าวิธีไหนคือวิธีที่ถูกต้อง จากหลายๆวิธีที่ได้ลองปฏิบัติ (2) สามารถเข้าใจได้ว่าทำไมถึงผิด หรือไม่ถูกต้อง หากคนพิการมีความสามารถข้างต้นไม่เพียงพอ ก็ควรที่จะใช้เทคนิคการสอนงานให้เข้าใจง่าย เพื่อเรียนรู้วิธีการแบบเดียวให้สามารถปฏิบัติได้จริงจะดีกว่า



ภาพที่ 2.5 แสดงการสอนงานปั้นเซรามิก ของฐานการเรียนรู้ปั้นเสริมเติมแต่ง ณ โรงเรียนน่านปัญญานุกูล จังหวัดน่าน

12 ถ้าทำได้สำเร็จให้ชมในทันที

นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการสอนงาน โดยการชี้แนะด้วยคำพูดตามตารางการวิเคราะห์งาน ควบคู่กับการแสดงท่าทาง และการแสดงตัวอย่างซึ่งหากคนพิการสามารถปฏิบัติกระบวนการงานนั้นได้ถูกต้องก็จะต้องชมในทันที การชมหลังเสร็จสิ้นงานในวันนั้นว่า “วันนี้ทำได้ดีมากเลยนะ” ก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน แต่เพื่อให้สามารถทำงานได้ด้วยตัวเองอย่างรวดเร็ว จึงมีความสำคัญมากกว่าที่จะต้องชมในทันทีในทุกขั้นตอนที่ทำได้สำเร็จ แต่เนื่องจากนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการเป็นการสอนงานในสถานที่ทำงาน ดังนั้นจึงไม่ควรใช้วิธีการชมโดยส่งเสียงดังหรือตบมือเหมือนที่ทำกับเด็กได้ แต่ควรกล่าวคำชมสั้น ๆ เช่น “ใช่” “ถูกต้อง” “ครับ” และส่งรอยยิ้มในเวลาที่เหมาะสมก็เพียงพอแล้ว

13 การจำเทคนิคการสอนงานให้เข้าใจง่าย

สามารถนำตารางการวิเคราะห์งานมาสรุปเป็นบันทึกผลการสอนงานได้ตามตารางที่ 2.5 โดยไม่มีกฎเฉพาะตายตัวสำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ แต่ส่วนใหญ่จะใช้สัญลักษณ์ในความหมาย ดังนี้

+ : สามารถทำได้โดยไม่ต้องชี้แนะ

V (Verbal instruction): สามารถทำได้โดยการชี้แนะด้วยคำพูด

G (Gesture): สามารถทำได้โดยแสดงท่าทาง

M (Modeling): สามารถทำได้โดยการแสดงตัวอย่าง

P (Physical Prompt): สามารถทำได้โดยการจับมือทำ



ภาพที่ 2.6 การสอนงานหัตถกรรมของนักเรียน

การจดบันทึกเพื่อประโยชน์ในการติดตามความคืบหน้า และใช้ในการแบ่งปันข้อมูลระหว่างคนพิการ พนักงาน และนักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนพิการคนอื่น ๆ ดังนั้นจึงขอแนะนำให้ทำการจดบันทึกวันละหนึ่งครั้งในงานชิ้นแรกของแต่ละวัน การจดบันทึกจะทำให้สามารถสังเกตเห็นว่าจากการสอนงานมีพัฒนาการในเรื่องใดน้อย และทำให้สามารถหาวิธีแก้ไขที่มีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 2.5 แสดงการจดบันทึกตามตารางวิเคราะห์งาน

	1 มี.ค.	2 มี.ค.	3 มี.ค.	4 มี.ค.	5 มี.ค.
หยิบถุงพลาสติก 1 ใบ	V	V	+	+	
หยิบหัวไขเท้า 1 กำ	P	M	G	+	
ใส่หัวไขเท้าเข้าไปในถุง จากด้านที่เป็นใบ	P	M	M	G	
บิดถุง	M	M	G	+	
ใช้เทปรัดปากถุง	M	G	G	G	
ตัดรากหัวไขเท้า	M	G	V	+	
ใส่ลงในตะกร้า	V	V	+	+	

+ : สามารถทำได้โดยไม่ต้องชี้แนะ V: สามารถทำได้โดยชี้แนะด้วยคำพูด G: สามารถทำได้โดยแสดงท่าทาง M: สามารถทำได้โดยการแสดงตัวอย่าง P: สามารถทำได้โดยการจับมือทำ

14 ความผิดพลาดให้แก้ไขทันที

ในเทคนิคการสอนงานให้เข้าใจง่าย หากคนฝึกการทำผิดพลาด ให้บอกและสอนคนฝึกการทำวิธีที่ถูกต้องในทันที โดยคอยสังเกตอย่างระมัดระวังไม่ให้ทำขั้นตอนที่ผิดจนเสร็จ เมื่อเริ่มทำขั้นตอนที่ผิด หรือดูท่าทางจะผิดให้หยุดมือที่ทำอย่างเงิบ ๆ ในกรณีที่มีความบกพร่องในการจดจำ หรือการรับรู้ หากทำขั้นตอนที่ผิดไปแม้แต่ครั้งเดียว ก็อาจจำขั้นตอนนั้นได้ ถึงแม้ว่าจะสอนวิธีที่ถูกต้องภายหลัง ก็จะไม่สามารถที่จะแยกแยะได้ว่าอันไหนคือวิธีที่ถูกต้อง นอกจากนั้น ในเวลาที่ชี้แนะห้ามใช้คำพูดเชิงลบว่า “ไม่ได้” “ไม่ใช่” แต่ใช้เพียงแค่มือออกไปหยุดเท่านั้น แล้วจึงใช้วิธีแสดงท่าทาง แสดงตัวอย่าง และจับมือทำ เพื่อสอนวิธีที่ถูกต้อง แล้วจึงบอกว่า “ลองทำใหม่แบบนี้อีกครั้งหนึ่ง” เพื่อให้คนฝึกสามารถมีประสบการณ์ในการทำอีกครั้ง โดยหากทำได้ถูกต้องให้ก็ใช้ชมปฏิบัติซ้ำวนเวียนไปลักษณะนี้

15 นอกเหนือจากทฤษฎีแล้ว สิ่งที่สำคัญในการปฏิบัติจริง

ในบทนี้ได้กล่าวถึงเทคนิคการสอนงานให้เข้าใจง่ายไปแล้ว แต่การนำเทคนิคการสอนงานให้เข้าใจง่ายไปใช้จริงในหน้านางานนั้น ไม่ใช่เรื่องง่ายนัก หากยึดติดกับทฤษฎีพื้นฐานมากเกินไปก็จะทำให้มีวพะวงกับการ “ทำตามตารางวิเคราะห์งาน” “การชี้แนะ 4 ระดับแยกกัน” หรือ “สอนงานโดยแทรกแซงให้น้อยที่สุด” และอาจทำให้กลายเป็นการสอนงานที่มีภาพลักษณ์ที่แข็งและเย็นชา การใช้เทคนิคการสอนงานให้เข้าใจง่ายอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่สามารถทำได้โดยอาศัยความเข้าใจเท่านั้น แต่จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมทั้งทักษะและวิธีการรวมถึงต้องอาศัยประสบการณ์

นอกจากนั้น ไม่ใช่เพียงแค่วิธีการหรือเทคนิคเท่านั้น แต่ต้องไม่ลืมว่าหลักการสำคัญของการสอนงานให้เข้าใจง่ายคือ “การสอนงานให้เข้าใจง่าย โดยคำนึงถึงคนฝึก” ถึงแม้ว่าจะเข้าใจง่ายสำหรับพวกเรา แต่ไม่ได้หมายความว่าเข้าใจง่ายสำหรับคนฝึก ก็จำเป็นต้องสังเกตท่าทีของคนฝึกตลอดเวลา และคิดหาวิธีที่จะทำให้เข้าใจง่าย ดังนั้น ในเวลาที่นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนฝึกสอนงาน จึงไม่เพียงแต่ดูตามตารางวิเคราะห์งานเท่านั้น แต่ต้องดูท่าทางและสีหน้าของคนฝึกด้วย การชี้แนะไม่จำกัดเพียงแค่ 4 ระดับตามทฤษฎีเท่านั้น แม้แต่การชี้แนะด้วยคำพูด ก็มีระดับของน้ำเสียงและความรุนแรงแตกต่างกัน การแสดงท่าทางหรือจับมือทำก็มีหลายระดับนอกจากนี้นักแนะแนวอาชีพและสอนงานคนฝึกควรให้ ความสำคัญกับการสร้างความรู้สึกร่วมกับคนฝึกในการบรรลุความสำเร็จในการทำงานมากกว่าการจดบันทึกหากปราศจาก หลักการสำคัญเหล่านี้ เทคนิคในการสอนงานให้เข้าใจง่ายก็ไม่บรรลุผล