

คู่มือสำหรับผู้เข้าอบรม

หลักสูตร การให้การปรึกษา นักศึกษา ในบริบทของ มหาวิทยาลัย

กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต

คู่มือสำหรับผู้เข้าอบรม

หลักสูตร

การให้การปรึกษา

นักศึกษา

ในบริบทของ

มหาวิทยาลัย

กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต

คำนำ

กรมสุขภาพจิตได้มีการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และมหาวิทยาลัยในเครือข่ายที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย ในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อขับเคลื่อนและบูรณาการการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือทางด้านจิตใจนักศึกษาและบุคลากร ให้ได้รับการส่งเสริม พัฒนา ป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพจิต รวมทั้งสนับสนุนให้มีศักยภาพในการดูแลช่วยเหลือทางด้านสุขภาพจิตเบื้องต้นแก่นักศึกษาในมหาวิทยาลัย และได้ดำเนินงานร่วมกันมาตั้งแต่ปี 2565 จากการสำรวจการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือด้านสุขภาพจิตนักศึกษา พบว่าบุคลากรที่ดูแลช่วยเหลือด้านสุขภาพจิตมีจำนวนไม่เพียงพอ ต้องใช้ทักษะและความรู้เฉพาะในการให้การศึกษาด้านสุขภาพจิต มีความต้องการให้กรมสุขภาพจิตสนับสนุนเรื่องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อให้นักศึกษาที่มีปัญหาสุขภาพจิตได้รับการดูแลช่วยเหลือทางด้านสุขภาพจิตเบื้องต้น และได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง

คู่มือสำหรับผู้เข้าอบรมหลักสูตรการให้การศึกษานักศึกษาในบริบทของมหาวิทยาลัยฉบับนี้ เป็นคู่มือประกอบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้วยหลักสูตรการให้การศึกษานักศึกษาในบริบทของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดูแลช่วยเหลือนักศึกษาได้ใช้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจและทักษะการให้การศึกษาดูแลช่วยเหลือนักศึกษาในมหาวิทยาลัย และดูแลเฝ้าระวังสุขภาพจิตนักศึกษาให้มีสุขภาพจิตที่ดี อันจะเป็นการป้องกันปัญหาสุขภาพจิต พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับกลุ่มนักศึกษาต่อไป

กรมสุขภาพจิต

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	1
แผนการสอนที่ 1 เรื่อง รู้จักตนเองและเข้าใจวัยวัยรุ่น	
แผนการสอนที่ 1.1 ธรรมชาติของจิตใจ	5
แผนการสอนที่ 1.2 เข้าใจวัยวัยรุ่น	13
แผนการสอนที่ 2 เรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้การศึกษา	18
แผนการสอนที่ 3 เรื่อง ทักษะพื้นฐานในการให้การศึกษา	25
แผนการสอนที่ 4 เรื่อง ภาพรวมของกระบวนการให้การศึกษา	32
แผนการสอนที่ 5 เรื่อง การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ	36
แผนการสอนที่ 6 เรื่อง การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ	40
แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการศึกษา	51
ภาคผนวก	
- การวิเคราะห์ปัญหาของผู้รับการศึกษา (Case formulation)	65
- แนวทางการจัดการกับความเครียด ดูแลภาวะอารมณ์ เพื่อเยียวยาจิตใจตนเอง	66
- สภาวะอารมณ์ไม่คงที่ สัญญาณเตือนก่อนเกิดปัญหาสุขภาพจิต	69
- แหล่งให้ความช่วยเหลือ	71
- Mental Health Check-In	72
- การส่งต่อ	73

บทนำ

กรมสุขภาพจิต ดำเนินการขับเคลื่อนการดูแลช่วยเหลือทางด้านสุขภาพจิตนักศึกษา โดยดำเนินงานร่วมกันระหว่างกรมสุขภาพจิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง และมหาวิทยาลัยในเครือข่ายที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย เพื่อให้การดำเนินงานดูแลช่วยเหลือทางจิตใจนักศึกษาครอบคลุมมหาวิทยาลัยทุกแห่ง และเกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและมหาวิทยาลัยในแต่ละเขตสุขภาพ ซึ่งจะส่งผลให้นักศึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยทุกแห่งได้รับการส่งเสริมป้องกันด้านสุขภาพจิต และการดูแลช่วยเหลือผู้มีปัญหาสุขภาพจิต รวมทั้งติดตามต่อเนื่องเพื่อเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพจิต

จากผลการสำรวจความสุขและความเข้มแข็งทางใจในกลุ่มเยาวชน พบข้อมูลสำคัญว่าวัยรุ่นและเยาวชน อายุ 15-24 ปี มีระดับสุขภาพจิตต่ำที่สุด เมื่อเทียบกับกลุ่มวัยผู้ใหญ่และวัยสูงอายุกลุ่มอายุนี้มีความสุขในระดับต่ำกว่าคนทั่วไปมากที่สุด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) วัยทำงานตอนต้นเป็นกลุ่มที่มีคะแนนความเข้มแข็งทางใจในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติมากที่สุด เมื่อเทียบกับวัยทำงานตอนกลางและตอนปลาย (กรมสุขภาพจิต, 2564; 2565) และผลการสำรวจพฤติกรรมสุขภาพจากมหาวิทยาลัยเครือข่ายทั่วประเทศ จำนวน 15 แห่ง ใน 5 ภูมิภาค ตั้งแต่เดือนมิถุนายน - กันยายน 2565 จำนวน 9,050 ราย พบว่า นิสิตร้อยละ 40 มีความเครียดอย่างมาก ร้อยละ 4.3 ได้รับการวินิจฉัยว่ามีอาการทางจิตเวช เช่น เป็นโรคซึมเศร้า รวมไปถึงโรคอารมณ์สองขั้ว (Bipolar) กว่าร้อยละ 4 ของนิสิตนักศึกษาทั่วประเทศ มีความคิดฆ่าตัวตายอยู่บ่อยครั้งถึงตลอดเวลา และมีร้อยละ 12 ได้เคยลงมือทำร้ายร่างกายตนเองแล้ว โดยในจำนวนนี้มีถึงร้อยละ 1.3 ที่มีพฤติกรรมทำร้ายร่างกายตนเองอยู่บ่อยครั้งถึงตลอดเวลา โดยมีความพึงพอใจกับชีวิตในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง และผลการสำรวจการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือด้านสุขภาพจิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง (ร้อยละ 81.58 ของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด) และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง (ร้อยละ 100 ของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด) ของกรมสุขภาพจิต ในช่วงวันที่ 11-22 มีนาคม 2565 พบปัญหาในการดูแลช่วยเหลือทางด้านสุขภาพจิต ได้แก่ บุคลากรขาดความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง มีจำนวนไม่เพียงพอ การเข้าถึงและดูแลช่วยเหลือนักศึกษา โดยต้องการให้กรมสุขภาพจิตช่วยเหลือในเรื่องการพัฒนาศักยภาพบุคลากร อาจารย์ นักศึกษา เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยสามารถประเมินคัดกรองและให้คำแนะนำเบื้องต้นด้านสุขภาพจิตได้ และผลการสำรวจข้อมูลการดูแลช่วยเหลือทางด้านสุขภาพจิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยในเครือข่ายที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย 26 แห่ง (ร้อยละ 72.22 ของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด) ดำเนินการระหว่างวันที่ 1-20 ตุลาคม 2566 พบว่า มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 96.15) มีความต้องการความร่วมมือในการดูแลช่วยเหลือทางด้านสุขภาพจิตแก่นักศึกษากับกรมสุขภาพจิต โดยเรื่องที่ต้องการมากที่สุดคือ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการดูแลจิตใจให้กับนักศึกษา (ร้อยละ 40) และส่งต่อนักศึกษา (ร้อยละ 40) รองลงมา ได้แก่ การประเมินคัดกรองปัญหาสุขภาพจิต (ร้อยละ 8) และการให้การปรึกษา (ร้อยละ 40)

หลักสูตรการให้การปรึกษานักศึกษาในบริบทของมหาวิทยาลัย ได้รับการพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ข้างต้น โดยพัฒนาต่อเนื่องจากหลักสูตรการอบรมการให้คำปรึกษาเบื้องต้น สำหรับอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปี 2564-2566 ซึ่งพัฒนาโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์ และศูนย์สุขภาพจิตที่ 9 เพื่อใช้พัฒนาศักยภาพอาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดูแลช่วยเหลือนักศึกษาในมหาวิทยาลัยให้มีความรู้และทักษะการให้การปรึกษาเบื้องต้น สามารถให้การปรึกษาและดูแล เฝ้าระวังสุขภาพจิตนักศึกษาให้มีสุขภาพจิตที่ดี ซึ่งเป็นการดูแลช่วยเหลือนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยการพึ่งพิงตนเองในการส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันสุขภาพจิตในกลุ่มนักศึกษา ดูแลสุขภาพกายใจให้สมดุล และแก้ปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นต่อไป

หลักสูตรการให้การปรึกษานักศึกษาในบริบทของมหาวิทยาลัย เป็นหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ขยายผลการให้การปรึกษานักศึกษา ภายใต้บริบทของมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ของหลักสูตร คือ

1. เพื่อใช้พัฒนาศักยภาพอาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดูแลช่วยเหลือให้นักศึกษาให้สามารถให้คำปรึกษาเบื้องต้น
2. เพื่อให้บุคลากรที่ผ่านการอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะในการให้การปรึกษา

ผู้ใช้หลักสูตร

บุคลากรผู้ผ่านการอบรมการเป็นวิทยากรหลักสูตรการให้การปรึกษาวิทยุ หรือบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านการให้การปรึกษา ด้านสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่น หรือบุคลากรผู้มีประสบการณ์ในการให้การปรึกษาวิทยุ/นักศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย

อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา

โครงสร้างหลักสูตร

หลักสูตรการให้การปรึกษานักศึกษาในบริบทของมหาวิทยาลัย มีโครงสร้างหลักสูตรประกอบด้วย

1. ธรรมชาติของจิตใจ และเข้าใจวัยรุ่น
2. คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา
3. ทักษะพื้นฐานการให้การปรึกษา
4. ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา
5. การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 1
6. การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหาสาเหตุ ความต้องการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 2
7. การวางแผนแก้ไขปัญหา และการยุติบริการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 3

ฝึกปฏิบัติแบบบูรณาการกระบวนการให้การปรึกษา (สามารถปรับได้ตามความเหมาะสมของระยะเวลา)

โครงสร้างหลักสูตร ถูกออกแบบเป็นแผนการสอน จำนวน 7 แผนการสอน เพื่อมุ่งให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ ด้านทัศนคติ และด้านทักษะ ดังนี้

แผนการสอน/จำนวน ชั่วโมง	สาระสำคัญ
แผนการสอนที่ 1 เรื่อง รู้จักตนเองและเข้าใจวัยรุ่น ประกอบด้วย 2 แผนการสอนย่อย 1.1 ธรรมชาติของจิตใจ 1.2 เข้าใจวัยรุ่น เวลา 2 ชั่วโมง	การทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดี จำเป็นต้องมีการทบทวนตนเองในเรื่องประสบการณ์ การมีปัญหาด้านอารมณ์จิตใจ หรือมีความทุกข์ความไม่สบายใจ เพื่อให้มองเห็นทางออกของปัญหา ซึ่งจะส่งผลให้มีแนวทางในการพัฒนานตนเองให้เป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดีได้ การดำเนินงานในการดูแลช่วยเหลือนักศึกษาด้านสุขภาพจิต สิ่งสำคัญคือบุคลากรหลักในการดำเนินงานต้องมีความรู้ความสามารถในการให้การปรึกษาและทัศนคติที่ดีในการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา เพื่อให้สามารถพัฒนานักศึกษาให้มีความสุขและมีสุขภาพจิตที่ดี

แผนการสอน/จำนวน ชั่วโมง	สาระสำคัญ
แผนการสอนที่ 2 เรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา เวลา 1 ชั่วโมง	การให้การปรึกษาเป็นกลวิธีในการช่วยเหลือด้านสังคมจิตใจ การให้การปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้การปรึกษาต้องมีเจตคติที่ดีต่อผู้รับการปรึกษา เจตคติสำคัญที่ผู้ให้การปรึกษาควรรู้คือ การไม่ตัดสิน (Non-Judgmental) การไม่แบ่งแยก (Non-discrimination) อคติ (Bias) การเข้าใจความรู้สึกผู้อื่น (Empathy) และการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (Acceptance/Unconditional Positive regard) เจตคติเหล่านี้จะส่งผลต่อความเป็นกลางของผู้ให้การปรึกษา หากผู้ให้การปรึกษามีเจตคติที่ดีจะช่วยให้การให้การปรึกษาเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม
แผนการสอนที่ 3 เรื่อง ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา เวลา 3 ชั่วโมง 30 นาที	ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ผู้ให้การปรึกษาต้องนำมาใช้อย่างมีวัตถุประสงค์ลดกระบวนการ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษามีโอกาสแสดงออกอย่างอิสระทั้งทางวาจา สีหน้า และพฤติกรรม ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาสามารถติดตามเรื่องราวของผู้รับการปรึกษาได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งเนื้อหาและอารมณ์ความรู้สึก นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้ เข้าใจตนเองจนสามารถจัดการกับปัญหาของตนเองได้
แผนการสอนที่ 4 เรื่อง ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา เวลา 1 ชั่วโมง	การให้การปรึกษา เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาใช้ความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา ในการเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการทำความเข้าใจปัญหา ค้นหาสาเหตุ แนวทางแก้ไข รวมทั้งสามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้ ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาจึงควรทำความเข้าใจในกระบวนการให้การปรึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการให้การปรึกษาต่อไป
แผนการสอนที่ 5 เรื่อง การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ เวลา 2 ชั่วโมง	การให้การปรึกษา จำเป็นต้องอาศัยพื้นฐานการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา เนื่องจากการมีสัมพันธภาพที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจ กล้าเปิดเผย นอกจากนี้ผู้ให้การปรึกษาจะต้องตกลงบริการ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้รับทราบถึงวัตถุประสงค์ของการพูดคุย เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา อันจะนำไปสู่ความร่วมมือในการให้การปรึกษา
แผนการสอนที่ 6 เรื่อง การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ เวลา 3 ชั่วโมง 30 นาที	ผู้ให้การปรึกษา เปรียบเสมือนผู้ร่วมเดินทางของผู้รับการปรึกษาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เป็นผู้ที่สามารถช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้พิจารณาชีวิตและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้เข้าใจสาเหตุ และหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง รวมถึงสร้างแรงจูงใจที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุของปัญหา
แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหา และยุติการปรึกษา เวลา 6 ชั่วโมง	ขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหาคือขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากขั้นตอนการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุความต้องการ ซึ่งปัญหาที่พบในการให้การปรึกษาจะเกี่ยวข้องกับปัญหาด้านขาดความรู้ ปัญหาด้านอารมณ์ความรู้สึก ปัญหาเกี่ยวกับการเลือกตัดสินใจ หรือแนวทางในการปฏิบัติ ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาอาจมีส่วนช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้มองเห็นปัญหาของตนเองว่าเป็นปัญหาด้านใดเพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม บนพื้นฐานศักยภาพของตัวผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ ขั้นตอนการยุติการปรึกษา เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการให้การปรึกษา ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาได้ตรวจสอบความเข้าใจร่วมกัน ถึง

แผนการสอน/จำนวน ชั่วโมง	สาระสำคัญ
	สิ่งที่ได้พูดคุยกันในการให้การปรึกษา ว่าช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้แก้ไขปัญหาคือ บางส่วนหรือทั้งหมด จำเป็นต้องมีการนัดหมายต่อเนื่องหรือการส่งต่อ ตามสถานการณ์ของการให้การปรึกษาแต่ละครั้ง

ระยะเวลา ใช้เวลาในการฝึกอบรม 3 วัน ตามตาราง ดังนี้

วัน/เวลา	09.00-11.00 น.		11.00-12.00 น.	พักรับประทานอาหาร	13.00-14.00 น.	14.00-16.30 น.
วันที่ 1	ธรรมชาติของจิตใจและ เข้าใจวัยวัยรุ่น		คุณสมบัติของผู้ให้ การศึกษา		บรรยายและฝึกปฏิบัติ เรื่องทักษะพื้นฐานการ ให้การศึกษา	
วันที่ 2	ภาพรวมของ กระบวนการ ให้การศึกษา	การสร้างสัมพันธภาพและตกลง บริการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 1			การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหาสาเหตุ ความต้องการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 2	
วันที่ 3	การวางแผนแก้ไขปัญหา และการยุติบริการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 3				ฝึกปฏิบัติการบูรณาการภาพรวม กระบวนการให้การศึกษา	อภิปราย และ ซักถาม

รูปแบบการฝึกอบรม

ใช้หลักการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Participatory Learning : PL) มาใช้ในการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เรียน ได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้มากที่สุด โดยเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกับการฝึกปฏิบัติ และกิจกรรมสะท้อน ความรู้สึกและข้อมูลของผู้รับการอบรมในมุมมองกับเนื้อหา และกระบวนการ

ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิด

ระดับบุคคล ได้รับประสบการณ์ตรง ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ทักษะ และได้ พัฒนาศักยภาพตนเอง มีความเข้าใจตนเอง และผู้อื่น

ระดับองค์กร สร้างความตระหนักรู้ในองค์กร เกิดความรู้ ความเข้าใจ ตระหนักถึงความปลอดภัย ทางกาย ใจ สังคม ภายหลังผ่านกระบวนการฝึกอบรม

การประเมินผล

1. ระหว่างการอบรม

- ประเมินความรู้ โดยวัดผลการเปลี่ยนแปลงด้วยแบบทดสอบก่อนและหลังการอบรม
- ประเมินทักษะ และการมีส่วนร่วมระหว่างการฝึกอบรม ด้วยการสังเกตและการมีส่วนร่วมระหว่าง การฝึกปฏิบัติ

2. ภายหลังการอบรม

- ติดตามผลหลังการอบรม หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการให้การปรึกษาร่วมกัน
- ประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาภายหลังรับบริการ

แผนการสอนที่ 1

รู้จักตนเองและเข้าใจวัยวัยรุ่น

บทที่ 1.1 เรื่องธรรมชาติของจิตใจ

จุดประสงค์การเรียนรู้ เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. เตรียมความพร้อมในการพัฒนาตนเองเป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดี
2. เรียนรู้ เข้าใจความรู้สึก ความต้องการของผู้รับการปรึกษา

สาระสำคัญ

การทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดี จำเป็นต้องมีการทบทวนตนเองในเรื่องประสบการณ์ การมีปัญหาด้านอารมณ์จิตใจ หรือมีความทุกข์ความไม่สบายใจ เพื่อให้มองเห็นทางออกของปัญหา ซึ่งจะส่งผลให้มีแนวทางในการพัฒนาตนเองเป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดีได้

การให้การปรึกษา เป็นกลวิธีหนึ่งในการช่วยเหลือ และดูแลผู้มีความทุกข์ทางจิตใจ หรือผู้มีปัญหาสุขภาพจิต รวมถึงครอบครัวของบุคคลเหล่านี้ด้วย ดังนั้นการให้การปรึกษาที่มีคุณภาพ ผู้ให้การปรึกษาจึงจำเป็นต้องดึงหลักวิชาการด้านต่าง ๆ เข้ามาเพื่อทำความเข้าใจในบริบทของ “คน” โดยเฉพาะเรื่องธรรมชาติของจิตใจที่ส่งผลให้คนมีความคิด ทศนคติ ความเชื่อและพฤติกรรมต่าง ๆ และนำไปใช้ประโยชน์ในการทำ ความเข้าใจภาวะจิตใจของผู้รับการปรึกษา และที่สำคัญที่สุดคือ การเข้าใจภาวะจิตใจของตนเองด้วย (เรียกว่า “รู้เขา รู้เรา”)

1. จิตใจ (Mind) ประกอบด้วยระดับจิตสำนึก และจิตใต้สำนึก

จิตสำนึกเป็นส่วนซึ่งเราสามารถตระหนักรู้หรือรับรู้ได้ ส่วนจิตใต้สำนึกเป็นส่วนที่เราอาจเข้าใจได้ ในระดับการคิดนึกด้วยเหตุผล มีการทำงานด้วยกลไกทางจิตต่าง ๆ ภายใน ซึ่งเราไม่รู้ตัว

ปัญหาทางจิตใจมีทั้งสองระดับเช่นกัน การให้การปรึกษาเป็นการช่วยเหลือจิตใจในระดับจิตสำนึก อันเกิดจากสถานการณ์แวดล้อมซึ่งเราเรียกว่า Psycho – social problem ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความทุกข์ หรือความไม่สบายใจ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

2. จิตใจ (ระดับจิตสำนึก) ประกอบด้วย ความคิดและความรู้สึก

จิตใจระดับจิตสำนึก (Conscious Mind) ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ความคิด (Cognition) และอารมณ์ ความรู้สึก (Emotion) ดังนั้นโดยทั่วไปเรามักเรียกจิตใจในภาพรวมว่า “ความรู้สึกนึกคิด” ซึ่งเป็นส่วนที่เราสามารถตระหนักรู้ได้และเป็นการทำงานของสมอง แม้บางครั้งเราจะใช้คำว่า “หัวใจ” แทนก็ตาม

3. ความคิดและความรู้สึกสามารถโน้มนำกันได้

ความคิดในทางบวก สามารถโน้มนำความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ให้เป็นทางบวกได้ เช่น ถ้าเราคิดในสิ่งดี มองโลกหรืออยู่รอบข้างด้วยความคิดที่ดี เห็นสิ่งดีในผู้อื่น จะเป็นเหตุให้เกิดความรู้สึกในทางบวก หรือในทางดี ตรงกันข้าม ความคิดในทางลบจะชักนำความรู้สึกให้เป็นทางลบได้เช่นกัน

อารมณ์ในทางใด จะโน้มนำความคิดในทางเดียวกัน เช่น ถ้าเรามีความรักต่อใครคนหนึ่ง เราจะคิดถึงแต่สิ่งดีงามในตัวเขา แต่เมื่อใจถูกแทนที่ด้วยความโกรธหรือเคืองแค้น การกระทำต่าง ๆ ในทางไม่ดีที่เขาเคยทำจะผุดขึ้นในความคิดของเรา และเป็นการยากหากจะพูดถึงความดีที่เขาเคยทำในอดีต

4. อารมณ์ใด ๆ ก็ตามจะรบกวนการทำงานของความคิด

หากภาวะจิตใจเต็มไปด้วยอารมณ์ ไม่ว่าจะเป็นความกังวล ความโศกเศร้า ความโกรธหรือแม้จะเป็นความตื่นเต้น ดีใจก็ตาม ในขณะนั้นประสิทธิภาพการทำงานของความคิดจะลดลง ไม่จะเป็นการคิดด้วยเหตุผล การคิดคำนวณ หรือการตัดสินใจใด ๆ

ดังนั้น หากผู้ให้การปรึกษา ต้องการให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะ หรือตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติ จำเป็นต้องให้ผู้รับการปรึกษาอยู่ในภาวะอารมณ์ที่สงบเสียก่อน เพราะภาวะอารมณ์จะรบกวนการทำงานของความคิดหรือสกัดกั้นการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ

ในทางกลับกัน จะพบว่าหากจิตใจมีสมาธิ ปราศจากภาวะอารมณ์ใด ๆ ความคิดจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ปัญหาหรือความหัยรู้จะบังเกิดขึ้นในภาวะที่จิตเป็นสมาธิเท่านั้น

5. ความทุกข์ใจที่พบบ่อย ได้แก่ ความกังวล ความเสียใจ และความโกรธ

ความวิตกกังวล เป็นภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อคิดล่วงหน้าไปถึงสถานการณ์ในอนาคตที่ยังไม่เกิดขึ้น ซึ่งอาจเกิดผลในทางใดทางหนึ่ง อันมีผลกระทบต่องาน

ความเสียใจ เป็นภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากผ่านสถานการณ์หรือทบทวนเหตุการณ์ในอดีตที่มีความหมายถึงการสูญเสีย หากจิตใจมีความผูกพันอย่างมาก หรือยึดมั่นต่อสิ่งที่ “สูญเสีย” ความเสียใจยิ่งเกิดมาก

ความโกรธ เป็นภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อพบสิ่งที่ตนไม่ต้องการและกระทบต่อความคาดหวังทำให้มีแนวโน้มตอบโต้ด้วยพฤติกรรมต่าง ๆ ทั้งคำพูดหรือการกระทำ

6. ความคิดที่แสดงออกทางวาจา (Verbal expression) และความคิดที่แสดงออกทางกาย (Non-Verbal expression)

เมื่อเรามีความคิดบางอย่างที่ต้องการสื่อให้ผู้อื่นรับรู้หรือเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เราจะแสดงออกทางคำพูดและอารมณ์ความรู้สึก ก็จะสามารถสื่อสารให้รู้ได้โดยแสดงออกทางน้ำเสียง แววตา สีหน้า ท่าทาง รวมทั้งการสัมผัสร่างกายต่อกัน

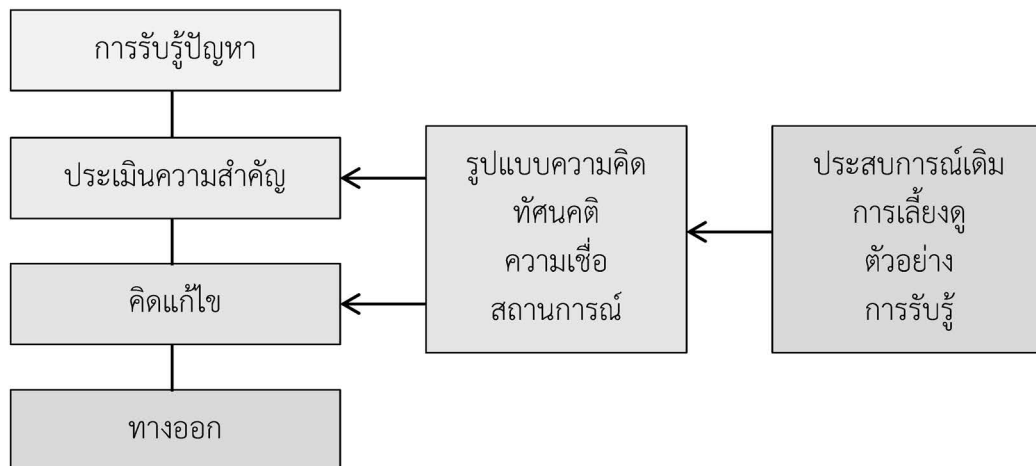
หากอารมณ์ ความรู้สึกมีน้อยจะปรากฏให้รู้ทางแววตา เมื่ออารมณ์มากขึ้นการแสดงออกจะปรากฏให้เห็นทางสีหน้า และหากปริมาณหรือความเข้มข้นของอารมณ์สูงมากจะแสดงออกทางท่าทาง

ดังนั้นในการที่ผู้ให้การปรึกษาเกิดความเข้าใจในภาวะจิตใจของผู้รับการปรึกษา จึงต้องมีทักษะการฟังอย่างตั้งใจ ต้องเป็นผู้ช่างสังเกตและไวต่อการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น จึงจะสามารถรับรู้และทำความเข้าใจต่อความคิดและภาวะอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาได้ดี

มนุษย์แต่ละคนเมื่อเผชิญปัญหา จะมีปฏิกิริยาแตกต่างกันออกไป ทั้งด้านอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม ตามพื้นฐานทางจิตใจ (การเลี้ยงดู แบบอย่าง การเรียนรู้) และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น บางคนเมื่อตกงานจะมองว่าเป็นเรื่องใหญ่หมดหนทางแก้ไข ขณะที่บางคนมองว่ายังมีทางแก้ไข เพียงแต่ต้องใช้เวลาใช้ความพยายามบ้าง

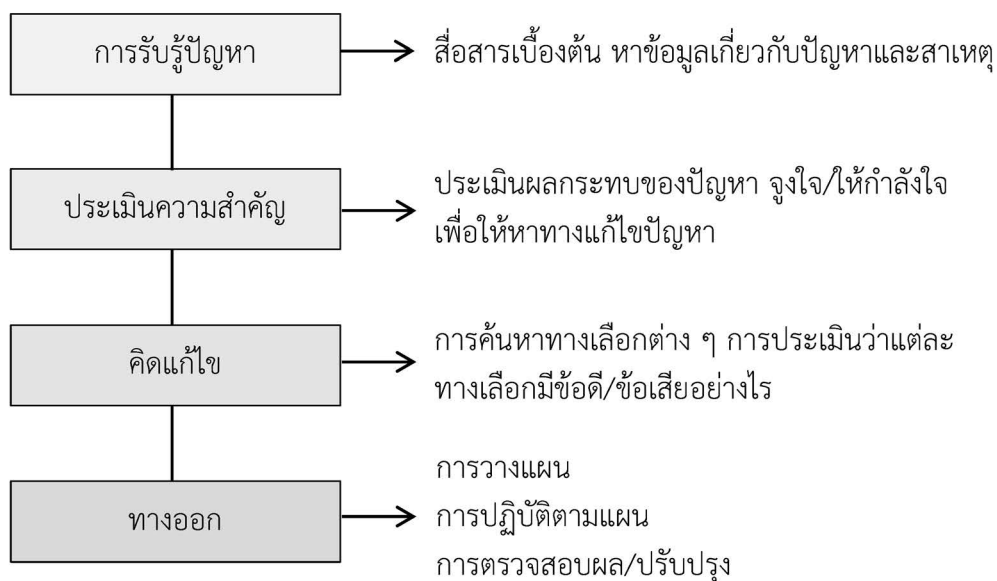
ดังนั้น การเผชิญปัญหา มีขั้นตอนง่าย ๆ ตั้งแต่การรับรู้ปัญหา การประเมิน/มองเห็นความสำคัญ การคิดแก้ไข และการวางแผนปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนเหล่านี้อาจมีปัจจัยบุคคลที่มีอิทธิพล ไม่จะเป็นความคิดทัศนคติ หรือความเชื่อก็ตาม แม้ปัญหาที่คล้ายคลึงกันก็อาจมีปฏิกิริยา พฤติกรรมหรือการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันได้

แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิด-อารมณ์-พฤติกรรม



การเข้าใจความแตกต่างนี้จะทำให้ผู้ให้การศึกษา ยอมรับความแตกต่างและใช้มุมมองของผู้ให้การศึกษาในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาคด้วย ซึ่งแนวทางการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหานั้นควรสอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการ

แนวทางที่เป็นไปได้



ปัญหาที่พบในผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็นปัญหาด้านอารมณ์ ความรู้สึก และปัญหาด้านความคิด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดปัญหาด้านพฤติกรรม ดังนั้นหลักการช่วยเหลือเน้นปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีส่วนประกอบ 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1) ใช้วิธีการนุ่มนวล อ่อนโยน เข้าถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการศึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับการศึกษา มีความผ่อนคลายทางอารมณ์ รู้สึกไว้วางใจ กล้าเปิดเผยตนเอง ซึ่งประกอบด้วยลักษณะวิธีการดังนี้

- การเข้าใจ เห็นใจ (empathy)
- ความยืดหยุ่น
- การให้กำลังใจ

- การฟังอย่างใส่ใจ
- การยอมรับผู้รับการปรึกษา
- ท่าที่ที่นุ่มนวล อ่อนน้อม

ซึ่งวิธีนี้มักจะใช้ในช่วงแรกของการเริ่มต้นสนทนา และใช้ในช่วงที่ผู้รับการปรึกษาแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบ

ส่วนที่ 2) ใช้วิธีการแก้ไขปัญหาย่อยอย่างเป็นระบบ มีเหตุผล เพื่อให้มองเห็นทางออกของปัญหา และเพื่อช่วยผู้รับการปรึกษาเรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาย่อยอย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วยวิธีการ/ลักษณะ ดังนี้

- การรักษาความลับ
- การแก้ปัญหาย่อยอย่างเป็นระบบ
- มีทักษะในการสื่อสาร
- บุคลิกภาพมั่นคงในอารมณ์
- มีหลักการ มีเหตุผล

ผู้ให้การปรึกษาจะต้องฝึกการให้การช่วยเหลือโดยผสมผสานวิธีการทั้ง 2 ส่วนเข้าด้วยกัน เพื่อให้การช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาตามปัญหาและความต้องการอย่างเหมาะสม

บุคลิกภาพและการพัฒนา

ความหมายของบุคลิกภาพ หมายถึง สภาพนิสัยจำเพาะคน

บุคลิกภาพเป็นกระบวนการผสมผสานภายในบุคคลอันเกิดจากการทำงานของระบบกายและระบบจิต ซึ่งเป็นสิ่งกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความคิด (แสงสุรีย์ สำอางค์กุล, 2539)

บุคลิกภาพ คือ สิ่งที่ทำให้บุคคลมีเอกลักษณ์โดดเด่นเฉพาะตัว เป็นวิถีแห่งความคิดและการกระทำ บุคลิกภาพรวมไปถึงลักษณะนิสัย พฤติกรรม อารมณ์ และสภาพจิตใจ (นภดล เวชสวัสดิ์, 2539)

บุคลิกภาพ คือ รูปแบบต่าง ๆ ของลักษณะพฤติกรรมและวิธีการคิด ซึ่งกำหนดแนวทางการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม (Hilgard, 1979)

การวางรูปแบบบุคลิกภาพได้รับอิทธิพลมาจากพันธุกรรมและประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งได้แก่ ประสบการณ์เฉพาะของแต่ละบุคคล ในการศึกษาบุคลิกภาพมีแนวคิดทฤษฎีที่สำคัญอยู่ด้วยกัน 4 แนวคิดคือ แนวคิดลักษณะนิสัย แนวคิดจิตวิเคราะห์ แนวคิดการเรียนรู้ทางสังคม และแนวคิดปรากฏการณ์หรือมนุษย์นิยม แต่ละแนวคิดมีความเชื่อเกี่ยวกับบุคลิกภาพแตกต่างกันไป แนวคิดลักษณะนิสัยเน้นว่าบุคคลมีลักษณะนิสัยประจำตัวซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ดังนั้นในสภาพการณ์ที่แตกต่างกันบุคคลจึงควรมีการตอบสนองในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน แนวคิดจิตวิเคราะห์เชื่อว่าพลังจิตใจในจิตไร้สำนึกเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ แนวคิดการเรียนรู้ทางสังคมเห็นว่าสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์เป็นตัววางรูปแบบพฤติกรรมโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ของบุคคล และแนวคิดปรากฏการณ์ให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสบการณ์ส่วนตัว แนวคิดนี้บางครั้งเรียกว่า กลุ่มมนุษยนิยม เพราะเน้นคุณค่าของมนุษย์โดยเห็นว่ามนุษย์พยายามพัฒนาตัวเองและก้าวขึ้นไปสู่ระดับที่สมบูรณ์ที่สุดเพื่อให้เข้าใจเรื่องบุคลิกภาพให้มากขึ้น ทางจิตวิทยามีวิธีการประเมินบุคลิกภาพหลายวิธีด้วยกัน การประเมินด้วยวิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ การใช้แบบสำรวจบุคลิกภาพ และการใช้แบบทดสอบฉายภาพจิต เป็นวิธีที่ใช้ประเมินบุคลิกภาพ ซึ่งแต่ละวิธีสามารถนำมาใช้ประกอบกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลิกภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

บุคลิกภาพเป็นการผสมผสานของประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากพัฒนาการตั้งแต่เล็กจนโต บุคลิกภาพมีส่วนสำคัญต่อการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะมีผลต่อการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ ได้แก่

1. ปัจจัยทางสังคมจิตวิทยา เช่น การอบรมเลี้ยงดู ค่านิยม ความเชื่อ สิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพ ความคาดหวัง
2. มุมมองจากการรับรู้ปัญหาและความรุนแรงด้านอารมณ์
3. ยอมรับความแตกต่างและคุณค่าของความเป็นคน
4. การเผชิญปัญหา

แนวความคิดทางจิตวิทยาที่อธิบายเรื่องบุคลิกภาพมีหลายแบบ ในหลักสูตรนี้ขอนำเสนอแนวคิดบุคลิกภาพแบบ T.A. (Transactional Analysis) ผู้ที่ก่อตั้งวิชาจิตวิทยาแห่งความสัมพันธ์ (T.A.) เป็นจิตแพทย์ชาวแคนาดาชื่อ อีริค เบอร์เน (Eric Berne) กล่าวว่า บุคลิกภาพของคนเรานั้นประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพแบบพ่อ-แม่ (Parent : P) บุคลิกภาพส่วนนี้เกิดจากการหล่อหลอม เลียนแบบ เอาอย่างผู้ใหญ่ในอดีตที่เลี้ยงดู อบรม หรือที่เคยเห็นมา ตลอดจนผู้มีอำนาจทั้งหลายที่ได้เคยสัมผัสในอดีต

บุคลิกภาพแบบพ่อ-แม่ แบ่งย่อยออกเป็น

1.1 พ่อแม่ที่ขอบควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ (Controlling/Critical Parent : CP) บุคลิกภาพนี้จะมีลักษณะขอบควบคุมความประพฤติ กำหนดขอบเขตวิถีชีวิตของตนเองและผู้อื่น มักตัดสินว่าสิ่งใดดีหรือไม่ดี คำพูดที่ใช้มาก เช่น จง อย่า ห้าม ควร ไม่ควร ต้อง ไม่ดี เป็นต้น

1.2 พ่อแม่ดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือปกป้อง (Nurturing Parent : NP) บุคลิกภาพนี้จะมีทัศนคติต่อผู้อื่นว่า คนอื่นมีศักยภาพในตัวเองแต่อาจต้องการผู้ช่วยเหลือ มีนิสัยใจคอดี เห็นอกเห็นใจผู้อื่น บางครั้งชอบช่วยเหลือ ปกป้อง หรือมองคนอื่นว่าน่าสงสารอ่อนแอ ช่วยตัวเองไม่ได้ ต้องคอยปกป้อง คิดแทนทำแทนอยู่เสมอ

2. บุคลิกภาพแบบผู้ใหญ่ (Adult : A) บุคลิกภาพในส่วนนี้ เกิดจากพัฒนาการทางสมอง ประสบการณ์ การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในภายหลังทำให้เกิดสติปัญญา ความคิด หลักการ เหตุผล ในการตัดสินใจ การประเมินทางเลือกจะพิจารณาจากข้อเท็จจริง ข้อมูลที่มีอยู่จริง มักเป็นคนที่ไม่มียุทธศาสตร์เข้ามาแทรกแซง เป็นนักวิชาการ นักคิดคำนวณ และจะมุ่งความสนใจไปยังสิ่งที่จะเป็นประโยชน์และเหมาะสมกับสถานการณ์ สนใจความคิดเห็นของผู้อื่น เปิดใจกว้าง รับฟังผู้อื่น ไม่เครียดเกร็ง คำพูดที่ใช้บ่อย เช่น อะไร...? อยู่ไหน...? เกิดอะไรขึ้น? เป็นอย่างไร? โดยทั่วไปแล้ว เป็นต้น

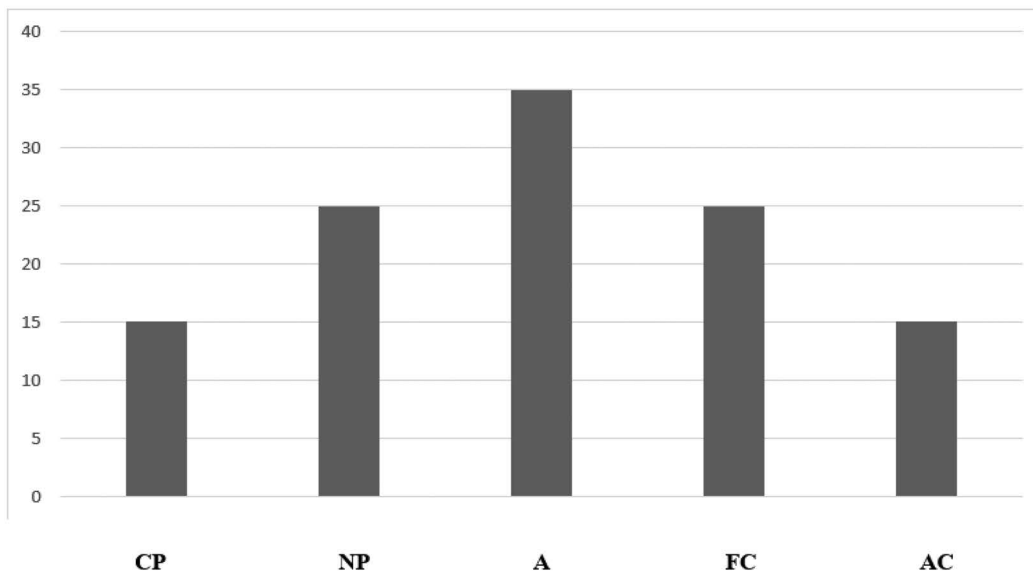
3. บุคลิกภาพแบบเด็ก (Child : C) เป็นส่วนที่เคยแสดงออกหรือรู้สึกตั้งแต่ยังเด็กเล็กอยู่ ซึ่งอาจเกิดจากธรรมชาติที่ติดตัวมา หรือเป็นปฏิกิริยาที่ตอบสนองต่อผู้อื่นที่เข้ามาสัมพันธ์ด้วยตั้งแต่สมัยเด็ก ๆ จนติดตัวเป็นแบบแผน แบ่งบุคลิกภาพแบบเด็กออกได้ดังนี้

3.1 เด็กอิสระ (Free Child : FC) มีลักษณะที่อยากรู้ อยากเห็น ชอบสนุก รักธรรมชาติ จริงใจ ไม่ปิดบังอารมณ์ หัวเราะเสียงดัง หรือร้องไห้ดัง ๆ โดยไม่อาย รู้สึกอย่างไรจะแสดงออกไปอย่างนั้น ไม่เสแสร้ง มีความเป็นตัวของตัวเอง มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มักจะไวใจผู้อื่นเสมอ คำพูดที่มักใช้ คือ ผมอยากได้... ฉันรู้สึกดีใจเป็นที่สุด... สุด ๆ ไปเลย... ไม่มีปัญหา... เป็นต้น

3.2 เด็กปรับตัว-จำยอม (Adapted Child : AC) จะชอบยอมทำตาม ไม่กล้าขัดใจคนอื่น ไม่รู้จักปฏิเสธ ขาดความเป็นตัวของตัวเอง ทำตัวเป็นลูกแห่ง จะอดทนเพื่อไม่ให้ผู้ใหญ่ตำหนิ ว่ากล่าว ทำทางที่แสดงออกจะชอบก้มหน้าไม่กล้าสบตา ชอบพยักหน้าหลายครั้ง พูดเสียงเบา คำพูดที่ใช้ เช่น ขอโทษค่ะ ครับผม กรุณาด้วยครับ ได้ครับ ไม่เป็นไรค่ะ เป็นต้น หรือบางครั้งอาจจะออกมาในลักษณะไม่ชอบทำตามผู้อื่น แต่ก็ไม่สามารถเป็นตัวของตัวเองได้ มักแสดงอาการหงุดหงิดต่อต้าน ตื้อดิ่ง พูดจาประชดประชัน ทำท่าย ประท้วง ชอบนินทา อิจฉาริษยา หวาดระแวง ไม่ไวใจใคร คำพูดที่ใช้และทำทางมักจะชอบเสียดสี แสดงอารมณ์ประกอบ ไม่ชอบพูดตรงไปตรงมา เช่น นี่กว่าจะแน่แค่ไหน... อย่างนี้ใครก็ทำได้... อย่างนี้ยอมไม่ได้... ทำไปก็เท่านั้น... เป็นต้น

บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลเป็นผลรวมของบุคลิกภาพแบบพ่อแม่ แบบผู้ใหญ่ และแบบเด็ก โดยแต่ละบุคคลจะมีสัดส่วนของบุคลิกภาพทั้ง 5 แบบไม่เท่ากัน และในแต่ละช่วงเวลาก็อาจแสดงบุคลิกภาพที่แตกต่างกันตามความรู้สึกภายในและสิ่งเร้าที่กระทบมาจากภายนอกได้

ลักษณะบุคลิกภาพตามแนวคิด TA ที่เอื้อต่อการให้การปรึกษา



ในการเป็นผู้ให้การปรึกษา เราคงต้องกลับมาสำรวจตนเองว่าตนเองมีบุคลิกภาพแบบใดที่เป็นข้อดี และนำข้อดีนั้นมาทำให้เกิดประโยชน์ในการให้การปรึกษาให้ได้มากที่สุด ขณะเดียวกันต้องตระหนักรู้เท่าทันตนเองที่จะจัดการกับข้อเสียของตนเอง เพื่อให้มีผลกระทบต่อกระบวนการให้การปรึกษาน้อยที่สุด

บุคลิกภาพกับงานบริการ

การให้บริการทางสังคมจิตใจ ผู้ให้บริการ หรือผู้ที่จะสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดีนั้น ควรเป็นผู้ที่มีความเมตตา กรุณา รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น แต่จะไม่ปกป้องอุ้มชูจนเกินไป ต้องยอมรับฟัง สังเกต และพิจารณาเสียก่อนตามข้อมูลที่มีอยู่จริงด้วยเหตุและผล และช่วยให้ผู้อื่นตัดสินใจ แก้ปัญหาด้วยตนเองได้ และขณะเดียวกันจะต้องมองโลกในแง่ดี มีความเป็นตัวของตัวเอง มีอารมณ์ขัน มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักดูแลตัวเอง หาความสุขให้กับตัวเองได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นบุคลิกภาพบางอย่างก็อาจเป็นปัญหาในการให้การปรึกษาได้ เช่น บางคนที่ชอบควบคุมบังคับผู้อื่น ยึดตัวเองเป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจผิด หรือพวกที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมากเกินไปโดยลืมนึกถึงศักยภาพของผู้อื่น หรือพวกที่ชอบมองโลกในแง่ร้ายต่อต้านสังคม หรือพวกที่จิตใจอ่อนแอโอนอ่อนไปตามผู้อื่นง่าย ไม่เป็นตัวของตัวเอง เหล่านี้อาจทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์และการให้บริการทางสังคมจิตใจได้

ฝึกควบคุมตนเองให้คิด พูด และทำในลักษณะของบุคลิกภาพที่เหมาะสม คือ

- มีสติปัญญา มีเหตุผลในการแก้ปัญหา ตั้งอยู่บนข้อมูลที่มีอยู่จริง
- ไม่ด่วนตัดสินถูกผิด (non-judgemental attitude) และหลีกเลี่ยงการตำหนิว่ากล่าวผู้อื่น
- ฝึกรับฟังผู้อื่น และพยายามศึกษาให้เข้าใจในความคิด ความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่น
- มีจิตใจที่ไม่ตลบตา กรุณา ชอบช่วยเหลือผู้อื่น
- เชื่อมั่นในศักยภาพของผู้อื่นว่ามีความสามารถแก้ปัญหาด้วยตัวเองได้ ไม่ช่วยเหลือหรือคิดแทนไป

หมดทุกเรื่อง

- มองโลกในแง่ดี มองว่าปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไขและมีทางออกเสมอ

แบบประเมินบุคลิกภาพรายบุคคล

คำชี้แจง

1.ขอให้อ่านคำถามแต่ละข้อข้างล่างแล้วนำตัวเลขที่บอกลักษณะมาก น้อย ของลักษณะของท่าน ดังต่อไปนี้ ใส่ในช่องว่างให้ตรงกับคำถาม

- | | | | |
|-------------------|---------------|---------------------|-------------------------|
| 0 ไม่จริงเลย | 1 ไม่ค่อยจริง | 2 จริงเพียงเล็กน้อย | 3 จริงพอสมควร (ปานกลาง) |
| 4 จริงค่อนข้างมาก | 5 จริงมาก | 6 จริงที่สุด | |

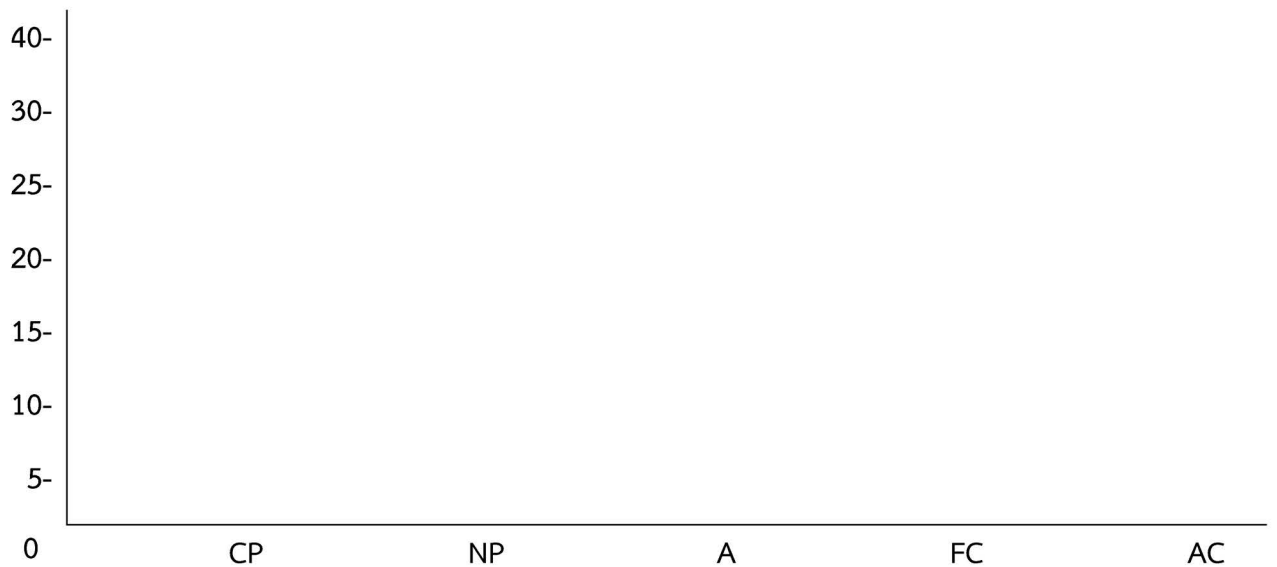
ข้าพเจ้าเป็นคน.....

- 1. ข้าพเจ้าเป็นคนชอบวิพากษ์วิจารณ์และแสดงความคิดเห็น
- 2. ข้าพเจ้าเป็นคนชอบเห็นใจคนอื่น
- 3. ข้าพเจ้าชอบฟังตนเอง
- 4. ข้าพเจ้าเป็นคนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 5. ข้าพเจ้าเป็นคนชอบคล้อยตามคนอื่น
- 6. ข้าพเจ้าเชื่อว่าการติเตียนและการลงโทษทำให้สังคมดีขึ้น
- 7. ข้าพเจ้าชอบช่วยเหลือคนอื่น
- 8. ข้าพเจ้าชอบใช้เหตุผลมากกว่าใช้อารมณ์
- 9. ข้าพเจ้าชอบความแปลกใหม่
- 10. ข้าพเจ้าเป็นคนเอาใจคนเก่ง
- 11. ข้าพเจ้ามีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง
- 12. ข้าพเจ้ารักและห่วงใยตัวเอง
- 13. ข้าพเจ้าชอบค้นคว้าศึกษาหาความรู้
- 14. ข้าพเจ้าชอบความตื่นเต้นผจญภัย
- 15. ข้าพเจ้าชอบการประนีประนอม
- 16. ข้าพเจ้าชอบยึดมั่นต่อจารีตประเพณีและความถูกต้องเป็นหลัก
- 17. ข้าพเจ้าอดสงสารไม่ได้เมื่อเห็นคนอื่นทุกข์ร้อน
- 18. ข้าพเจ้าชอบความสงบ ไม่วุ่นวาย
- 19. ข้าพเจ้าชอบชีวิตที่สนุกสนานร่าเริง
- 20. ข้าพเจ้าปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ง่าย
- 21. ข้าพเจ้าชอบเป็นผู้นำ
- 22. ข้าพเจ้าชอบห่วงใยต่อความรู้สึกและความทุกข์ของผู้อื่น
- 23. ข้าพเจ้าชอบเสนอวิธีการแก้ปัญหา
- 24. ข้าพเจ้าชอบอิสระเสรี ไม่ชอบให้ใครบีบบังคับ
- 25. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่สบายใจเมื่อขัดแย้งกับคนอื่น
- 26. ข้าพเจ้าเป็นคนชอบแนะนำสั่งสอนผู้อื่น
- 27. ข้าพเจ้าชอบปกป้องและทุกข์ร้อนแทนคนที่เดือดร้อน
- 28. ข้าพเจ้าชอบคิดและทำมากกว่าพูด
- 29. ข้าพเจ้าไม่ชอบจริงจังกับชีวิต
- 30. ข้าพเจ้าชอบคิดมาก เมื่อทำผิดหรือขัดใจใคร

2. เมื่อทำครบทั้ง 30 ข้อแล้ว ให้รวมคะแนนโดยแบ่งเป็นกลุ่มของบุคลิกลักษณะ

1.	6.	11.	16.	21.	26.	รวม CP
2.	7.	12.	17.	22.	27.	รวม NP
3.	8.	13.	18.	23.	28.	รวม A
4.	9.	14.	19.	24.	29.	รวม FC
5.	10.	15.	20.	25.	30.	รวม AC

3. เมื่อรวมคะแนนแต่ละหมวดเรียบร้อยแล้ว ให้เอาคะแนนที่ได้มาวาดเป็นกราฟตามแบบฟอร์มที่แจกให้



แผนการสอนที่ 1.2 เข้าใจวัยว้าวุ่น

จุดประสงค์การเรียนรู้ เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. มีทัศนคติและมุมมองที่ดีต่อการดูแลช่วยเหลือวัยรุ่นหรือนักศึกษา
2. มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการดูแลช่วยเหลือด้านสุขภาพจิตแก่วัยรุ่นหรือนักศึกษา

สาระสำคัญ

การดำเนินงานในการดูแลช่วยเหลือนักศึกษาด้านสุขภาพจิต แต่ละสถานศึกษานั้น อาจมีขั้นตอนวิธีการและเครื่องมือในการทำงานที่หลากหลายขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละแห่ง แต่ที่สำคัญและที่เหมือนกันคือ บุคลากรหลักในการดำเนินงานดังกล่าวต้องมีความรู้ความสามารถในการให้การปรึกษาและทัศนคติที่ดีในการดูแลช่วยเหลือวัยรุ่นและนักศึกษา เพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีความสุขและมีสุขภาพจิตที่ดี

พฤติกรรมของวัยรุ่น สามารถวิเคราะห์ว่าเป็นปัญหาหรือไม่จาก

- เปรียบเทียบกับวัยรุ่นปกติทั่วไปในวัยเดียวกัน
- ความเหมาะสมกับวัย เวลา สถานการณ์
- ความรุนแรง ความถี่ของพฤติกรรม
- ผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน

ลักษณะปัญหาที่พบบ่อย มีดังนี้

1. ปัญหาการเรียน ได้แก่
 - ผลการเรียนต่ำ สอบตก บกพร่องในการเรียนรู้บางวิชา
 - ไม่ตั้งใจเรียน ไม่สนใจเรียน เล่น พูดคุยในชั้นเรียน
 - เบื่อหน่าย นิ่งหลับ ไม่มีสมาธิ ความสนใจสั้น เหม่อลอย
 - ทำงานช้า ไม่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย
2. ปัญหาพฤติกรรม ได้แก่
 - ปรับตัวเข้ากับเพื่อนไม่ได้
 - พฤติกรรมก่อกวน ทะเลาะวิวาท
 - โกหก ลักขโมย
 - เล่นการพนัน ดิตสารเสพติด ดิตเกม
 - พฤติกรรมทางเพศไม่เหมาะสม เพศสัมพันธ์เบี่ยงเบน
3. ปัญหาอารมณ์จิตใจ ได้แก่
 - โหม่ง่าย ฉุนเฉียว ควบคุมอารมณ์ไม่ได้
 - ไม่กล้าแสดงออก ไม่มั่นใจ ขี้อาย เจียบขริม
 - เก็บตัว ซึมเศร้า
 - พยายามทำร้ายตนเอง ฆ่าตัวตาย

ปัญหาทั่วไป

สามารถวิเคราะห์สาเหตุการเกิดปัญหาได้จาก

<u>ตัววัยรุ่น</u> - พฤติกรรม อารมณ์ กิจวัตร - พันธุกรรม ความพิการ ความเจ็บป่วย - พื้นฐานบุคลิกภาพ - ประวัติการตั้งครรภ์ การคลอด อุบัติเหตุ - ความสัมพันธ์กับผู้อื่น - ความสามารถในการปรับตัว - ประวัติประสบเหตุการณ์ไม่ดี	<u>ครอบครัว</u> - การเลี้ยงดู ความสัมพันธ์ ทัศนคติ - บุคลิกภาพ-การศึกษาพ่อแม่ - ฐานะ ขนาด สภาพครอบครัว
<u>สถานศึกษา</u> - ครู เพื่อน บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม	<u>ชุมชน</u> - สภาพเศรษฐกิจ/สภาพแวดล้อม - การเมือง ศาสนา - ค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรม

การดูแลช่วยเหลือนักศึกษา

1. ประเมินปัญหา

- 1.1 ลักษณะของปัญหา
- 1.2 ความรุนแรงของปัญหา : เล็กน้อย ปานกลาง รุนแรง
- 1.3 สาเหตุของปัญหา

2. ให้การปรึกษา และดูแลช่วยเหลือ

2.1 ให้การปรึกษา

- พุดคุยให้เข้าใจยอมรับปัญหา
- มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- ยอมรับและเข้าใจปัญหาว่าจำเป็นต้องมีแหล่งช่วยเหลืออื่น

2.2 กิจกรรมดูแลช่วยเหลือ

- กิจกรรมในห้องเรียน : ส่งเสริมบทบาทในห้องเรียน ทักษะทางสังคม ฯลฯ
- กิจกรรมเสริมหลักสูตร : ชมรม ประกวด แข่งขัน ฯลฯ
- กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน : ดูแลกัน ช่วยเหลือกัน ฯลฯ
- กิจกรรมซ่อมเสริม : การเรียน ความรับผิดชอบ ฯลฯ

2.3 พุดคุยสื่อสารกับผู้ปกครอง

- ไม่ทราบปัญหา : สอบถามข้อมูล ให้ข้อมูล
- โกรธ : ให้ระบาย สอบถามข้อมูล ให้ข้อมูล
- ไม่ยอมรับ : สอบถามข้อมูล ให้ข้อมูล ไม่ตำหนิ

2.4 ประชุมปรึกษารายกรณี (case conference)

- ความจำเป็นในการดูแลช่วยเหลือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3. การส่งต่อ

ความจำเป็นในการดูแลช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ

ปัญหาการเรียน

พิจารณาสาเหตุของปัญหาได้จาก

<u>ตัววัยรุ่น</u> - ปัญหาสติปัญญา ความบกพร่องในการเรียนรู้ - บุคลิกภาพ : เฉื่อยชา ไม่เชื่อมั่น ไม่กล้าแสดงออก ไม่กระตือรือร้น ไม่มีสมาธิ - การเจ็บป่วย: ปัญหาสายตา โรคประจำตัว โรคลมชัก ฯลฯ	<u>ครอบครัว</u> - ขาดความสนใจ ดูแล - ครอบครัวแตกแยก - อาชีพ/รายได้ของผู้ปกครอง - ย้ายที่อยู่บ่อย ฯลฯ
<u>โรงเรียน</u> - กิจกรรมการเรียน ครู เพื่อน บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม การปรับตัว ฯลฯ	<u>สื่อ</u> - เกม สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ ฯลฯ

แนวทางการช่วยเหลือ

1. พุดคุย ให้กำลังใจ และให้การปรึกษาแนะนำเพื่อยอมรับข้อจำกัดด้านการเรียน
2. เสนอแนะการแก้ไขและพัฒนาการเรียน
3. ส่งเสริมในการค้นหาศักยภาพด้านอื่น เพื่อส่งเสริมคุณค่าในตนเอง และประสบการณ์ความสำเร็จในด้านอื่นๆ เช่น กีฬา ดนตรี ศิลปะ การเข้าสังคม ฯลฯ

4. พุดคุยให้ครอบครัวทราบ ยอมรับ เข้าใจปัญหา และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา
กรณีจำเป็นในการส่งต่อ

1. ประเมินแล้วว่ามีปัญหาการเรียน ซึ่งมีประวัติการเรียนไม่ดีมาตลอด เรียนตกหลายวิชา และจำเป็นต้องมีการตรวจประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาแนวทางการช่วยเหลือที่เหมาะสม
2. มีปัญหาการเรียน เนื่องจากการเจ็บป่วยด้วยโรคทางจิตเวช เช่น โรคสมาธิสั้น โรคซึมเศร้า โรคจิต ปัญหาติดยาเสพติด ปัญหาพฤติกรรม

ปัญหาพฤติกรรมทางเพศ

พิจารณาสาเหตุของปัญหาได้จาก

<u>ตัววัยรุ่น</u> - สติปัญญา ความสามารถในการเรียน - แรงจูงใจ/เป้าหมายชีวิต - ความภาคภูมิใจในตนเอง - บุคลิกภาพ : ขาดความรัก อ่อนแอ ต้องการที่พึ่ง - พัฒนาการวัยรุ่น อยากรู้ อยากลอง ฯลฯ	<u>ครอบครัว</u> - บทบาททางเพศของพ่อแม่ - ความสัมพันธ์ในครอบครัว (หากแก้ไขไม่ได้ แต่สามารถเข้าใจได้) - การเลี้ยงดู - อาชีพ/รายได้ของผู้ปกครอง ฯลฯ
<u>โรงเรียน</u> - ครู เพื่อน บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม ฯลฯ	<u>ชุมชน</u> - ค่านิยม - อิทธิพลจากสังคม/สื่อต่าง ๆ ฯลฯ

แนวทางการช่วยเหลือ

1. พุดคุย ให้กำลังใจ และให้การปรึกษาแนะนำในการยอมรับตนเอง และเห็นความสำคัญในการแก้ไข และปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาตามมา

2. ส่งเสริมการค้นหาคำศักยภาพตนเอง และการมีกิจกรรมด้านอื่นๆ ที่สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดคุณค่าในตนเอง มีการปรับตัว และการใช้ชีวิตที่เหมาะสม

3. ครอบครัวมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา

กรณีจำเป็นในการส่งต่อ

1. มีภาวะเครียด และปัญหาการปรับตัว/ปัญหาอารมณ์ /ปัญหาพฤติกรรม

2. มีพฤติกรรมทางเพศที่เสี่ยง เช่น มีเพศสัมพันธ์ ติดโรคทางเพศสัมพันธ์ ตั้งครรภ์ ทำแท้ง ฯลฯ

ปัญหาติดเกม

พิจารณาสาเหตุของปัญหาได้จาก

<u>ตัววัยรุ่น</u> - สติปัญญา ความสามารถในการเรียน - แรงจูงใจ/เป้าหมายชีวิต - ความภาคภูมิใจในตนเอง - บุคลิกภาพ : ขาดความกระตือรือร้น ไม่มีสมาธิ ฯลฯ	<u>ครอบครัว</u> - การเลี้ยงดู - ความสัมพันธ์ - กิจกรรมภายในครอบครัว - อาชีพ/รายได้ของผู้ปกครอง ฯลฯ
<u>โรงเรียน</u> - ครู เพื่อน บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม ฯลฯ	<u>ชุมชน</u> - ร้านเกม - อิทธิพลจากสังคม/สื่อต่าง ๆ ฯลฯ

แนวทางการช่วยเหลือ

1. พุดคุย ให้กำลังใจ และให้การปรึกษาแนะนำเพื่อยอมรับปัญหา ผลกระทบจากการติดเกม

2. พัฒนาด้านการเรียน ศักยภาพด้านอื่น การจัดแบ่งเวลา กิจกรรมสร้างสรรค์

3. พุดคุยให้ครอบครัวทราบ ยอมรับ เข้าใจปัญหา และมีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือ การบริหารเวลา และกิจกรรมสร้างสรรค์

กรณีจำเป็นในการส่งต่อ

1. การติดเกมส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวัน เช่น กิจวัตรประจำวัน ความรับผิดชอบด้านการเรียน สัมพันธภาพในครอบครัว ปัญหาสุขภาพอื่น ฯลฯ

2. ประเมินแล้วว่ามีปัญหาอื่นที่จำเป็นต้องแก้ไขร่วมด้วย เช่น ปัญหาอารมณ์ ปัญหาสติปัญญา ปัญหาสมาธิสั้น

ปัญหาอารมณ์

พิจารณาสาเหตุของปัญหาได้จาก

<u>ตัววัยรุ่น</u> - สติปัญญา - โรคประจำตัว - แรงจูงใจ/เป้าหมายชีวิต ความภาคภูมิใจในตนเอง - บุคลิกภาพ : เก็บตัว ไม่สูงส่งกับใคร ไม่มีสมาธิ - ใช้สารเสพติด	<u>ครอบครัว</u> - การเลี้ยงดู - ความสัมพันธ์ - พื้นฐานอารมณ์ของพ่อแม่ - อาชีพ/รายได้ของผู้ปกครอง ฯลฯ
<u>โรงเรียน</u> - ครู เพื่อน บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม ฯลฯ	<u>ชุมชน</u> - สภาพชุมชน - ความสัมพันธ์ในชุมชน - อิทธิพลจากสังคม/สื่อต่าง ๆ

แนวทางการช่วยเหลือ

1. พูดคุย ทบทวนให้นักศึกษารู้จักและเข้าใจภาวะอารมณ์ตนเอง
2. ให้การปรึกษาแนะนำวิธีการจัดการกับปัญหาอย่างเหมาะสม
3. มีกิจกรรมให้แสดงความสามารถ ส่งเสริมการแสดงออก
4. ครอบครัวมีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม

กรณีจำเป็นในการส่งต่อ

1. มีอารมณ์หรือพฤติกรรมที่รุนแรง ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวัน
2. ขาดผู้ปกครองหรือครูที่เข้าใจหรือสามารถช่วยให้วัยรุ่นผ่านพ้นปัญหาการปรับตัวไปได้
3. กรณีที่สงสัยว่าอาจมีภาวะปัญหาอื่นร่วมด้วย เช่น ปัญหาบุคลิกภาพ ภาวะเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย

โรคซึมเศร้า โรคจิต ใช้สารเสพติด

แผนการสอนที่ 2

คุณสมบัติของผู้ให้การศึกษา

จุดประสงค์การเรียนรู้ เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. อธิบายเจตคติที่เหมาะสมของผู้ให้การศึกษาได้
2. มีเจตคติที่ดีต่อผู้รับการศึกษา

สาระสำคัญ

การให้การศึกษาเป็นกลวิธีในการช่วยเหลือด้านสังคมจิตใจ การให้การศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้การศึกษาต้องมีเจตคติที่ดีต่อผู้รับการศึกษา เจตคติสำคัญที่ผู้ให้การศึกษาควรเรียนรู้คือ การไม่ตัดสิน (Non-Judgmental) การไม่แบ่งแยก (Non-discrimination) อคติ (Bias) การเข้าใจความรู้สึกผู้อื่น (Empathy) และการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (Acceptance/Unconditional Positive regard) เจตคติเหล่านี้จะส่งผลต่อความเป็นกลางของผู้ให้การศึกษา หากผู้ให้การศึกษามีเจตคติที่ดีจะช่วยให้การให้การศึกษาเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม

การให้การศึกษา เป็นกระบวนการในการช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาภาวะอารมณ์จิตใจ จึงจำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือโดยผู้ให้การศึกษา ซึ่งควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. ได้รับความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว
2. มีความอดทนไม่ใจร้อน
3. มีความสุข เมื่อทำงานกับคนอื่น
4. สำนึกในค่าของคน
5. ท่าทางอบอุ่นเป็นมิตร จริงใจ
6. มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ
7. มีเจตคติทางบวก
8. เป็นผู้รับฟังที่ดี
9. เข้าใจความคิดของบุคคลอื่น
10. การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข
11. ไม่ทอดทิ้งต่อปัญหา
12. รักษาความลับ

เจตคติกับการให้การศึกษา (Attitude)

โดยสากลยอมรับว่าการสอนให้เกิดการเรียนรู้ ต้องอาศัยปัจจัย 3 มิติ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) เจตคติ (Attitude) และทักษะ (Skill) ซึ่งพบว่าในการฝึกอบรมต่าง ๆ เจตคติและทักษะเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ต้องการให้เกิด (Alberts and Edelstein, cited in Borgen, 1966 : 161) ดังนั้น ผู้สอนต้องชี้ให้เห็นแนวคิดทฤษฎีมุมมองที่จะสนับสนุนให้ผู้เข้ารับการอบรมตระหนักและรู้สึกโดยได้เห็นจากสถานการณ์หรือการเปรียบเทียบและพยายามเพิ่มให้มีความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ สูงขึ้น

คำว่า เจตคติ มาจากคำว่า เจต (เจ-ตะ) ซึ่งแปลว่า สิ่งที่คิดหรือใจ รวมกับคำว่า คติ (คะ-ติ) แปลว่า ข้อคิดอันมีประโยชน์เตือนใจ (มานิต มานิตเจริญ, 2524) ดังนั้น คำว่า เจตคติ จึงน่าจะหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้น

จากความรู้สึกจากใจอันเป็นข้อคิดที่มีประโยชน์ หรือความคิดความรู้สึกที่ดีเป็นประโยชน์ ในเชิงจิตวิทยา เจตคติ หมายถึง ความคิดความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างมีทิศทาง ประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ 3 ประการคือ ส่วนที่แสดงความคิดเห็น ส่วนที่แสดงความรู้สึก และส่วนที่แสดงถึงความพร้อมที่จะกระทำ

เจตคติ สร้างได้จากการใส่ใจต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวอย่างมีสติ การทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดเจตคติทำได้จากกระตุ้นให้เกิดการคิด ไตร่ตรอง ใส่ใจ โดยมีสื่อชี้นำเป็นจุดเริ่มต้น ต่อจากนั้นสนับสนุนให้เกิดการคิดวิเคราะห์โดยนัยยะของสาระตามมุมมอง หรือตามภาพความคิดของแต่ละคนที่ขยายออกไปจากประสบการณ์ชีวิตส่วนตัว งานที่เกี่ยวข้องและสังคมของเขาโดยผู้สอนต้องสนับสนุนให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ใช้ศักยภาพของตน ในการเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและให้มองถึงสิ่งที่จะเกิดตามมาในอนาคต รวมทั้งผลกระทบต่อบุคคล ชุมชน และสังคม ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้พูด ได้เปิดเผยและอธิบายสิ่งที่อยู่ในใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดคนอื่น ๆ ได้รู้สึก ได้ขยายความคิด ความเข้าใจเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน จนในที่สุดค่อย ๆ พัฒนาเปลี่ยนแปลงระดับความคิด ความรู้สึกในเรื่องนั้น จากการรับรู้ ใส่ใจ สนใจ ตั้งใจ จนถึงตระหนักรู้

การสร้างให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดเจตคติเป็นสิ่งที่ไม่ง่าย โดยเฉพาะในเรื่องของการให้การปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มีปัญหาที่หลากหลาย

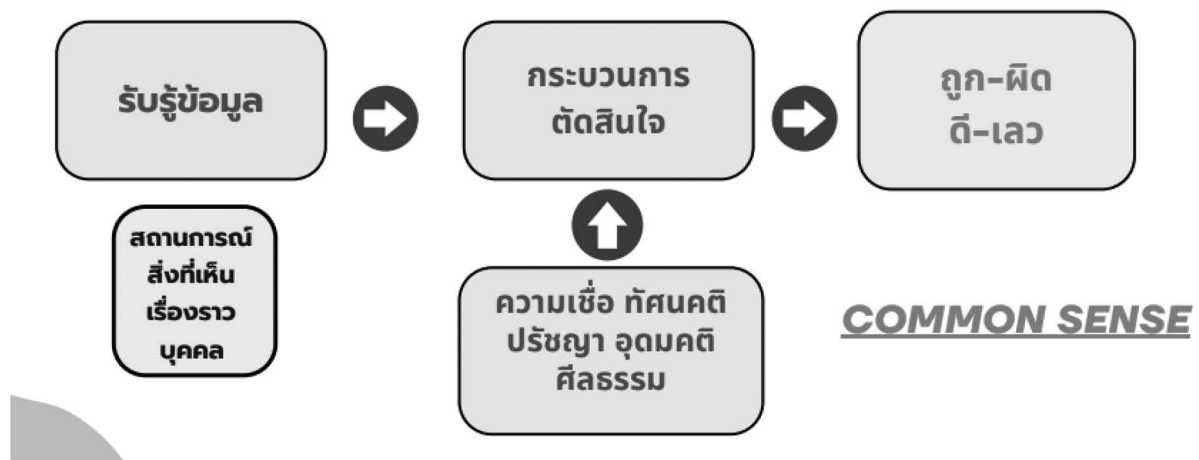
เริ่มจากเรื่องของการให้การปรึกษา ซึ่งไม่ใช่เรื่องที่ใครๆ จะทำได้เพราะเป็นสิ่งที่มีความลึกซึ้ง มีความหมาย และที่สำคัญต้องมีแรงจูงใจ เพราะการปรึกษาเป็นศาสตร์หนึ่งทางจิตวิทยา ที่เป็นวิทยาศาสตร์ซึ่งมีพื้นฐานการทดลอง ทดสอบ รวบรวมความรู้ พร้อมทั้งต้องใช้ศิลปะ (จิน แบร์รี, 2536) ดังนั้น ในการทำงานที่เกี่ยวข้องหรือสัมผัสผู้ที่มีปัญหา ผู้ให้การปรึกษา (Counsellor) ควรได้รับการฝึกอบรมก่อนเพื่อสร้างเจตคติ โดยเฉพาะในเรื่องอคติ (Bias) การรับรู้และเข้าใจผู้อื่น (Empathy) การไม่ตัดสิน (Non – Judgemental) และการไม่แบ่งแยก (Non – Discrimination) รวมถึง การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข

อคติ (Bias)

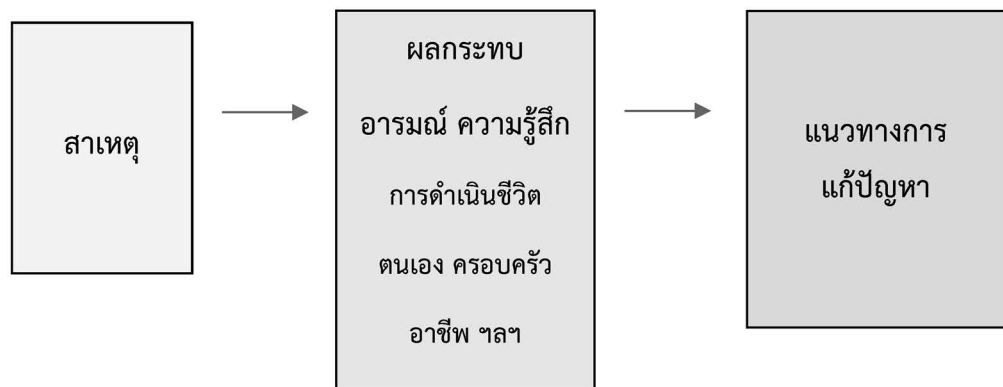
การที่บุคคลมองว่าอะไรมีคุณค่า อะไรถูก อะไรผิดนั้นเกิดขึ้นจากกระบวนการตัดสินใจ โดยมีความเชื่อส่วนตัวเป็นพื้นฐาน ถ้าสิ่งนั้นตรงกับความเชื่อของตนก็จะตัดสินว่าใช่ ว่าถูก ว่าดี แต่ถ้าสิ่งนั้น ไม่ตรงกับการรับรู้ของตน ไม่ตรงกับความเชื่อของตน ผลักจะเป็นไปในทางตรงกันข้าม คำถามที่ว่า “ความคิด ความรู้สึก เช่นนี้ เป็นอคติหรือเปล่า” คารีฟ (Kareev, 1995) ให้ทัศนะว่า โดยทั่วไปแล้ว บุคคลมักจะตัดสินใจโดยมีอคติแอบแฝงอยู่ ซึ่งไม่ใช่พฤติกรรมการเรียนรู้ (Cognitive function) แต่เป็นแค่ความรู้สึกตื่น ๆ พื้นฐาน (Common Sense) ดังนั้นถ้าจะให้กระบวนการเรียนรู้เกิดขึ้น ต้องแยกอคติออกไป แล้วพิจารณาถึงสาเหตุ ผลที่เกิดและความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

อคติ หมายถึง ความลำเอียง ซึ่งมี 4 อย่างคือ ลำเอียงเพราะรัก ลำเอียงเพราะโกรธ ลำเอียงเพราะเขลา และลำเอียงเพราะกลัว (มานิต มานิตเจริญ, 2524) ซึ่งมุมมองจากบทความนี้เห็นว่าอคติถูกสร้างขึ้นมาจากการรับรู้ของบุคคลว่าสถานการณ์นั้น เรื่องนั้น สิ่งนั้น หรือคนนั้นยอมรับได้หรือไม่ ขึ้นอยู่ว่าจะถูกใจหรือไม่ การที่จะบอกได้ว่าถูกใจหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับว่า ตรงกับทัศนคติ ความเชื่อ ปรัชญา อุดมคติ ตลอดจนศีลธรรมของบุคคลนั้นหรือเปล่า ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะถูกหล่อหลอมมาตั้งแต่เกิดเป็นเด็กชายเด็กหญิง ผ่าน กระบวนการพัฒนา การเลี้ยงดู การดำเนินชีวิตมาจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งการมีสังคมปกติและบริบทของสังคมของแต่ละคนด้วย ซึ่งไม่ว่าสิ่งเหล่านั้นจะยอมรับได้หรือไม่ ก็เป็นอคติทั้งสิ้น อคติจะมีความเข้มข้นมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับระดับของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งที่เข้ามามีปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งอคติมีทั้งทางเพศ ทางอาชีพ ทางความเชื่อ ทางค่านิยม และประสบการณ์

อคติหรือลำเอียง (Bias)



พฤติกรรมการเรียนรู้ (Cognitive Function)



ดังนั้น ในการให้การปรึกษาจึงจำเป็นที่ผู้ให้การปรึกษา (Counsellor) จะต้องตัดอคติออกไป แยกความเชื่อส่วนงานออกไป โดยเปิดใจให้กว้างทำใจเป็นกลาง ไม่นำมาเปรียบกับตนเองหรือคนอื่น แยกออกจากเกณฑ์มาตรฐานทุกอย่าง ยอมรับในธรรมชาติเชิงตรรกะของเรื่องนั้น ๆ (Kahneman, Slovic and Tversky, cited in Kareev, 1995) มีสติรู้ตัว และเตือนตัวเองอยู่เสมอ ที่สำคัญต้องมีความเห็นใจ ผลที่ได้จากการแยกอคติออกไปคือ บุคคลจะมีการตัดสินใจที่ผิดพลาดน้อยที่สุด เพราะพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ด้วยเหตุด้วยผล และธรรมชาติของสิ่งนั้น ๆ ประโยชน์ที่จะได้รับร่วมด้วยคือ สัมพันธภาพระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้การปรึกษาจะดีขึ้น (more positive relationship) การให้การปรึกษาเชิงวิชาชีพ (Professional relationship) จำเป็นที่ผู้ให้การปรึกษา (CO) จะต้องตัดอคติออกไป ไม่ตัดสินและไม่แบ่งแยก ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ประโยชน์ที่จะได้รับ คือ สัมพันธภาพที่ดี ระหว่าง CO กับ CL และช่วยป้องกันการเกิดอุปสรรคของกระบวนการให้การปรึกษา

สำหรับการให้การปรึกษากับผู้มีปัญหาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ เช่น คนไข้โรคติดต่อร้ายแรง คนพิการ ผู้ป่วยเรื้อรังจะมีเรื่องของอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ผู้ให้การปรึกษาต้องตระหนักในอารมณ์ของตนเองและควบคุมให้อยู่ โดยพึงระลึกถึงบทบาทของตนในฐานะผู้ช่วยเหลือด้านจิตใจ เพราะเป็นไปได้ที่ผู้ให้การปรึกษาจะ

มีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ ในด้านลบกับผู้รับการปรึกษา ซึ่งถ้าไม่ตัดอคติออกไป ผู้รับการปรึกษาจะรับรู้ได้จากปฏิกิริยาทางอารมณ์ และการแสดงออกของผู้ให้การปรึกษาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้กระบวนการปรึกษาไม่ประสบผลสำเร็จ

ความร่วมมือรู้สึก (Empathy)

ความร่วมมือรู้สึกตรงกับภาษาอังกฤษว่า “feeling into” หมายถึง การเข้าไปร่วมรู้สึก ร่วมรับรู้ในโลกส่วนตัวของอีกบุคคลหนึ่งเสมือนหนึ่งเป็นโลกของตนเอง โดยไม่ยึดตนเองเป็นเกณฑ์ แต่ก็ไม่ใช่เสียความเป็นตัวของตัวเอง นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่จะสื่อความเข้าใจในการรับรู้ถึงความหมาย หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในความรู้สึกของตนที่คลุมเครือให้เกิดความกระจ่างชัดขึ้น โดยมีองค์ประกอบ 2 ประเด็น คือ

1. ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกในโลกทัศน์ของบุคคลอื่น
2. ความสามารถในการสื่อสารถึงความเข้าใจและการรับรู้ให้บุคคลอื่นเข้าใจได้

กระบวนการของความร่วมมือรู้สึก เรียงลำดับขั้นตอนดังนี้คือ

1. สามารถรับรู้โลกส่วนตัวได้ถูกต้องโดยมีความต้องการที่จะเข้าใจ และจะต้องเอาใจใส่ สังเกตและรับฟัง นอกจากนี้จะต้องเต็มใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวของตนให้ได้รับฟัง
2. มีความเข้าใจโดยพยายามจับอารมณ์ ความรู้สึกเพื่อสะท้อนให้ได้รับทราบ ทั้งนี้จะต้องไม่ตัดสินหรือประเมินโดยยึดเป็นเกณฑ์
3. สื่อถึงความเข้าใจของตนในการรับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดด้วยท่าทีจริงใจ และกระตือรือร้น และไม่แสดงท่าทีหวาดกลัวหรือวิตกกังวลต่อสิ่งที่ตนรับรู้ นอกจากนี้จะต้องไม่กล่าวถึงสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาไม่ได้พูดถึง และจะต้องไม่คิด หรือตัดสินใจแทนผู้รับการปรึกษา
4. ตรวจสอบว่าสิ่งที่ตนรับรู้ขึ้นตรงกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นจริงหรือไม่อย่างไร

ประเภทของความร่วมมือรู้สึกมี 2 ประเภท คือ

1. ความร่วมมือรู้สึกขั้นต้น หมายถึง การสื่อถึงความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับความรู้สึก พฤติกรรม และสิ่งที่กำลังประสบอยู่ของผู้รับการปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความชัดเจนในสิ่งที่พูด มีการเปิดเผยตัวเอง และเกิดความไว้วางใจ ในที่สุดก็สามารถจะเกิดการสำรวจตนเอง
2. ความร่วมมือรู้สึกขั้นสูง หมายถึง การสื่อถึงความเข้าใจที่มีความเกี่ยวข้องพันกับการรับรู้ความหมายในส่วนซึ่งผู้รับการปรึกษาขาดหายไป จึงจำเป็นต้องมีระดับการฟังที่เข้มข้น และต้องเข้าใจอย่างเต็มที่ ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการมองเห็นที่ชัดเจน ลึกซึ้งและกว้างกว่าเดิม จนในที่สุดสามารถเกิดความเข้าใจในตนเอง

ความร่วมมือรู้สึกขั้นสูงจะไม่เน้นเฉพาะในเรื่องปัญหาเท่านั้น หากจะให้ความสนใจถึงสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องด้วย จึงทำให้สามารถมองได้ครอบคลุมทั้งในสิ่งที่มองเห็นเด่นชัดและสิ่งที่ปกปิดซ่อนเร้น ดังนั้นในบางครั้งจึงมีการแปลความเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย แต่การแปลความพฤติกรรมใด ๆ ของผู้รับการปรึกษานั้นจะต้องมีพื้นฐานมาจากการสื่อของผู้รับการปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นคำพูด และมีใช้คำพูดก็ตาม หากต้องมีใช้การแปลความโดยมีพื้นฐานมาจากการประสบการณ์เดิมของผู้ให้ความช่วยเหลือ นอกจากนี้จังหวะในการสื่อสารที่เหมาะสม ไม่รีบเร่ง เร็วหรือช้าเกินไป และความพร้อมของผู้รับการปรึกษาก็มีส่วนสำคัญเพราะจะไม่ใช่เป็นการบีบบังคับให้ผู้รับการปรึกษาลอยตาม แต่จะเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้มีความคิดในการตัดสินใจ

ตัวอย่างประเภทของความร่วมมือรู้สึก

พงษ์ :	ผมจะรอคำตอบจากเธอ ผมคิดว่ามันไม่ใช่สิ่งที่ผิดเลยหากผมจะขอคืนดีกับเธอ และ (ผู้รับการปรึกษา) ถามถึงความเป็นอยู่ของเธอ
ใจ ₁ :	อืมม...ก็ตินะ มันเป็นการเริ่มในการทำสิ่งดี ๆ ให้กับเธอ (ผู้ให้การปรึกษา)
พงษ์ :	ใช่ ผมคิดว่าผมสามารถทำได้ (ผู้รับการปรึกษา)
ใจ ₂ :	คุณกำลังพูดว่าคุณจะกลับไปคืนดีกับเธอ แต่ฉันฟังน้ำเสียงคุณ ดูเหมือนคุณไม่ (ผู้ให้การปรึกษา) กระตือรือร้นในเรื่องนี้เลย หรือฉันอาจฟังผิดไป แล้วคุณรู้สึกอย่างไรคะ
พงษ์ :	ใช่ ถูกต้องทีเดียว จริง ๆ แล้วผมก็ยังไม่ต้องการไปพูดกับเธอ ผมรู้สึกผิดมากที่หย่ากับ (ผู้รับการปรึกษา) เธอ ผมทำผิดที่ปล่อยเธอไป ผมต้องการเข้าไปปกป้องดูแลเธออีกครั้ง และเหตุผลหนึ่งที่เรากำลังหย่าขาดจากกันก็คือผมจะให้ความสนใจเธอก็อีกต่อเมื่อเธอเป็นตัวเธอเอง มากกว่านี้

จะเห็นว่า การตอบสนองของ “ใจ₁” จะเป็นการตอบสนองทั่วๆ ไป ซึ่งเป็นช่วงเริ่มต้นของการสนทนา จึงไม่สามารถเข้าไปสู่การสนทนาในระดับลึกกว่านี้ได้ ส่วนในการตอบสนองของ “ใจ₂” จะสังเกตเห็นว่าการตอบสนองนั้นไม่เพียงพอ แต่จะรับรู้ในส่วนที่ผู้รับการปรึกษาได้กล่าวถึง แต่ยังสามารถที่จะรับรู้ถึงส่วนที่ซ่อนเร้น ซึ่งสามารถนำไปสู่สาระสำคัญของสิ่งที่สื่อออกมา ดังนั้นการตอบสนองความร่วมมือรู้สึกในรูปแบบนี้จึงเป็นการขับเคลื่อนไปสู่การสนทนาในระดับลึกยิ่งขึ้น ทำให้การมองเห็นตนเองของผู้รับการปรึกษากว้างและลึกมากขึ้น

“ใจ₁” เป็นการตอบสนองความร่วมมือรู้สึกขั้นต้น

“ใจ₂” เป็นการตอบสนองความร่วมมือรู้สึกขั้นสูง

ความร่วมมือรู้สึกทั้งสองประเภทมีจุดประสงค์เดียวกันคือ ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ตระหนักถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดความกระจ่างชัดในความรู้สึกแล้วนำมาพิจารณาอย่างถ่องแท้ เกิดการสำรวจตนเองอย่างแท้จริง จึงทำให้มีความเข้าใจในตนเองมากขึ้น และนำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพในที่สุด หากแต่การตอบสนองความร่วมมือรู้สึกทั้งสองประเภทอาจจะแตกต่างกันที่วิธีการ และจังหวะในการนำไปใช้ ทั้งนี้ก็เพื่อจะให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

ประโยชน์ของความร่วมมือรู้สึก

1. ใช้ในการสร้างสัมพันธภาพ
2. เสริมสร้างให้เกิดการสำรวจตนเอง
3. เป็นการตรวจสอบความเข้าใจในแต่ละบุคคล
4. เป็นการประคับประคองทางจิตใจ
5. ช่วยให้การสื่อสารราบรื่น
6. เป็นการฝึกความสนใจ
7. เป็นแนวทางให้ความช่วยเหลือที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการสร้าง Empathy

1. การจัดความลำเอียงของผู้ให้การปรึกษาที่มีต่อผู้รับการปรึกษา
2. การตั้งใจฟังและสังเกต
3. การจับประเด็นที่สำคัญที่สุดของผู้รับการปรึกษา และให้ความสนใจในสิ่งนั้น

4. เชื่อมโยงสู่ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา

5. สะท้อนเนื้อหาหรือใจความที่ผู้รับการปรึกษาสื่อออกมา

การแสดง Empathy ของผู้ให้การปรึกษาต่อผู้รับการปรึกษา

1. แสดงออกโดยผ่านคำพูด

- พูดถึงความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา หรือบอกว่า ผู้รับการปรึกษารู้สึกอย่างไร
- อภิปรายว่าอะไรที่สำคัญที่สุดของผู้รับการปรึกษา
- ตีความและสะท้อนความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาจากนัยของสารที่ผู้รับการปรึกษาเล่า

2. แสดงออกโดยท่าทางไม่ผ่านคำพูด

- ทางสายตา : สบสายตา มองดูอย่างใส่ใจ
- ท่าทาง : โนม้ตัว สัมผัสมือ แตะไหล่ พยักหน้า

3. แสดงออกจากการประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของผู้ให้การปรึกษาซึ่งผู้รับการปรึกษาจะรับรู้ได้ดังนี้

- รับรู้จากการมองเห็น การแสดงออกและภาพลักษณ์ของผู้ให้การปรึกษา และเกิดความรู้สึกจากสิ่งที่เห็น ซึ่งผู้ให้การปรึกษาจะแสดงออกเป็นแววตาที่อ่อนโยนเห็นใจ
- รับรู้จากการฟัง ได้ยิน น้ำเสียง การพูด ความชัดเจน การโต้ตอบ จังหวะการพูดที่แสดงว่าเห็นใจเข้าใจ
- รับรู้จากการสัมผัสได้ทางความรู้สึกทางใจ เช่น รู้สึกอบอุ่น รู้สึกขุ่นข้อง รู้สึกร้อน ๆ ที่ผิว เป็นต้น
- รับรู้จากกลิ่นและรส ซึ่ง 2 อย่างนี้ไม่ค่อยชัดเท่าไร

การไม่ตัดสินและการไม่แบ่งแยก (Non – Judgemental and Non – Discrimination)

การไม่ตัดสินและการไม่แบ่งแยก ถือเป็นสิ่งสำคัญของการปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าผู้รับการปรึกษาจะมีปัญหาด้านร่างกาย จิตใจ หรือสังคม

การไม่ตัดสิน (Non-Judgemental) คือการที่บุคคลโดยเฉพาะผู้ให้การปรึกษาไม่ตีความว่าการที่ผู้รับการปรึกษามีพฤติกรรมบางอย่างเป็นการถูกผิดดีเลวแค่ไหน โดยไม่ควรนำเอาความเชื่อและประสบการณ์ของตนไปสวมทับกับพฤติกรรมที่ผู้มีปัญหากระทำ การนำเอาความคิดความรู้สึกจากประสบการณ์ไปด่วนตัดสินจะนำไปสู่การแบ่งแยก (Discriminate) ไปโดยปริยาย และการไม่ตัดสินจะช่วยเอื้อให้ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสเรียนรู้ตนเอง และเกิดความกระจำแจ้งในตนเอง

การป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งเหล่านี้ ทำได้โดยยอมรับความแตกต่างของบุคคล ซึ่ง Roger (1958) พูดถึงลักษณะสำคัญที่ช่วยให้การปรึกษามีประสิทธิภาพข้อหนึ่งคือ การยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข (Unconditional positive regard) ไม่ว่าผู้รับการปรึกษาจะเป็นใคร มีพฤติกรรมอย่างไร ซึ่งรวมทั้งยอมรับพื้นฐาน ความมีคุณค่า มุมมอง ทักษะคติ และภาพลักษณ์ทางกายภาพของผู้รับการปรึกษาที่ปรากฏ (Loganbill et al, cited in Werth, J.L. 1996 : 41) ทำได้โดยมีปัจจัยดังนี้

- ยอมรับสิทธิของความเป็นคนโดยเท่าเทียมกัน
- การได้เผชิญกับผู้มีปัญหา ได้พบเห็น ได้พูดคุย ได้ฟังความรู้สึกจะทำให้เข้าใจ เห็นใจมากขึ้น
- การยอมรับความจริงของเหตุการณ์
- การมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคอย่างแท้จริง

ดังนั้นการสร้างเจตคติเกี่ยวกับการไม่ตัดสิน และการไม่แบ่งแยกผู้รับการปรึกษา จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องอยู่ในใจของผู้ให้การปรึกษา โดยเฉพาะผู้ให้การปรึกษาแก่ผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ โดยตลอดทั้งนี้ยังจะช่วยป้องกันการเกิดอุปสรรคของกระบวนการให้การปรึกษาด้วย

Sympathy

เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับรู้เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลที่พบเห็น ส่งผลให้เกิดความรู้สึกร่วมเสมือนเป็นบุคคลนั้น เช่น ขณะดูละคร/ภาพยนตร์ เมื่อตัวแสดงบทบาทที่ซาบซึ้ง/เศร้าเสียใจ จนถึงร้องไห้ ส่งผลให้ผู้ดูละครที่เกิดความรู้สึก Sympathy จะร้องไห้ตามตัวละครนั้น

ความรู้สึก Sympathy อาจเกิดขึ้นกับตัวผู้ให้การปรึกษาขณะให้การปรึกษาได้ หากเรื่องนั้นเป็นเรื่องใกล้เคียงกับตนเอง หรือขณะให้การปรึกษาผู้ให้การปรึกษาไม่มีความพร้อมด้านจิตใจจะส่งผลต่อตัวผู้ให้การปรึกษาจะขาดความพร้อมในฐานะผู้ให้การช่วยเหลือ อาจทำให้การให้การปรึกษาล้มเหลวได้

Countertransference

เป็นความรู้สึกของผู้ให้การช่วยเหลือ ที่มีต่อผู้รับการช่วยเหลือเสมือนหนึ่งว่าผู้รับการช่วยเหลือเป็นบุคคลที่สำคัญในชีวิตของผู้ให้การช่วยเหลือในอดีต ซึ่งความรู้สึกที่เกิดขึ้นอาจเป็นความรู้สึกทางด้านบวกและด้านลบได้ เช่น อาจเกิดความรู้สึกผูกพัน โกลัซิด หรือเกลียดชัง เป็นความสัมพันธ์ทางสังคม

ตัวอย่างเช่น ผู้รับการช่วยเหลือเป็นผู้ใหญ่ที่มีท่าทีเหมือนพ่อ แม่ ญาติ ที่ผู้ให้การช่วยเหลือเคารพรัก ทำให้ความสัมพันธ์เปลี่ยนรูปแบบจากสัมพันธ์ภาพทางวิชาชีพเป็นสัมพันธ์ภาพทางสังคม จึงทำให้ไม่สามารถทำหน้าที่ในบทบาทผู้ให้การช่วยเหลืออย่างเหมาะสม เป็นต้น

แผนการสอนที่ 3

ทักษะพื้นฐานในการให้คำปรึกษา

จุดประสงค์การเรียนรู้ เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. มีความรู้ความเข้าใจในทักษะพื้นฐานการให้การศึกษา
2. อธิบายความหมาย ความสำคัญ และแนวทางการใช้ทักษะพื้นฐานการให้การศึกษาได้
3. มีทักษะพื้นฐานในการให้การศึกษา

สาระสำคัญ

ทักษะพื้นฐานในการให้การศึกษา เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ผู้ให้การศึกษาต้องนำมาใช้อย่างมีวัตถุประสงค์ตลอดกระบวนการ เพื่อให้ผู้รับการศึกษามีโอกาสแสดงออกอย่างอิสระทั้งทางวาจา สีหน้า และพฤติกรรม ซึ่งจะทำให้ผู้ให้การศึกษาสามารถติดตามเรื่องราวของผู้รับการปรึกษาได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งเนื้อหาและอารมณ์ความรู้สึก นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้ เข้าใจตนเองจนสามารถจัดการกับปัญหาของตนเองได้

กระบวนการให้การศึกษา เน้นการสื่อสาร 2 ทาง (Two-way Communication) ระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาที่อาศัยสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ยึดผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลางและการดูแลทางด้านจิตใจ สิ่งที่จะเอื้อให้การพูดคุยบรรลุถึงเป้าหมายขององค์ประกอบทั้งหมดที่ได้รวดเร็วและมีทิศทางชัดเจนขึ้นคือการใช้ทักษะพื้นฐาน ซึ่งเป็นทักษะการสื่อสารที่มีลักษณะเฉพาะและมีประสิทธิภาพ เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร แทนการสื่อสารเชิงสังคม

ทักษะพื้นฐานในการให้การศึกษา เอื้อให้เกิดการใส่ใจอารมณ์ ความรู้สึก เช่น ทักษะการสังเกต ทักษะการจับและสะท้อนความรู้สึก เป็นต้น การฟังอย่างใส่ใจ เอื้อให้มีการติดตามทั้งเนื้อหา และความรู้สึก และเป็นการแสดงออกถึงการรับรู้และเข้าใจผู้รับการปรึกษา (Empathy) และการให้ความสำคัญกับผู้รับการปรึกษา การสรุปความ เอื้อให้การปรึกษามีทิศทาง และในระยะเวลาการให้การศึกษา การทวนซ้ำ เอื้อให้ผู้ให้และผู้รับการปรึกษาเข้าใจตรงกัน สื่อถึงความใส่ใจ และช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยตนเองได้มากขึ้น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นส่วนสำคัญที่นำไปสู่กระบวนการปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การเรียนรู้ทำความเข้าใจ และฝึกฝนการใช้ทักษะพื้นฐานจึงมีความสำคัญต่อกระบวนการปรึกษาเป็นอย่างยิ่ง

ทักษะพื้นฐานการให้การศึกษา

การให้การศึกษาเป็นการพูดคุยกันอย่างมีเป้าหมายของผู้ให้และผู้รับการปรึกษา โดยมีทักษะพื้นฐานการให้การศึกษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร ซึ่งจะนำมาใช้ในจังหวะต่าง ๆ ที่เหมาะสมระหว่างการพูดคุยนั้น เพื่อให้กระบวนการปรึกษามีความต่อเนื่อง มีขั้นตอน และมีทิศทาง หรือเปลี่ยนประเด็นไปเรื่อย ๆ การใช้ทักษะพื้นฐานที่ถูกต้องเหมาะสม จะช่วยให้การติดตามประเด็น หรือการเกาะรอยมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีศูนย์กลางของการพูดคุยอยู่ที่ผู้รับการปรึกษาและทำให้การปรึกษาเข้าสู่เป้าหมายได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากทักษะพื้นฐานจะเอื้อให้ผู้รับการปรึกษา สามารถเปิดเผยเรื่องราวและอารมณ์ความรู้สึกของตนได้อย่างต่อเนื่อง และรวดเร็วกว่าการพูดคุยในเชิงสังคมทั่วไป อีกทั้งสามารถช่วยลดปฏิกิริยาทางจิตใจ และเพิ่มศักยภาพของผู้รับการปรึกษาได้ ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการให้การศึกษา มีดังนี้ คือ

1. การฟัง

การฟัง เป็นการที่ผู้ให้การปรึกษารับฟังความคิด อารมณ์ ความรู้สึกในปัญหาของผู้รับการปรึกษา ในขณะที่ให้การปรึกษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้ระบายความคิด อารมณ์ ความรู้สึกที่เป็นปัญหาและได้เรียนรู้เข้าใจตนเอง และผู้อื่น สามารถเข้าใจในสิ่งที่ปัญหา ยอมรับ และแยกแยะความรู้สึกทั้งบวกและลบของตนเอง รวมทั้งมีการใช้ศักยภาพตัดสินใจเลือกทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง
2. เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาสามารถจับประเด็นสำคัญในปัญหาของผู้รับการปรึกษา และแกะรอยตามปัญหาของผู้รับการปรึกษา
3. เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในปัญหาดตรงกัน

แนวทางการใช้การฟัง

การฟังถือว่าการรักษา การฟังแบบ two way communication คือ ลักษณะการฟังอย่างใส่ใจ (Active Listening) คือ ตั้งใจฟังต่อเนื้อหาสาระ และอารมณ์ของผู้รับการปรึกษาที่แสดงออกมา

การฟังอย่างใส่ใจ หรือ LADDER หมายถึง

L = LOOK มองประสานสายตา ตั้งใจฟัง มีสติ และพยายามจับประเด็นสำคัญในปัญหาของผู้รับการปรึกษา

A = ASK ชักถามในจุดที่สงสัยในประเด็นปัญหา และแกะรอยตามประเด็นปัญหาของผู้รับการปรึกษา

D = DON'T INTERRUPT ไม่แทรกหรือขัดจังหวะ ถ้าในกรณีผู้รับการปรึกษาพูดมากและววน ใช้การสรุปประเด็นปัญหาเป็นช่วง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ

D = DON'T CHANGE THE SUBJECT ไม่เปลี่ยนเรื่อง ให้แกะรอยตามประเด็นปัญหาของผู้รับการปรึกษาไปแต่ละประเด็น ไม่เปลี่ยนเรื่องไปมา

E = EMOTION ใส่ใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้รับการปรึกษาทั้ง verbal และ nonverbal

R = RESPONSE แสดงสีหน้า ท่าทางตอบสนอง

ผลที่เกิดจากการใช้การฟัง

1. ถ้าผู้ให้การปรึกษาฟังมากเกินไป การให้การปรึกษาจะขาดการร่วมกันหาแนวทาง ที่จะให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจในปัญหา สาเหตุ ความต้องการ
2. ถ้าผู้ให้การปรึกษาฟังน้อยเกินไป และพูดมากจะเป็นการรวบรัดเข้าสู่จุดหมายของการให้การปรึกษาอย่างรวดเร็ว ผู้รับการปรึกษาไม่มีโอกาสได้ระบายความคิด ความรู้สึก เป็นการตอบสนองผู้ให้การปรึกษามากกว่าผู้รับการปรึกษา
3. เป็นวิธีการสื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจว่า ผู้ให้การปรึกษากำลังใส่ใจ และสนใจเรื่องของผู้รับการปรึกษาพูด

2. การสังเกต

การสังเกตเป็นทักษะการใส่ใจ เพื่อรับรู้ในพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกมา ไม่ว่าจะเป็นการสังเกตกิริยาท่าทาง คำพูด ภาษาที่ใช้ รวมทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ทั้งความขัดแย้งในคำพูดและความขัดแย้งระหว่างคำพูดกับพฤติกรรมที่แสดงออกมา การสังเกตเช่นนี้จะทำให้ผู้ให้การปรึกษาได้เข้าใจถึงสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาลำบากใจ ยากต่อการบอกและสามารถเลือกใช้ทักษะในการให้การปรึกษาได้อย่างเหมาะสม

แนวทางปฏิบัติ

1. การสังเกต ผู้ให้การปรึกษาควรสังเกตสิ่งต่อไปนี้

1.1 พฤติกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการแสดงอารมณ์หรือความคิดที่ไม่ได้เป็นคำพูด เช่น ทำหน้า น้ำเสียง การเคลื่อนไหวของมือ ฯลฯ

1.2 คำพูดและภาษาที่ใช้ สังเกตว่าผู้รับการปรึกษาพูดเน้นถึงเรื่องราวหรือประเด็นใดเป็นสำคัญ สำเนียงภาษาที่ใช้แสดงความรู้สึกหรือระดับอารมณ์อย่างไร เช่น “ฉันอยากฆ่าตัวตาย...เพื่อโลก...ไม่มีใครเห็นใจ...อยู่ตัวคนเดียว ไร้ญาติ...ตายดีกว่า...จะได้หมดทุกข์”

1.3 ความขัดแย้ง

- ความขัดแย้งในพฤติกรรมที่แสดงออกมา เช่น หัวเราะทั้งที่น้ำตาไหลอาบแก้มในเวลาเดียวกัน
- ความขัดแย้งในคำพูด เช่น “ฉันมีชีวิตที่น่าเบื่อหน่าย วัน ๆ ไม่ได้ทำอะไรที่เป็นทาง เดี่ยวไปโน้น เดี่ยวมานี้ ไปต่างจังหวัด...ต่างประเทศ...โอ๊ยเบื่อ ๆ แต่ก็เหมือนกันนะ”

- ความขัดแย้งระหว่างคำพูดกับพฤติกรรม เช่น

คำพูด : “ไม่เสียใจหรอกเรื่องแค่นี้” (น้ำเสียงกระด้าง ริมฝีปากสั่น กัดฟันพูด)

คำพูด : “ดีใจจังที่จะได้ไปเที่ยว...ฉลองวันครบรอบแต่งงาน” (ท่าทางเฉย ดวงตาเศร้า ก้มหน้า หลบสายตา)

1.4 ความสอดคล้องระหว่างคำพูดกับพฤติกรรม เช่น

คำพูด : “ผมอดไม่ได้ที่จะคิดถึงคุณแม่ที่เสียไป” (น้ำตาไหล)

คำพูด : “ผมดีใจที่ได้พบคุณในวันนี้” (ยิ้ม ท่าทางกระตือรือร้น)

1.5 พฤติกรรมที่แสดงออกมาในระหว่างการเจียบ ซึ่งทำให้ผู้ให้การปรึกษาเข้าใจความหมายของการเจียบของผู้รับการปรึกษาว่าเป็นการเจียบในทางลบหรือทางบวก

2. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยการแปลความหมายพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ผู้รับการปรึกษาแสดงออกมา ให้เป็นภาษาพูดตามความเหมาะสม เช่น

ผู้รับการปรึกษา : “คุณคิดว่าคุณทำใจได้แล้ว แต่น้ำเสียงและแววตาของคุณดูยังสะเทือนใจ เมื่อพูดถึงเรื่องนี้”

ผู้รับการปรึกษา : “คุณยิ้มดูสบายใจขึ้นที่หาทางแก้ปัญหาได้”

3. การเจียบเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้รับรู้ถึงสิ่งที่ได้พูดหรือแสดงออกมา

4. สังเกตพฤติกรรมของผู้รับการปรึกษาหลังจากที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับ ในกรณีที่ข้อมูลนั้นถูกต้องหรือตรงประเด็น ผู้รับการปรึกษามักจะพูดต่อและขยายความในสิ่งเหล่านี้ แต่ถ้าข้อมูลไม่ตรงประเด็นหรือผู้รับการปรึกษายังไม่พร้อมที่จะเปิดเผยในเรื่องนั้น ๆ เขาก็จะเจียบ

ผลที่ได้รับ

1. เป็นวิธีการแสดงความเข้าใจถึงความคิดและความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาอย่างลึกซึ้ง
2. ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจในผู้ให้การปรึกษามากขึ้น
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดต่อในสิ่งที่ประเด็นสำคัญ ๆ

3. การถาม

การถาม เป็นทักษะสำคัญในการให้โอกาสผู้รับการปรึกษาได้บอกถึงความรู้สึก และเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการจะปรึกษา เป็นการช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาเข้าใจถึงปัญหาของผู้รับการปรึกษามากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้รับการปรึกษาได้ใช้เวลาคิดคำนึงเข้าใจปัญหาของตนเอง

คำถาม แบ่งออกเป็น

1. **คำถามปิด** เป็นการถามเพื่อทราบข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวกับผู้รับการปรึกษา ซึ่งจะมีลักษณะคล้ายการสอบสวนและการซักถาม การถามลักษณะนี้จะได้คำตอบเพียงสั้น ๆ

2. **คำถามเปิด** เป็นการถามที่ไม่ได้กำหนดขอบเขตของการตอบ ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสพูดถึงความคิด ความรู้สึก และสิ่งที่ปัญหาตามความต้องการของตน การถามลักษณะนี้ผู้ตอบจะพูดอย่างเต็มที่และสะดวกใจ ทำให้ทราบเรื่องราวต่าง ๆ มากมาย

แนวทางปฏิบัติ

โดยทั่วไปแล้ว ควรใช้คำถามเปิดมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้โอกาสผู้รับการปรึกษาได้สำรวจถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเองอย่างกว้างขวาง คำถามเปิดนี้ยังมีประโยชน์ในแง่ที่ผู้รับการปรึกษาจะรู้สึกไร้ค่าจากการถาม ส่วนคำถามปิดควรใช้ตามความจำเป็นเมื่อต้องการทราบคำตอบเฉพาะ เพราะคำถามปิดไม่ค่อยเอื้อให้เกิดการเปิดเผยตนเอง ได้ข้อมูลน้อย และมักจะได้คำตอบเพียง “ใช่” หรือ “ไม่ใช่”

หมายเหตุ

การใช้คำถามที่ขึ้นต้นด้วย “ทำไม” มักทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้ทำผิดอยู่ ซึ่งอาจจะทำให้กระทบกระเทือนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาได้ นอกจากนั้นการใช้คำถามลักษณะนี้ มักจะนำไปสู่การหาเหตุผลต่าง ๆ ซึ่งเหตุผลอาจมีบางส่วนที่ไม่เป็นจริงได้ ดังนั้นคำถามว่า “ทำไม” จึงไม่ค่อยเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในช่วงการปรึกษา

4. การเงียบ

เป็นช่วงระยะเวลาระหว่างการปรึกษาที่ไม่มีการสื่อสารด้วยวาจาระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา การเงียบระหว่างการปรึกษามี 2 ลักษณะ

1. การเงียบที่ไม่มีเสียงใด ๆ จากทั้งสองฝ่าย เป็นการเงียบที่แสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการเวลาเพื่อคิดหรือแสดงความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการพูดถึงประเด็นนั้น ๆ
2. การเงียบที่มีเสียงบางอย่าง เช่น เสียงอึม..... เสียงพูดที่ขาด ๆ หาย ๆ ตะกุกตะกัก ซึ่งแสดงถึงอารมณ์และอาการวิตกกังวล

แนวทางปฏิบัติ

ในการปฏิบัตินั้นจะต้องพิจารณาว่าการเงียบที่เกิดขึ้นเป็นการเงียบทางบวกหรือการเงียบทางลบ

1. **การเงียบทางบวก** เป็นการเงียบที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ความคิดได้ระบายความรู้สึกมากขึ้น

1.1 **การเว้นจังหวะของการพูด** ซึ่งอาจจะแสดงว่า ได้พูดถึงข้อคิดหรือประเด็นนั้น ๆ จบแล้ว และกำลังคิดถึงเรื่องที่จะพูดต่อไป เช่น การเว้นจังหวะพูดหลังจากที่เข้าใจถึงสิ่งที่ปัญหาของตนเองแล้วและกำลังคิดว่าจะทำอย่างไรต่อไป

ในกรณีที่การเงียบสะท้อนถึงการใช้ความคิด ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรรบกวนการเงียบนั้น

การเว้นจังหวะการพูดนี้อาจจะแสดงว่า ผู้รับการปรึกษาคิดอะไรไม่ออกหรือสับสนกับตนเอง ในกรณีเช่นนี้ผู้ให้การปรึกษาควรสรุปเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้พูดไปแล้ว แล้วใช้คำถามเปิดเกี่ยวกับประเด็นนั้น

1.2 **การเงียบด้วยความรู้สึกเจ็บหรือเสียใจ** ในขณะที่ผู้รับการปรึกษากำลังรู้สึกเจ็บและไม่พร้อมที่จะพูดหรือแสดงความคิดหรือความรู้สึกของตนเอง ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรเร่งหรือบังคับ แต่ควรให้กำลังใจ ใช้การสะท้อนความรู้สึก หรือถามถึงความหมายของการเงียบซึ่งอาจจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถพูดต่อไป

1.3 **การเงียบเพื่อรอคอยให้ผู้ให้การปรึกษาพูดอะไรบางอย่าง** ไม่ว่าจะเป็นการให้กำลังใจ การให้ข้อมูล หรือการวินิจฉัยปัญหาของตนเอง ในกรณีนี้ผู้ให้การปรึกษาอาจใช้ทักษะการตีความหรือคำถาม

1.4 การเงียบเพื่อคิด ผู้รับการปรึกษาอาจต้องการเวลาคิดและทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาได้พูดออกมา ในกรณีนี้ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรรบกวน หรือขัดจังหวะของกระแสความคิดนั้น แต่ควรจรรจนกระทั่งผู้รับการปรึกษาพร้อมที่จะพูดต่อไป

1.5 การเงียบเพื่อพักฟื้นจากความเหน็ดเหนื่อย หลังจากที่ได้รับการศึกษาได้แสดงถึงสิ่งที่เป็นอารมณ์เป็นความรู้สึก เช่น การร้องไห้ ช่วงเวลาที่เงียบเพื่อหยุดพักนี้ ผู้ให้การปรึกษาควรให้การยอมรับและใช้การเงียบในลักษณะที่แสดงถึงการร่วมรับรู้และเข้าใจ

2. การเงียบทางลบ เป็นการเงียบที่แสดงถึงความขลาดอาย ความไม่สบายใจ ความกลัว หรือการต่อต้าน การปฏิเสธ โดยทั่วไปแล้วการเงียบในช่วงระยะแรกของการปรึกษามักจะสะท้อนถึงความไม่สบายใจ หรือสับสน ผู้ให้การปรึกษาควรให้การยอมรับและใช้ทักษะการให้กำลังใจ

2.1 การเงียบที่แสดงถึงความไม่สบายใจ เช่น ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่ได้สนใจมาด้วยตนเอง แต่มาเพราะถูกบังคับ หรือในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาที่มีการศึกษาต่ำและรู้สึกอาย หรือขลาดกลัวต่อการสนทนากับนักวิชาชีพ ผู้ให้การปรึกษาควรพูดถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป (small talk) เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาลายความวิตกกังวล จนกระทั่งสามารถค่อย ๆ เล่าถึงเรื่องราวของตนเองได้

2.2 การเงียบไม่อยากพูดเรื่องตนเอง บางครั้งผู้รับการปรึกษาใช้การเงียบเป็นการเล่นเกมหรือเป็นกลวิธีเพื่อดูว่าใครควรจะเป็นฝ่ายพูดก่อน ในกรณีนี้ ควรพูดถึงการตกลงบริการในการให้การปรึกษา โดยเฉพาะเรื่องการรักษาความลับ และบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย หรือพูดถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป (small talk) และการให้กำลังใจซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการให้การปรึกษา

ผลที่จะได้รับ

การที่ผู้ให้การปรึกษาใช้การเงียบทางบวกจะเป็นประโยชน์ต่อการปรึกษาดังต่อไปนี้

1. การเงียบในการให้การปรึกษาจะเกิดผลดีต่อเมื่อผู้ให้การปรึกษาใช้การเงียบโดยมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน เช่น เพื่อทำให้จังหวะในการปรึกษาสงบลง หรือให้เวลาผู้รับการปรึกษาได้คิด
2. เป็นการแสดงถึงความเข้าใจที่มีต่อผู้รับการปรึกษา โดยแสดงให้เห็นว่าเข้าใจในพฤติกรรมของเขา
3. เป็นการเน้นความสนใจอยู่ที่ผู้รับการปรึกษา ให้เกียรติ ให้เวลาคิด และช่วยให้ผู้รับการปรึกษารับผิดชอบในกระบวนการปรึกษา
4. การเงียบเป็นวิธีหนึ่งในการให้โอกาสและให้กำลังใจแก่ผู้รับการปรึกษาเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้พูด

หมายเหตุ

ถ้าผู้ให้การปรึกษาใช้การเงียบเพราะไม่รู้หรือนึกไม่ออกว่าจะพูดหรือถามอะไรต่อไป จะเป็นการไม่เอื้ออำนวยต่อกระบวนการให้การปรึกษา และแสดงว่าผู้ให้การปรึกษาขาดสมรรถภาพในการให้การปรึกษา

ในกรณีที่ผู้ให้การปรึกษาพูดเพื่อลดความรู้สึกอึดอัดที่เกิดขึ้นระหว่างการเงียบ จะทำให้ผู้รับการปรึกษายังเงียบในทางลบมากขึ้นและรู้สึกรับผิดชอบต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการปรึกษาน้อยลง

5. การทวนซ้ำ

เป็นการพูดในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาได้บอกเล่าอีกครั้งหนึ่งโดยไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าในแง่ของภาษาหรือความรู้สึกที่แสดงออกมาเพื่อ

1. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจชัดเจนขึ้นในสิ่งที่เขาต้องการปรึกษา
2. เป็นวิธีการที่จะสื่อถึงความใส่ใจความเข้าใจของผู้ให้การปรึกษาต่อผู้รับการปรึกษา ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นที่เข้าใจเป็นที่ยอมรับ เกิดความอบอุ่นใจ
3. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยตนเองมากขึ้นและพูดต่อไป

4. เป็นการตรวจสอบว่าสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาได้ยืมนั้นถูกต้องหรือไม่
การทวนซ้ำ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ทวนซ้ำอย่างเดียวกับสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาพูด เป็นการทวนซ้ำทุกคำ
2. ทวนซ้ำแบบเปลี่ยนหรือเพิ่มสรรพนามของผู้รับการปรึกษาด้วย
3. ทวนซ้ำเฉพาะประเด็นที่สำคัญเพียงส่วนเดียว
4. ทวนซ้ำแบบสรุป

แนวทางปฏิบัติ

1. ผู้ให้การปรึกษาจะทวนซ้ำหรือให้ข้อมูลย้อนกลับเฉพาะสาระสำคัญที่ผู้รับการปรึกษาสื่อออกมาเท่านั้นและหลีกเลี่ยงที่จะเพิ่มเติมความคิดเห็นของผู้ให้การปรึกษาเอง
2. ในขณะที่ผู้รับการปรึกษากำลังแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก ผู้ให้การปรึกษาอาจแทรกคำพูดที่เป็นการทวนซ้ำเฉพาะส่วนสำคัญสั้น ๆ ถึงสิ่งที่รับรู้ก็ได้
3. การทวนซ้ำอาจจะรวมเอาความรู้สึกเข้าไปด้วยก็ได้ ถ้าความรู้สึกนั้นเป็นสาระสำคัญของผู้รับการปรึกษา
4. การทวนซ้ำตลอดเวลาจะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกอึดอัด ไม่แน่ใจในความสามารถของผู้ให้การปรึกษา ฉะนั้นจึงอาจใช้ลักษณะการทวนซ้ำแบบต่าง ๆ สลับกันไปในการสนทนา
5. ถ้าผู้ให้การปรึกษาทวนซ้ำอย่างถูกต้อง ผู้รับการปรึกษาก็จะตอบสนองด้วยการพยักหน้าหรือการตอบรับ และบ่อยครั้งก็จะพูดต่อหรือขยายความในสิ่งที่ได้กล่าวมาแล้ว ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่มีปฏิกิริยาตอบสนอง ผู้ให้การปรึกษาอาจจะถามด้วยคำถามเปิดโดยการรวบรวมเรื่องสำคัญ ๆ ที่ทวนซ้ำ มาเป็นคำถาม

ผลที่ได้รับ

1. จูงใจให้ผู้รับการปรึกษาพูดต่อ
2. ตรวจสอบว่าผู้ให้การปรึกษาเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาบอกถูกต้องหรือไม่
3. ทำให้ผู้รับการปรึกษาชัดเจนในสิ่งที่พูดมากขึ้น
4. ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาพูดมาก จะเป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาไม่เล่าซ้ำในสิ่งที่พูดมาแล้ว ซึ่งทำให้กระบวนการให้การปรึกษามีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น

6. การสะท้อนความรู้สึก

การสะท้อนความรู้สึก เป็นการรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ต่าง ๆ ที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกมาไม่ว่าด้วยวาจา หรือกิริยาท่าทาง และเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างชัดเจนด้วยภาษาพูดให้ผู้รับการปรึกษาได้รับฟัง เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ปัญหาที่แท้จริงของตนเอง เนื่องจากว่าปัญหาของผู้รับการปรึกษานั้นมักเกิดจากความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์ต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ การสะท้อนความรู้สึกจะช่วยขยายขอบเขตในการมองสภาพการณ์ของตนเองได้ชัดเจนและเป็นจริงมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติ

1. พยายามสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกมา ลักษณะคำพูด น้ำเสียง และหาจังหวะที่จะสะท้อนความรู้สึก
2. หาคำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึกที่ตรงกับความรู้สึกของเขามากที่สุด เพื่อสามารถสื่อความรู้สึกได้อย่างชัดเจนโดยใช้ภาษาง่าย ๆ
3. ไม่ควรใช้คำว่า “รู้สึก” บ่อยครั้งและไม่ใช้คำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึกซ้ำ ๆ ควรหาวิธีเปลี่ยนลักษณะคำพูด

4. การใช้ทักษะนี้ต้องทำในทันทีที่ผู้รับการปรึกษาแสดงความรู้สึกของเขาออกมา เพื่อให้เขาได้รับรู้ตนเองอย่างชัดเจนและเป็นจริง

ผลที่ได้รับ

1. ช่วยลดความรู้สึกต่อปัญหา ซึ่งมีผลทำให้ผู้รับการปรึกษามองสภาพการณ์ต่างๆ อย่างเป็นจริงมากขึ้น
2. ผู้รับการปรึกษาจะเกิดความไว้วางใจผู้ให้การศึกษา เนื่องจากรู้สึกว่าคุณให้การศึกษาเข้าใจในปัญหาของตนเอง
3. ผู้รับการปรึกษากลับเปิดเผยตนเอง สามารถรับผิดชอบตนเอง มีอิสระในการเลือกสิ่งที่พึงพอใจ ทำให้สามารถมีชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข

7. การสรุปความ

การสรุปความ เป็นการรวบรวมสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้การศึกษา หรือเมื่อยุติการให้การศึกษา โดยใช้คำพูดสั้น ๆ ให้ได้ใจความสำคัญทั้งหมด ซึ่งจะมีทั้งการสรุปเนื้อหา ความรู้สึกและกระบวนการให้การศึกษา

แนวทางปฏิบัติ

1. ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาพูดยาว ผู้ให้การศึกษาสมควรที่จะสรุปเนื้อหา และความรู้สึกสำคัญที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกมา เพื่อให้การศึกษาเป็นไปในทิศทางที่ชัดเจนยิ่งขึ้น สามารถจับประเด็นสำคัญได้
2. ทุกครั้งที่มีการปรึกษาเกิดขึ้น ก่อนจบการปรึกษาดำเนินการสรุปประเด็นต่างๆ ในการปรึกษา
3. เมื่อมีการปรึกษาหลายครั้ง ก่อนเริ่มกระบวนการให้การศึกษาในครั้งที่สองและครั้งต่อไป ผู้ให้การศึกษาอาจจะสรุปสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในครั้งก่อน
4. ในกรณีที่การปรึกษาใช้เวลามากกว่าหนึ่งครั้ง ในครั้งสุดท้ายควรจะสรุปสิ่งต่างๆ ทั้งหมดของการปรึกษาที่ผ่านมาตั้งแต่ครั้งแรกจนถึงครั้งสุดท้าย

ผลที่ได้รับ

1. ทำให้ผู้รับการปรึกษาชัดเจนในประเด็นต่าง ๆ ที่ได้พูดออกมา
2. ทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าการปรึกษานี้ได้ผลและมีประโยชน์ เนื่องจากการสรุปช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเห็นภาพทั้งหมด
3. การสรุปครั้งสุดท้ายเป็นการย้ำประเด็นสำคัญ ๆ ซึ่งจะมีผลต่อกระบวนการคิดของผู้รับการปรึกษาหลังจากเสร็จสิ้นการศึกษา

แผนการสอนที่ 4

ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา

จุดประสงค์การเรียนรู้ เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. อธิบายความหมาย หลักการ วัตถุประสงค์ และขั้นตอนของการให้การปรึกษาได้
2. มีความรู้ในเรื่องกระบวนการให้การปรึกษา

สาระสำคัญ

การให้การปรึกษา เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาใช้ความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา ในการเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการทำความเข้าใจปัญหา ค้นหาสาเหตุ แนวทางแก้ไข รวมทั้งสามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้ ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาจึงควรทำความเข้าใจในกระบวนการให้การปรึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการให้การปรึกษาต่อไป

ความหมายของการให้การปรึกษา

การให้การปรึกษาเป็นกระบวนการที่อาศัยสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้รับการปรึกษา ด้วยการสื่อสารสองทางจนเกิดความร่วมมือ โดยผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้ช่วยเหลือด้วยการใช้คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา และทักษะต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการสำรวจตัวเองเพื่อทำความเข้าใจ สามารถค้นหาปัญหาที่แท้จริง สาเหตุของปัญหา และความต้องการ ตลอดจนสามารถหาวิธีการแก้ไขปัญหา และปรับเปลี่ยนพฤติกรรม จนปรับตัวให้ดีขึ้นได้ด้วยตนเอง

การให้การปรึกษามีหลากหลายวิธีการ หลายทฤษฎี ในที่นี้จะเรียนรู้เฉพาะแบบที่ยึดถือผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Client Centered) ที่ยึดถือเช่นนี้ เพราะตามหลักมนุษยนิยม (Humanistic Approach) ให้ความสำคัญแก่เพื่อนมนุษย์และเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีศักยภาพในตนเอง มีความรับผิดชอบ ผู้ที่ให้ความสำคัญแก่ผู้มารับบริการเป็นต้นตำรับ Client-centered counseling นี้คือ Carl R Rogers

วัตถุประสงค์ของการให้การปรึกษา

การให้การปรึกษามีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ดังนี้คือ

1. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้ เข้าใจตนเอง และเข้าใจปัญหาของตน
2. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีทักษะในการแก้ปัญหา และสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองอย่างฉลาดและเหมาะสมกับตน
3. สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์

ลักษณะเฉพาะของการให้การปรึกษา

1. เป็นการให้ความช่วยเหลือในปัญหาด้านจิตใจ อารมณ์ และสังคม อันประกอบด้วย ความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้รับการปรึกษา ดังนั้นการให้ความช่วยเหลือจะเน้นการแก้ไข ปัญหาที่ให้ความสำคัญในเรื่องอารมณ์ ความรู้สึกที่จะเป็นตัวที่สืบค้นต่อไปถึงปัญหาพฤติกรรมที่เกิดขึ้น และส่งผลไปถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (ความรู้สึก = ข้อมูล)

2. เน้นสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา ตลอดกระบวนการให้การปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจ ผ่อนคลาย กล้าเปิดเผยตนเอง ยอมรับรู้ ตลอดจนทำความเข้าใจและแก้ไข

ปัญหาของตนเอง ความไว้วางใจไม่ได้เกิดจากระยะเวลาของความใกล้ชิด แต่เกิดจากเทคนิคและองค์ประกอบที่เหมาะสมในการสร้างความไว้วางใจ (ความไว้วางใจ = ความสำเร็จ)

3. เน้นการสื่อสารสองทาง เป็นการสร้างความเข้าใจให้ตรงกันระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกและแยกแยะความรู้สึกที่อยู่ภายในความคิดและเรื่องราวที่เกี่ยวข้องที่สื่อด้วยคำพูด และท่าทาง ซึ่งข้อมูลที่ได้จะต้องได้จากผู้รับการปรึกษาไม่ใช่ได้จากการคาดคะเน หรือคาดเดาเอาเอง ดังนั้นจะต้องมีการซักซ้อมทำความเข้าใจและความเข้าใจให้ตรงกันเป็นระยะ ๆ ตลอดกระบวนการให้การปรึกษา (คำพูดที่ดี = การรักษาใจ)

4. เป็นกระบวนการที่มีการพูดคุยกันอย่างมีเป้าหมาย มีขั้นตอนและมีการใช้ทักษะที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับโอกาส จังหวะ และสถานการณ์ที่ผู้ให้การปรึกษาจะเลือกใช้

5. ยึดผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง คือ ให้ความสำคัญต่อความรู้สึกนึกคิด ปัญหาความต้องการของผู้รับการปรึกษาในขณะนั้น นอกจากนี้การรับรู้ปัญหา การตัดสินใจเลือก และการแก้ไขปัญหาตั้งอยู่บนศักยภาพของผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ

6. เน้นปัจจุบัน เป็นการเน้นปฏิบัติการที่แสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด และความเชื่อที่มากระทบในปัจจุบัน คือ **ที่นี่ และเดี๋ยวนี้** จากท่าที และคำพูดของผู้รับการปรึกษาในขณะนั้น ส่วนเรื่องราวที่เป็นอดีต เช่น ปัญหาที่เกิดจากการอบรมเลี้ยงดูนั้น ถือว่าเป็นสิ่งที่ผ่านพ้นไปและเรื่องราวในอนาคตเป็นสิ่งที่ยังมาไม่ถึง ปัจจุบันเท่านั้นที่สำคัญ และเมื่อผู้รับการปรึกษาได้ตระหนักถึงสิ่งที่กำลังทำอยู่จริงในขณะนี้และเดี๋ยวนี้แล้ว ผู้รับการปรึกษาจะสามารถตัดสินใจที่จะกระทำสิ่งที่เป็ประโยชน์แก่ตัวเขาได้ คือสามารถแก้ไขหรือเลือกปฏิบัติได้ในปัจจุบัน

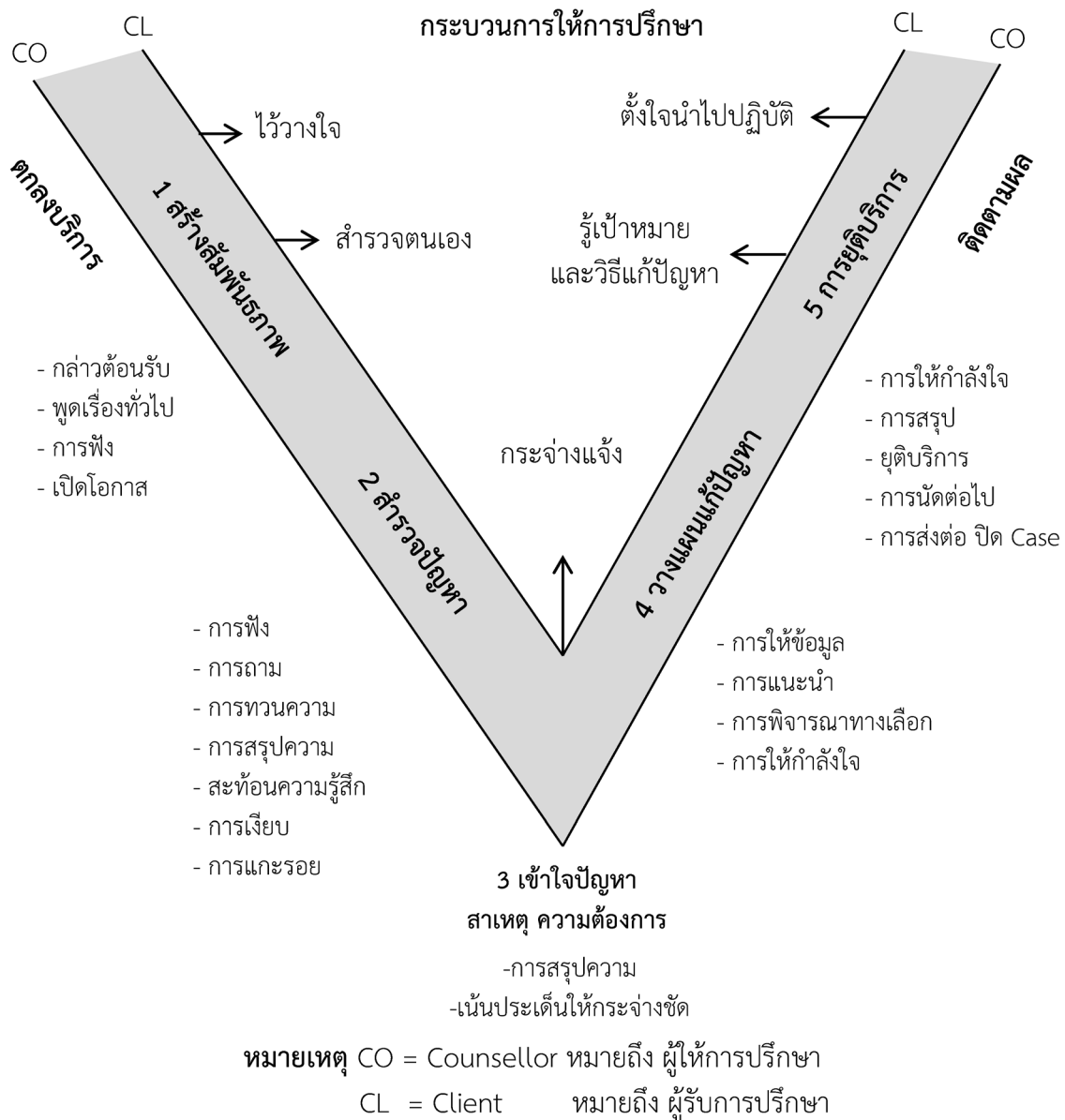
7. ไม่มีคำตอบสำเร็จรูป หรือตายตัว เนื่องจากการให้การปรึกษาเป็นเรื่องของการสื่อสารระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ผลสิ้นสุดของการให้การปรึกษา อาจจบลงในขณะใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการ การตัดสินใจเลือกและศักยภาพ ตลอดจนแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล

8. การให้การปรึกษา ไม่ใช่การแนะแนว การสั่งสอน หรือการตัดสินชี้ถูกหรือผิด แต่การให้การปรึกษาเป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีแนวทางแก้ไขปัญหา สามารถพิจารณาทางเลือกได้มากขึ้น และตัดสินใจได้ง่ายขึ้น โดยผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้ที่พยายามดึงศักยภาพของผู้รับการปรึกษาที่มีอยู่มาใช้ ประโยชน์ให้มากที่สุด แต่ในขณะเดียวกันผู้ให้การปรึกษาอาจให้ข้อมูลในส่วนที่ขาด หรือแนะนำได้เฉพาะบางกรณีที่เกี่ยวข้องกับหลักการปฏิบัติตัวที่เป็นความรู้ที่จำเป็น

หลักการให้การปรึกษา

เป็นกระบวนการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เข้าใจตนเอง และเข้าใจปัญหาของ CL จนสามารถตัดสินใจ และมีแนวทางในการแก้ปัญหา

- เป็นกระบวนการสื่อสาร 2 ทางระหว่าง CO และ CL ที่อาศัยสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน
- เพื่อให้บรรลุเป้าหมายรวดเร็ว และมีทิศทางชัดเจนต้องอาศัยทักษะพื้นฐาน
- เน้นการยึด CL เป็นศูนย์กลางและการดูแลทางด้านจิตใจ
- เป็นเครื่องมือสื่อสารในลักษณะเป็นกระบวนการแทนการสื่อสารในเชิงสังคม



กระบวนการให้การปรึกษา มี 5 ขั้น ดังนี้

1. การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ

การสร้างสัมพันธภาพ : เพื่อความไว้วางใจ คู่กันเคย อ่อนใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้การปรึกษา เชื่อมั่นในผู้รับการปรึกษา นำไปสู่การเปิดเผยปัญหา และความรู้สึกที่แท้จริง โดยใช้ทักษะ เช่น การทักทาย (Greeting) การพูดเรื่องทั่วไป (Small talk) การใส่ใจ (Attending) และการเปิดประเด็น (Opening)

ตกลงบริการ : เพื่อมีความเข้าใจตรงกันในองค์ประกอบต่าง ๆ ของการให้การปรึกษา (ระยะเวลา / ประเด็น / บทบาท / ความลับ) ทำให้การให้การปรึกษา มีทิศทางไปสู่การเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

2. การสำรวจปัญหา

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษา เล่าถึงปัญหาต่าง ๆ ทำให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้ ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมของตนเอง เป็นการสำรวจตนเอง เห็นปัญหาที่แท้จริง พบสาเหตุของปัญหาและรับรู้ความต้องการของตนเอง

3. การวางแผนแก้ไขปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การศึกษาจัดเรียงและเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจปัญหาร่วมกับผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจถึงปัญหา สาเหตุ และความต้องการของตนเอง เพื่อประกอบในการวางแผนแก้ไขปัญหา

4. การวางแผนแก้ไขปัญหา

เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ทำให้ทราบว่าปัญหาไหนเป็นปัญหาหลัก เร่งด่วน ของผู้รับการปรึกษา และวางแผนแก้ไขตามลักษณะของปัญหา

5. การยุติบริการ

เป็นการยุติการศึกษาในแต่ละครั้ง (ยุติ Session) และยุติเพื่อสิ้นสุดการให้การศึกษา (ยุติ Case) การตรวจสอบความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาในสิ่งที่ได้พูดคุยกัน กำหนดแนวทางปฏิบัติ และการนัดหมาย

แผนการสอนที่ 5

การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ

จุดประสงค์การเรียนรู้ เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. อธิบายความหมาย วัตถุประสงค์ ประเภทและวิธีการสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการได้
2. อธิบายความสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการได้
3. เลือกการใช้ทักษะการสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการให้สอดคล้องกับผู้รับการปรึกษาได้

สาระสำคัญ

การให้การปรึกษา จำเป็นต้องอาศัยพื้นฐานการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา เนื่องจากการมีสัมพันธภาพที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจ กล้าเปิดเผย นอกจากนี้ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องตกลงบริการให้ผู้รับการปรึกษาได้รับทราบ เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการพูดคุย เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา อันจะนำไปสู่ความพร้อมในการให้การปรึกษา

ความหมายของการสร้างสัมพันธภาพ

การสร้างสัมพันธภาพเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้การปรึกษา และผู้รับการปรึกษา ด้วยวาจาและกิริยาท่าทาง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

วัตถุประสงค์ของการสร้างสัมพันธภาพ

1. เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวและความรู้สึกตนเอง
2. เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาร่วมมือต่อการให้การปรึกษา

ประเภทยของสัมพันธภาพ

การสร้างสัมพันธภาพ โดยทั่วไปมี 2 อย่าง คือ

1. **การสร้างสัมพันธภาพทางสังคม (Social Relationship)** เป็นความสัมพันธ์ในสังคมที่เราใช้ชีวิตร่วมกัน ซึ่งอาจมีทั้งการให้และการรับ ต่างฝ่ายต่างทำตามความต้องการของตนเอง ไม่มีรูปแบบเฉพาะและบุคคลทั้งสองฝ่ายอาจไม่ได้อยู่ในฐานะที่ต้องรับผิดชอบช่วยเหลือกัน

2. **การสร้างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ (Professional relationship)** เป็นสัมพันธภาพแบบวิชาชีพ ซึ่งต้องมีวัตถุประสงค์ มีการกำหนดระยะเวลา มีการให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจปัญหา ตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยได้รับการช่วยเหลือจากผู้ให้การปรึกษาที่มีความรู้ มีทักษะสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพจึงเกี่ยวข้องกันระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา

ความสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพ (เชิงวิชาชีพ) ต่อกระบวนการให้การปรึกษา

การสร้างสัมพันธภาพ (เชิงวิชาชีพ) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้การปรึกษา ผู้รับการปรึกษาให้ความร่วมมือในกระบวนการให้การปรึกษามากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่ระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ซึ่งจะทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจ ร่วมมือกับผู้ให้การปรึกษา ฉะนั้นผู้ให้การปรึกษา จึงต้องอาศัยความรู้ และประสบการณ์ในการสร้างสัมพันธภาพอย่างมีขั้นตอน และนำทักษะต่าง ๆ มาใช้อย่างเหมาะสมในทุกขั้นตอน

ลักษณะแตกต่างของสัมพันธภาพทางสังคมและสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ

	สัมพันธภาพทางสังคม	สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ
1. รูปแบบ	ไม่มีรูปแบบเฉพาะ	มีรูปแบบเฉพาะ/สถานที่เป็นส่วน
2. เป้าหมาย	ไม่มีจุดมุ่งหมายแน่นอน	มีจุดมุ่งหมายแน่นอน เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจ เปิดเผยตนเอง นำไปสู่การแก้ไขปัญหา
3. การวางแผน	ไม่มีการวางแผน	มีการวางแผนโดยพิจารณาตามลักษณะของผู้รับการปรึกษาแต่ละราย
4. กิจกรรม	ไม่มีการเริ่มต้นและสิ้นสุด	มีการเริ่มต้นสัมพันธภาพตามกระบวนการและมีสิ้นสุด
5. ความต้องการ	ต่างฝ่ายต่างทำตามความต้องการของตนเอง	คำนึงถึงความต้องการของผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ

ทักษะที่ใช้ในการสร้างสัมพันธภาพ

ทักษะการใส่ใจ (Attending skill) แบ่งเป็น 2 แบบคือ

1. ภาษาพูด (Verbal language) ควรเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย
2. ภาษาท่าทาง (Non – verbal language) สามารถแสดงออกได้โดย
 - 2.1 การจัดสถานที่ ควรเป็นส่วน
 - 2.2 การวางตัว การเคลื่อนไหว และการสร้างบรรยากาศเป็นกันเอง
 - 2.3 สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส
 - 2.4 การประสานสายตา เพื่อแสดงถึงความสนใจที่จะรับรู้สิ่งที่ผู้รับการปรึกษาพูด
 - 2.5 น้ำเสียง จังหวะในการพูดไม่เร็ว หรือช้าเกินไป

การนำทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นมาใช้ในการสร้างสัมพันธภาพ

1. **Greeting** การทักทาย การกล่าวต้อนรับ
2. **Small Talk** เป็นการพูดคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไป โดยยังไม่มุ่งประเด็นเรื่องให้ผู้รับการปรึกษาไม่สบายใจ เพื่อเป็นการสร้างความคุ้นเคย ลดความเครียด ความวิตกกังวลได้ทั้งของผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา

3. **Attending** การใส่ใจ เป็นการแสดงท่าทีที่สนใจในระหว่างการสนทนา ผู้ให้การปรึกษาต้องแสดงท่าทีที่สนใจผู้รับการปรึกษาลงเวลาด้วยสีหน้าที่สอดคล้องกับเรื่องที่กำลังสนทนา ซึ่งพฤติกรรมใส่ใจประกอบด้วย S-O-L-E-R ได้แก่

- S = Squarely การนั่งแบบมุมฉาก ไม่ประจันหน้ากัน
- O = Open เปิดใจรับ และให้ความสนใจต่อผู้รับการปรึกษา
- L = Lean โน้มตัวไปข้างหน้าเล็กน้อย
- E = Eye Contact สบสายตาดูแสดงถึงความสนใจ
- R = Relax มีท่าทีสบาย ๆ ไม่เคร่งเครียด จนผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกอึดอัด

4. **Opening** เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาพูดถึงปัญหาที่ต้องการมาพบผู้ให้การปรึกษา

สรุป การใช้ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพไม่จำเป็นต้องเรียงจากข้อ 1-4 ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของผู้รับการปรึกษา เช่น ผู้รับการปรึกษาที่เข้ามาเล่าเรื่องราวที่ต้องการปรึกษาเลยทันที โดยไม่อึดอัด ผู้ให้การปรึกษาไม่จำเป็นต้องชักชวนพูดคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไป (Small Talk)

ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่พร้อมในการมาขอรับการปรึกษาหรือถูกส่งต่อมาพบผู้ให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาอาจใช้ทักษะข้างต้นไม่เพียงพอ จะต้องเพิ่มขึ้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

1. ผู้ให้การปรึกษา ต้องรับรู้ และเข้าใจความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา (Empathy)
2. ผู้ให้การปรึกษาต้องยอมรับ และไม่ตัดสิน หรือไม่แสดงความไม่พอใจ
3. ผู้ให้การปรึกษาต้องยึดผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Client Center) บางสถานการณ์ ผู้รับการปรึกษายังไม่พร้อมที่จะเล่าปัญหา ผู้ให้การปรึกษาอาจหลีกเลี่ยงก่อนและชวนผู้รับการปรึกษาพูดคุยเรื่องทั่ว ๆ ไป (Small Talk) ก่อน
4. ผู้ให้การปรึกษาต้องแจ้งให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจวัตถุประสงค์ของการมารับการปรึกษาและประโยชน์ที่จะได้รับ

การตกลงบริการ (Structuring)

การตกลงบริการเป็นการสร้างความเข้าใจกับผู้รับการปรึกษาได้ถึงวัตถุประสงค์ของการปรึกษา และรู้บทบาทของทั้งผู้ให้และผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความพร้อมที่จะร่วมมือในการปรึกษา

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจกระบวนการให้การปรึกษา และมีส่วนร่วม รวมทั้งเกิดการเรียนรู้ และทำให้การช่วยเหลือสัมฤทธิ์ผล

ความสำคัญของการตกลงบริการ

1. รู้ทิศทาง เพื่อให้ผู้ให้และผู้รับการปรึกษาไปในทิศทางเดียวกัน
2. รับบทบาท เพื่อรับบทบาทของผู้ให้และผู้รับการปรึกษา
3. สร้างความพร้อมของทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือ ร่วมใจในการให้การปรึกษาและรับการปรึกษา
4. รู้ขอบเขตของการพูดคุย
5. รู้ประโยชน์ที่ผู้รับการปรึกษาจะได้รับ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับการปรึกษาร่วมที่จะร่วมมือกับผู้ให้การปรึกษาในการช่วยกันคิด ช่วยกันแก้ไขปัญหา
6. ช่วยในเรื่องของการยุติบริการได้อย่างเหมาะสม

หัวข้อที่จะตกลงบริการ

1. ประเด็นที่จะคุยกันในการให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาจะต้องตกลงกับผู้รับการปรึกษาว่าจะคุยในประเด็นใดก่อน เพื่อจะได้ไปในทิศทางเดียวกัน เพราะการให้การปรึกษาไม่สามารถจะพูดพร้อม ๆ กันที่ละหลาย ๆ ประเด็นได้
2. เวลาที่ใช้ที่เหมาะสมคือ 30-50 นาที
3. การรักษาความลับ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความมั่นใจเรื่องที่เล่าจะไม่ถูกนำไปเปิดเผย
4. บทบาทของผู้ให้และผู้รับการปรึกษา คือ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องแนะนำตนเองและบอกบทบาทของตนเองว่ามีหน้าที่อะไร และผู้ให้การปรึกษาจะต้องชี้แจงให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจบทบาทของตนเองว่าต้องมีหน้าที่ช่วยกันคิด ช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

5. ประโยชน์ที่จะได้รับ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้ทราบถึงประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากการมารับการปรึกษา เป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับการปรึกษามีส่วนร่วมในการคิดแก้ไขปัญหา

ถ้าไม่มีการตกลงบริการ หรือตกลงบริการไม่ชัดเจนจะเกิดอะไรขึ้น

1. ผู้รับการปรึกษาไม่เข้าใจกระบวนการให้การปรึกษา
2. ผู้รับการปรึกษาขาดการมีส่วนร่วม
3. ผู้รับการปรึกษาไม่เกิดการเรียนรู้
4. ผู้รับการปรึกษาไม่ทราบประโยชน์ของการปรึกษา
5. การช่วยเหลือจะไม่สัมฤทธิ์ผล

ผลที่เกิดจากการตกลงบริการ

1. ทำให้ผู้ให้และผู้รับการปรึกษารู้ทิศทางของการให้การปรึกษา ไม่พูดคุยสะเปะสะปะ
2. ผู้รับการปรึกษาเข้าใจกระบวนการให้การปรึกษา
3. ผู้รับการปรึกษามีส่วนร่วมให้ความร่วมมือในการให้การปรึกษาเนื่องจากเข้าใจบทบาทของตนเอง
4. ผู้รับการปรึกษาเห็นประโยชน์ของการให้การปรึกษา
5. ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้ เข้าใจปัญหา ตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหาของตนเองได้

ทำให้การปรึกษาสัมฤทธิ์ผล

สรุป

การตกลงบริการไม่จำเป็นต้องตกลงบริการโดยเรียงหัวข้อ 1-5 และไม่จำเป็นต้องตกลงบริการครบทุกหัวข้อ เช่น ผู้รับการปรึกษาเต็มใจพร้อมที่จะมาขอรับการปรึกษาและยินยอมเปิดเผยเรื่องราว ผู้ให้การปรึกษาไม่จำเป็นต้องตกลงบริการในหัวข้อประโยชน์ที่จะได้รับ

การตกลงบริการอาจตกลงบริการในหัวข้อเดิมซ้ำได้อีก ถ้าผู้ให้การปรึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าจำเป็น และอาจตกลงบริการในทุกขั้นตอนของการให้การปรึกษา เช่น หัวข้อการรักษาความลับ อาจพูดซ้ำอีกได้ในขั้นตอนการสำรวจปัญหา ถ้าสังเกตเห็นว่าผู้รับการปรึกษาเกิดความไม่ไว้วางใจ

แผนการสอนที่ 6

การสำรวจ และทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ

จุดประสงค์การเรียนรู้ เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. อธิบายวัตถุประสงค์ วิธีการ และความสำคัญของการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการได้
2. เลือกและผสมผสานทักษะต่างๆ ให้ถูกต้องเหมาะสม

สาระสำคัญ

ผู้ให้การปรึกษา เปรียบเสมือนเป็นผู้ร่วมเดินทางของผู้รับการปรึกษาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เป็นผู้ที่สามารถช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้พิจารณาชีวิตและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้เข้าใจสาเหตุ และหาแนวทางแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง รวมถึงสร้างแรงจูงใจที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุของปัญหา

การสำรวจปัญหาของผู้รับการปรึกษา

การที่คนเราจะแก้ปัญหาของตนเองได้ ต้องเข้าใจในสิ่งที่ปัญหาอย่างชัดเจน บทบาทของผู้ให้การปรึกษาคือช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในปัญหา โดยผู้ให้การปรึกษาจะต้องปฏิบัติตนเหมือนเป็นผู้ร่วมเดินทางของผู้รับการปรึกษาในช่วงระยะหนึ่ง เพื่อช่วยให้เขาสามารถพิจารณาตนเอง มองประสบการณ์ที่ผ่านมาและความรู้สึกต่าง ๆ ทำให้เข้าใจถึงสิ่งที่เกิดเหตุหรือเป็นผล บทบาทของผู้ให้การปรึกษาไม่ได้อยู่ที่การวินิจฉัยปัญหามานานาชนิดของผู้รับการปรึกษา หรือวิเคราะห์ สติปัญญา บุคลิก และนิสัยของเขา แต่อยู่ที่การเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาใช้ความพยายามในการพิจารณาชีวิตและปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรรับให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาแทน จะต้องเป็นผู้ที่ไวต่อความรู้สึกของผู้ที่มาขอรับการปรึกษา และสามารถรับรู้ได้ในระดับที่ลึกกว่าที่เขาเล่าออกมา โดยการสังเกตพฤติกรรมต่างๆ ของเขา บางครั้งผู้รับการปรึกษาอาจจะมองไม่เห็นสิ่งที่ปัญหาของปัญหา หรืออาจจะสับสน เนื่องจากอยู่ใกล้กับสิ่งที่ปัญหาเกินไป จึงจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สามารถไว้วางใจ ช่วยสะท้อนถึงความรู้สึกของเขา และอธิบายให้เข้าใจอย่างกระจ่างมากขึ้น ในขั้นตอนนี้มีประเด็นสำคัญ ๆ ที่ผู้ให้การปรึกษาควรคำนึงถึง ดังนี้

การระบายถึงสิ่งที่ปัญหาเป็นการบำบัด ผู้ที่แสวงหาความช่วยเหลือนั้น เขามีความต้องการลึก ๆ ที่ จะบอกเล่าถึงสิ่งที่ทำให้เขาวิตถกกังวล ยิ่งให้โอกาสได้พูดในระหว่างการปรึกษา เขาก็จะยิ่งรู้สึกดีขึ้น เขาต้องการใช้เวลาเพื่อระบายสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในใจ การให้โอกาสผู้รับการปรึกษาเล่าถึงปัญหาจะช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น บางครั้งคนเราก็มีบางสิ่งบางอย่างอยู่ในใจ แต่ถ้าได้มีโอกาสพูดคุยกับผู้อื่นจะได้เห็นแง่มุมต่าง ๆ อย่างชัดเจนขึ้น การเล่านั้นช่วยให้เกิดการตระหนักรู้ (insight) ในสิ่งที่เราไม่สามารถเข้าใจได้จากการคิดวิเคราะห์ โดยลำพัง การเล่าเรื่องของตนเองจะช่วยให้ค่อย ๆ เห็นและเข้าใจถึงปัญหานั้น

การโทษผู้อื่น บางครั้งผู้ที่มารับปรึกษาอาจจะโทษผู้อื่นที่ทำให้เกิดปัญหาขึ้นในชีวิตของตนเอง และใช้เวลาพูดในทำนองกล่าวหาผู้อื่นมากกว่าจะเข้าใจว่าตนเองเป็นสาเหตุของปัญหานั้น บ่อยครั้งที่จำเป็นต้องให้เขาได้ผ่านความคิดเช่นนี้มาจนกระทั่งสุดท้ายได้เข้าใจถึงสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง

ปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเรื่องสัมพันธภาพ การขัดแย้งระหว่างมนุษย์เป็นปัญหาที่แก้ไขยากที่สุด สิ่งสำคัญในการรับฟังปัญหา คือ การที่จะไม่เข้าข้างฝ่ายใด แม้ว่าผู้รับการปรึกษาจะเป็นฝ่ายที่มีความผิด บ้าง (ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเมื่อมีความขัดแย้งจะต้องเกี่ยวข้องกับทั้งสองฝ่าย) เขาจะต้องใช้เวลาส่วนหนึ่งจนกระทั่งมองเห็นและยอมรับตนเอง โดยเฉพาะในส่วนที่ต้องรับผิดชอบ

แผนภาพ ขั้นตอนที่ 2 : การสำรวจปัญหา

CO	CL
การสำรวจปัญหา	
การตั้งคำถาม	สำรวจตนเอง
การเจียบ	
การสังเกต	เปิดเผยความคิด
การตามความคิด / รู้สึก (การแกะรอย)	
การทวนซ้ำ	เปิดเผยความรู้สึก
การสะท้อนเนื้อหา	
การสะท้อนความรู้สึก	พูดอย่างต่อเนื่อง
การตีความ	
การใส่ใจ (ท่าทาง / การพูด)	รับรู้ปัญหาตนเอง

ความหมายการสำรวจปัญหา

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้และผู้รับการปรึกษา ร่วมกันศึกษาเรียนรู้รายละเอียดของปัญหาที่นำมา โดยผู้ให้การปรึกษาใช้ทักษะต่าง ๆ ที่เหมาะสมช่วยให้ผู้รับการปรึกษาพิจารณาตนเอง ค่อยๆ เห็นและเข้าใจถึงปัญหานั้น ๆ

วัตถุประสงค์ของการสำรวจปัญหา

1. ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสพิจารณาปัญหาของตนเอง ทั้งเนื้อหาและความรู้สึกที่เกิดขึ้นจนเข้าใจปัญหา

2. ทำให้การให้การปรึกษาต่อเนื่อง มีขั้นตอน ไม่เสียเวลา และมีทิศทางชัดเจน

3. ผู้ให้การปรึกษาสามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อเข้าใจสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้รับการปรึกษาได้อย่างเป็นแบบแผน

4. ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาสามารถค้นพบศักยภาพของผู้รับการปรึกษา

ตัวอย่างการให้การปรึกษาในขั้นตอนการสำรวจปัญหา ทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความ ต้องการของผู้รับการปรึกษา

ผู้รับการปรึกษา เป็นหญิงไทยอายุ 25 ปี ลักษณะสมวัย แต่งกายสุภาพ ท่าทีเปิดเผย พูดจาโต้ตอบได้รู้เรื่อง สีหน้าวิตกกังวล ขณะเล่ากัมหนะเป็นบางครั้ง มาพบผู้ให้การปรึกษาที่ห้องให้การปรึกษาของแผนกสูตินรีเวชของโรงพยาบาล

บทสนทนาขณะให้การปรึกษา

หมายเหตุ

- ตัวย่อ CO หมายถึง ผู้ให้การปรึกษา และ CL หมายถึง ผู้รับการปรึกษา
- หมายเลขหน้าตัวย่อ หมายถึง เลขที่ของบทสนทนาที่จะอธิบายในเนื้อหา

1 CO : สวัสดีค่ะ เชิญนั่งก่อนค่ะขอโทษชื่ออะไรคะ

1 CL : ชื่อ.....

2 CO : ห้องนี้หายากไหมคะ

2 CL : ไม่ยากค่ะ

3 CO : มีใครมาส่ง หรือมาด้วยหรือเปล่า

- 3 CL : มาคนเดียว ที่บ้านไม่มีใคร อยู่กับสามี 2 คน
- 4 CO : ที่มาวันนี้มีอะไรจะให้ดิฉันช่วยคะ
- 4 CL : คือว่าตอนนี้...หนู...ไม่สบาย
- 5 CO : ที่ว่าไม่สบาย พอจะเล่าอาการให้ฟังได้ไหมคะ
- 5 CL : ค่ะ... คือว่าตอนนี้หนู มีอาการตกขาวมาก เวลาถ่ายปัสสาวะก็จะปวดท้องและถ่ายปัสสาวะบ่อยมาก
- 6 CO : คุณมีอาการตกขาว และปวดท้องเวลาปัสสาวะ ปัสสาวะบ่อยกว่าปกติ เคยไปรักษาที่ไหนหรือเปล่า
- 6 CL : คนข้างบ้านเคยขอให้ไปรักษากับหมอยาไทยที่...แต่ไปแล้วก็ไม่หาย หนูเลยตัดสินใจมาที่โรงพยาบาลนี้
- 7 CO : จากการที่คุณมีอาการไม่สบาย ไปรักษากับหมอยาไทยแล้วไม่หาย จึงมาที่โรงพยาบาลนี้
- 7 CL : ยังไม่เท่านั้นนะคะ ตอนนี้ประจำเดือนก็ไม่มาเดือนนึงแล้ว หนูมีความรู้สึกว่าจะท้อง
- 8 CO : คุณกังวลเรื่องการตั้งครรภ์
- 8 CL : ค่ะ...มันยังมีเรื่องอื่นอีก แต่หนูยังไม่แน่ใจเกี่ยวกับเรื่องที่ว่าหนูจะเล่าตรงนี้
- 9 CO : คุณคิดว่าไม่แน่ใจเรื่องอะไร พอจะบอกได้ไหมคะ
- 9 CL : คือว่า เรื่องของหนูเป็นเรื่องที่ไม่อยากให้คนอื่นรู้
- 10 CO : ดิฉันพอจะเข้าใจ คือดิฉันเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการให้การปรึกษา การพูดคุยกันในวันนี้ก็จะรู้กันแค่เรา 2 คนเท่านั้น คุณพอจะเล่าให้ดิฉันฟังได้ไหม
- 10 CL : ค่ะ...คือว่าแฟนหนูเป็นคนเจ้าชู้ ชอบเที่ยวผู้หญิงตามสถานบริการ อาบอบนวด บางทีก็นักร่อน เด็กเสิร์ฟตามห้องอาหาร แต่เขาไม่เคยจริงจังกับใคร จนกระทั่งมาแต่งงานอยู่กับหนู
- 11 CO : หลังจากแต่งงานกันแล้ว ยังมีพฤติกรรมเหมือนเดิมหรือเปล่า
- 11 CL : หนูก็ไม่แน่ใจ (หยุดพูด แสดงท่าคิด)
- 12 CO : (เงียบ...ให้เวลาผู้รับการปรึกษาคิด)
- 12 CL : หนูเคยขอร้องแล้วเกี่ยวกับเรื่องนี้ เขาก็รับปากว่าจะเลิกเที่ยว แต่หนูก็ยังไม่แน่ใจ
- 13 CO : ถึงแม้ว่าเขาจะรับปาก แต่คุณก็ยังไม่แน่ใจ
- 13 CL : ใช่... เพราะมีคนบอกว่ายังเห็นเขาไปเที่ยวอยู่
- 14 CO : แล้วคุณคิดว่า การเที่ยวของสามีเกี่ยวข้องกับอะไรกับการตั้งครรภ์
- 14 CL : หนูรู้มาว่าตอนนี้โรคเอดส์มีระบาดมากแล้วก็ติดต่อได้ถ้าผู้ชายสำส่อน หนูกลัวว่าถ้าเขาเป็นก็จะติดถึงหนูแล้วก็ลูกด้วย
- 15 CO : ที่เราพูดกันมาทั้งหมดนี้ ที่คุณบอกว่ามีอาการตกขาวปัสสาวะแล้วปวดท้อง ปัสสาวะบ่อยกว่าปกติขณะนี้กำลังตั้งครรภ์ 2 เดือน และสามีมีพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้คุณกลัวติดเอดส์จากสามีและติดถึงลูกด้วย
- 15 CL : ใช่
- 16 CO : คุณคิดว่าระหว่างการตกขาว ปวดท้องเวลาถ่ายปัสสาวะและปัสสาวะบ่อย กับกลัวติดเชื้อเอดส์คุณคิดว่าอะไรเป็นปัญหาที่สำคัญมากกว่ากัน
- 16 CL : หนูไม่แน่ใจ (หยุดพูด ท่าทางใช้ความคิด)
- 17 CO : (เงียบ...) คุณไม่แน่ใจ

- 17 CL : หนูไม่แน่ใจว่า อาการตกขาว ปวดท้องเวลาถ่ายปัสสาวะและปวดปัสสาวะบ่อย เป็นอาการของคนเป็นเอดส์หรือเปล่า
- 18 CO : เราคงต้องมาทำความเข้าใจเกี่ยวกับอาการตกขาว ปวดท้องเวลาถ่ายปัสสาวะและปัสสาวะบ่อยกว่าปกติกับการเป็นโรคเอดส์ก่อนนะค่ะ คือ คนที่ตั้งครรภ์จะมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายบางอย่าง อาจทำให้มีอาการตกขาวและปัสสาวะบ่อยกว่าปกติได้ แต่ตกขาวที่เกิดขึ้นนั้นต้องไม่มีสีและกลิ่นเหม็น ถ้าตกขาวเปลี่ยนสีและมีกลิ่นเหม็น ก็ให้คำนึงถึงการติดเชื้อทางโรคติดต่อตัวหนึ่งแต่ไม่ใช่โรคเอดส์ ส่วนเรื่องปวดท้องเวลาถ่ายปัสสาวะอาจจะเกิดการอักเสบของระบบทางเดินปัสสาวะที่มีสาเหตุจากหลังถ่ายปัสสาวะทำความสะอาดไม่ดี ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับโรคเอดส์เหมือนกัน
- 18 CL : งั้นที่หนูมีอาการแบบนี้ ก็คงไม่ได้เป็นโรคเอดส์ซิคะ

ผลที่ได้รับจากการสำรวจปัญหา

ผู้ให้การศึกษา	ผู้รับการปรึกษา
1. มีทิศทาง ไม่เสียเวลาในการให้การศึกษา	1. ทบทวนสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเอง
2. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้รับการปรึกษา	2. ค้นพบศักยภาพของตนเอง
3. ได้รู้ในเรื่องความคิด อารมณ์ พฤติกรรมของผู้รับการปรึกษา	3. เกิดความไว้วางใจในผู้ให้การศึกษา
4. ค้นพบศักยภาพของผู้รับการปรึกษา	4. รู้จักเข้าใจตนเอง และมองเห็นตนเอง ชัดเจนยิ่งขึ้น
5. นำผลการสำรวจปัญหาไปใช้ในการทำความเข้าใจสาเหตุของปัญหาและความต้องการของผู้รับการปรึกษาได้ต่อไป	

สิ่งที่ต้องสำรวจ

1. ภูมิหลังและความเป็นมาของผู้รับการปรึกษาเท่าที่จำเป็น เช่น สาเหตุที่นำผู้รับการปรึกษามาพบครอบครัว อาชีพ ชีวิตความเป็นอยู่ เป็นต้น
2. องค์ประกอบของปัญหา
 - 2.1 เนื้อหาของปัญหา ได้แก่
 - 2.1.1 รูปแบบของการเกิดปัญหา เช่น ลำดับเหตุการณ์ ผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น สภาพและสภาวะต่าง ๆ ก่อนเกิดเหตุการณ์ เป็นต้น
 - 2.1.2 ความรุนแรงของปัญหา มีข้อควรพิจารณา คือ ระยะเวลาตั้งแต่เกิดปัญหาจนถึงปัจจุบัน ความบ่อยที่เกิด และผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของผู้รับการปรึกษา ที่เป็นสาเหตุทำให้ผู้รับการปรึกษาต้องมารับการศึกษา
 - 2.2 ผลกระทบต่อผู้รับการปรึกษา ได้แก่
 - 2.2.1 ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาเมื่อมีปัญหา เช่น ความรู้สึกต่าง ๆ อาการทางกาย เป็นต้น

ตัวอย่าง จากบทสนทนาที่ 7 และ 8 แสดงให้เห็นว่าผู้รับการปรึกษามีความวิตกกังวลจากปัญหาที่เกิดขึ้น หรือผู้มารับการปรึกษามาด้วยอาการปวดศีรษะ คลื่นไส้ อาเจียน วิงเวียน หน้ามืด โดยไม่มีสาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย

 - 2.2.2 ความคิด (Cognition) ของผู้รับการปรึกษาที่มีต่อปัญหา เช่น ความเชื่อ การรับรู้ เป็นต้น

ตัวอย่าง ความเชื่อและการรับรู้ของผู้รับการปรึกษาในการรักษาตนเองไม่ดี จึงต้องปรึกษาคนข้างบ้านและไปรักษาจากแพทย์แผนโบราณตามบทสนทนาที่ 5, 6 และ 7

2.2.3 พฤติกรรมของผู้รับการปรึกษาต่อปัญหา เช่น ผู้รับการปรึกษามีการแสดงออกอย่างไรในชีวิตประจำวัน การแสดงออกของผู้รับการปรึกษาที่มีต่อผู้ให้การศึกษา เป็นต้น

ตัวอย่าง

- ทำที่การเล่าเรื่องที่เปิดเผยของผู้รับการปรึกษาต่อผู้ให้การศึกษา
- ผู้รับการปรึกษาที่ปกติเป็นคนร่าเริง ยิ้มแย้ม ทักทาย แต่เมื่อมีปัญหา ไม่พูดคุย ไม่เกี่ยวข้องกับคนอื่น

2.2.4 สัมพันธภาพของผู้รับการปรึกษาต่อคนอื่นในมิติของปัญหา เช่น ความสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อน ผู้ร่วมงาน บุคคลที่มีส่วนในปัญหา เป็นต้น

ตัวอย่าง จากบทสนทนาที่ 10, 11 และ 12 แสดงให้เห็นสัมพันธภาพของผู้รับการปรึกษากับสามีไม่ดี

2.2.5 ศักยภาพของผู้รับการปรึกษา เช่น วิธีการแก้ปัญหาของผู้รับการปรึกษาที่ใช้แก้ปัญหาในปัจจุบัน วิธีการที่เคยใช้ในการแก้ปัญหาคืออื่น ๆ บุคคลที่ให้การช่วยเหลือผู้รับการปรึกษา เป็นต้น

ตัวอย่าง

- ผู้รับการปรึกษาพยายามที่จะช่วยเหลือตนเองในการรักษาโรค หรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น
- ผู้รับการปรึกษาไม่ชอบพฤติกรรมของสามี แต่ยังมีความผูกพันและอยู่ด้วยกันได้
- มีสามีที่พอจะให้ความช่วยเหลือได้
- มีคนข้างบ้านที่คอยให้คำปรึกษา

วิธีสำรวจปัญหา

วิธีการสำรวจปัญหาที่สำคัญ ผู้ให้การศึกษาควรรับฟังและอดทนยอมรับและไม่ตัดสิน วางตนเป็นกลาง พยายามยอมรับสภาพความเป็นจริง โดยการนำทักษะพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ การฟัง การถาม การทวนความ การสรุปความ การสะท้อนความรู้สึกและการเรียบเรียงอย่างผสมผสาน มีขั้นตอน รวมทั้งการติดตามประเด็นปัญหาและความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา โดยที่ผู้ให้การศึกษาไม่พยายามเปลี่ยนประเด็น แต่ติดตามข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้รับการปรึกษาได้เล่าและแสดงความรู้สึกให้เห็นในระหว่างการให้การศึกษา ซึ่งการติดตามประเด็นนี้เรียกว่า **วิธีการแกะรอย (Tracking)**

ผู้ให้การศึกษาสามารถใช้วิธีการแกะรอยได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีความเข้าใจในเรื่องทักษะพื้นฐาน หลักการผสมผสานทักษะและขั้นตอนในการแกะรอย ซึ่งจะกล่าวถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ทักษะพื้นฐาน ผู้ให้การศึกษาต้องสามารถใช้ทักษะต่าง ๆ ได้อย่างมีเป้าหมาย (ตามวัตถุประสงค์ของแต่ละทักษะ) ได้อย่างแม่นยำและคล่องแคล่ว ซึ่งเกิดจากการได้ฝึกปฏิบัติ

2. หลักการผสมผสานทักษะคือ การใช้ทักษะต่าง ๆ ให้เหมาะสมตามขั้นตอน (การสำรวจปัญหา การวางแผนแก้ไขปัญห) อย่างมีเป้าหมายต่อเนื่องและเป็นธรรมชาติ โดยสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก การผสมผสานทักษะมีหลักการ ดังนี้

2.1 มีเป้าหมายในการใช้ทักษะทุกครั้ง

2.2 ยึดผู้รับการปรึกษาเป็นหลักในเรื่อง

2.2.1 การติดตามประเด็น (การแกะรอย) ของผู้รับการปรึกษา

2.2.2 สังเกตทั้งภาษาท่าทาง และภาษาคำพูดของผู้รับการปรึกษา

2.2.3 ผู้ให้การศึกษาไม่วิตกกังวลต่อการใช้ทักษะต่าง ๆ จนลืมนึกถึงต่อผู้รับการปรึกษา

2.3 ให้ความสำคัญต่ออารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาที่มีต่อปัญหาทุกครั้งที่พบ

2.4 การเปลี่ยนประเด็นในการสำรวจ ผู้รับการปรึกษาต้องมีความเข้าใจในประเด็นอย่างกระจ่างชัดแจ่มก่อนเปลี่ยนประเด็นใหม่

3. วิธีการแกะรอยมีขั้นตอนรวม 4 ขั้นตอน ในการสำรวจข้อมูลแต่ละประเด็นในแต่ละขั้นตอน มีการใช้ทักษะต่าง ๆ มากบ้างน้อยบ้าง เมื่อเปลี่ยนประเด็นใหม่ให้ดำเนินตามขั้นตอนเดิม แต่ไม่จำเป็นต้องเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 อาจเริ่มขั้นตอนที่ 2 หรือ 3 ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้ การแบ่งขั้นตอน มีดังนี้

3.1 ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษารับรู้ข้อมูลต่าง ๆ และเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล

ตัวอย่าง จากบทสนทนาที่ 3, 4, 5, 6, 7 และ 10 มีการใช้คำถามเปิด ทวนความ เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาได้รับข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับการปรึกษา

3.2 ขั้นตอนการสรุปข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาสื่อสารข้อมูลที่รวบรวมได้ให้ผู้รับการปรึกษารับรู้

ตัวอย่าง จากบทสนทนาที่ 5, 7, 8 และ 12 ใช้ทักษะทวนความและสะท้อนความรู้สึก เพื่อสื่อสารให้ผู้รับการปรึกษาได้รับรู้ข้อมูล

3.3 ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาเปลี่ยนแปลงข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

ตัวอย่าง จากบทสนทนาที่ 5, 7, 8, 12 และ 15 ได้ใช้ทักษะทวนความ สะท้อนความรู้สึก และสรุปความ เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

(หมายเหตุ : ขั้นตอนสรุปข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลอาจทำไปพร้อมกันได้)

3.4 ขั้นตอนการค้นหาข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ผู้รับการปรึกษาเล่าไม่ชัดเจน หรือเนื้อหาไม่เพียงพอ

ตัวอย่าง จากบทสนทนาที่ 17, 18 มีการใช้ทักษะทวนความ เพื่อค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาเล่าไม่ชัดเจนและเนื้อหาไม่เพียงพอ

ตารางแสดงขั้นตอนการแกะรอย ทักษะที่มักจะใช้ ข้อบ่งชี้ และข้อควรคำนึงถึง

ขั้นตอน	ข้อบ่งชี้ที่ใช้	ทักษะที่มักใช้	ข้อควรคำนึงถึง
การรวบรวมข้อมูล	1. ใช้เมื่อเริ่มต้นสำรวจ 2. ผู้รับการปรึกษาเล่าเอง	1. ทักษะการฟัง 2. ทักษะการถามเปิด 3. ทักษะการเจียบ	1. ไม่เพิ่มเติมข้อมูลตามความเข้าใจของตนเอง 2. ไม่เปลี่ยนประเด็น
การสรุปข้อมูล	1. ทุกครั้งเมื่อรวบรวมข้อมูลได้ประเด็นใดประเด็นหนึ่ง 2. เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนตอนสุดท้ายของการสำรวจปัญหา 3. เมื่อผู้รับการปรึกษากล่าวถึงความเข้าใจของผู้ให้การปรึกษาไม่ทัน	1. ทักษะการทวนความ 2. ทักษะการสรุปความ	1. ไม่สรุปเอง 2. ไม่ด่วนสรุปเมื่อยังไม่ได้ข้อมูลครบถ้วน

ขั้นตอน	ข้อบ่งชี้ให้ใช้	ทักษะที่มักใช้	ข้อควรคำนึงถึง
การตรวจสอบข้อมูล	1. ก่อนหรือหลังการสรุป 2. เมื่อผู้รับการปรึกษาสับสนหรือสงสัยในข้อมูลที่ได้รับ 3. ผู้ให้การปรึกษาจับอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เล่าได้	1. ทักษะการทวนความ 2. ทักษะการสะท้อนความรู้สึก 3. ทักษะการสรุปความ 4. ทักษะการเงียบ	1. การตรวจสอบทั้งเนื้อหา อารมณ์ความรู้สึก 2. ให้ความสำคัญต่ออารมณ์ความรู้สึกก่อนเนื้อหา 3. อารมณ์ของผู้รับการปรึกษาต้องสงบก่อนมีการตรวจสอบเนื้อหา
การค้นหาข้อมูล	1. เมื่อข้อมูลไม่ชัดเจนเพราะขาดข้อมูล 2. เมื่อผู้รับการปรึกษาสับสนประเด็นบางประเด็นที่ไม่ได้พูดถึง แต่เน้นประเด็นสำคัญ 3. เมื่อสรุปหรือตรวจสอบแล้วผู้ให้การปรึกษาหรือผู้รับการปรึกษาเข้าใจไม่ตรงกันขาดประเด็นบางประเด็น	1. ทักษะการถามเปิดและถามปิด 2. ทักษะการทวนความ	1. ผู้ให้การปรึกษาไม่ขัดจังหวะผู้รับการปรึกษาด้วยการเปลี่ยนประเด็นเร็วเกินไป 2. มักใช้เมื่อผู้รับการปรึกษาหยุดเล่าประเด็นอื่น ๆ แล้ว

ทักษะที่ระบุไว้ในตารางดังกล่าว เป็นทักษะที่ใช้มากในขั้นตอนต่าง ๆ บางครั้งอาจต้องใช้ทักษะมากกว่านี้ แล้วแต่สถานการณ์เมื่อลงมือปฏิบัติ

เกณฑ์ที่แสดงว่าสามารถผ่านขั้นตอนการสำรวจปัญหา

1. ผู้รับการปรึกษาสามารถสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับปัญหาได้
2. ผู้รับการปรึกษามีภาษากายที่ผ่อนคลาย และแสดงออกว่าเริ่มรับรู้ถึงประเด็นต่าง ๆ ของปัญหา
3. ผู้รับการปรึกษามีอารมณ์สงบ แสดงออกมาทางภาษากาย
4. ผู้รับการปรึกษาเริ่มมีแนวทางที่จะจัดการกับปัญหา

สรุป

การสำรวจปัญหา เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาเรียนรู้รายละเอียดต่าง ๆ ของผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ได้ปัญหา อารมณ์ ความรู้สึกต่อปัญหา ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาภูมิหลัง ผลกระทบจากปัญหา โดยใช้วิธีผสมผสานทักษะพื้นฐานต่าง ๆ และวิธีการแกะรอย (Tracking) โดยมีวัตถุประสงค์ให้กระบวนการปรึกษามีความต่อเนื่อง มีขั้นตอน ไม่เสียเวลา มีทิศทางชัดเจน ผู้ให้การปรึกษา และผู้รับการปรึกษารับรู้ปัญหาอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาดตรงกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการต่อไป

การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

ในระหว่างที่ผู้รับการปรึกษาพิจารณาปัญหาและความรู้สึกของตนเอง เขาจะค่อย ๆ เข้าใจว่าสาเหตุของปัญหานั้นอยู่ที่ไหน และเริ่มมองเห็นว่าตนเองต้องการเป็นคนแบบไหน สามารถยอมรับในส่วนที่ตนเองจะต้องรับผิดชอบ มองเห็นพฤติกรรมที่เป็นต้นเหตุของปัญหาและเข้าใจว่าการแก้ปัญหานั้นขึ้นอยู่กับตนเอง และเกิดแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุส่วนหนึ่งของปัญหา

โดยปกติแล้วการที่จะเข้าใจถึงปัญหาของตนเองนั้นไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นโดยทันที แต่เป็นกระบวนการที่อาศัยระยะเวลา มักจะเริ่มต้นในขั้นที่ 2 ของกระบวนการให้การปรึกษา และพัฒนาขึ้นจนกระทั่งเกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนในสิ่งที่ปัญหา แม้ว่าในบางครั้งก็อาจเป็นไปได้ที่จะเกิดความเข้าใจขึ้นมาในทันทีเหมือนแสงสว่างวูบขึ้นในใจ แต่โดยทั่วไปแล้วมักจะเป็นเรื่องที่อาศัยเวลาและค่อย ๆ เกิดขึ้นตามลำดับ ในบางกรณีอาจจะต้องมีการปรึกษาหลาย ๆ ครั้งจึงจะเกิดความเข้าใจในปัญหาของตนเองอย่างเต็มที่ และก็มีหลายกรณีที่อาจเกิดความเข้าใจขึ้นมาในจังหวะหรือสถานการณ์ที่คาดไม่ถึงนอกช่วงเวลาของการปรึกษา

การสรุปสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจจะช่วยให้เกิดพลังขึ้นในใจ เป็นการส่งเสริมและช่วยให้เขาสามารถเข้าสู่ขั้นตอนที่ 4 เพื่อวางแผน แก้ปัญหา และการสรุปความเข้าใจในปัญหา ทั้งยังเป็นการแสดงการร่วมรับรู้และเข้าใจของผู้ให้การปรึกษาที่ได้ผล

ความหมายการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

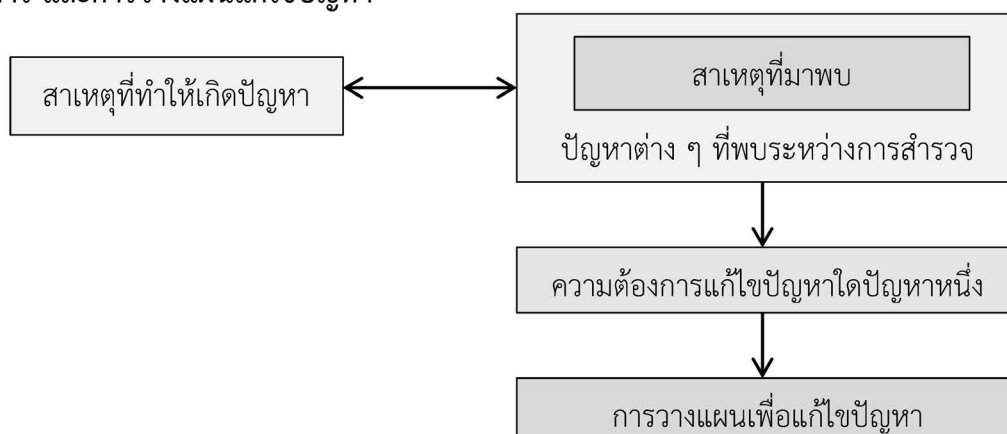
การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาจัดเรียงและเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจปัญหาร่วมกับผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริงอย่างกระจ่างแจ้ง สาเหตุของปัญหา และความต้องการของผู้รับการปรึกษา ซึ่งจะเน้นแนวทางในขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

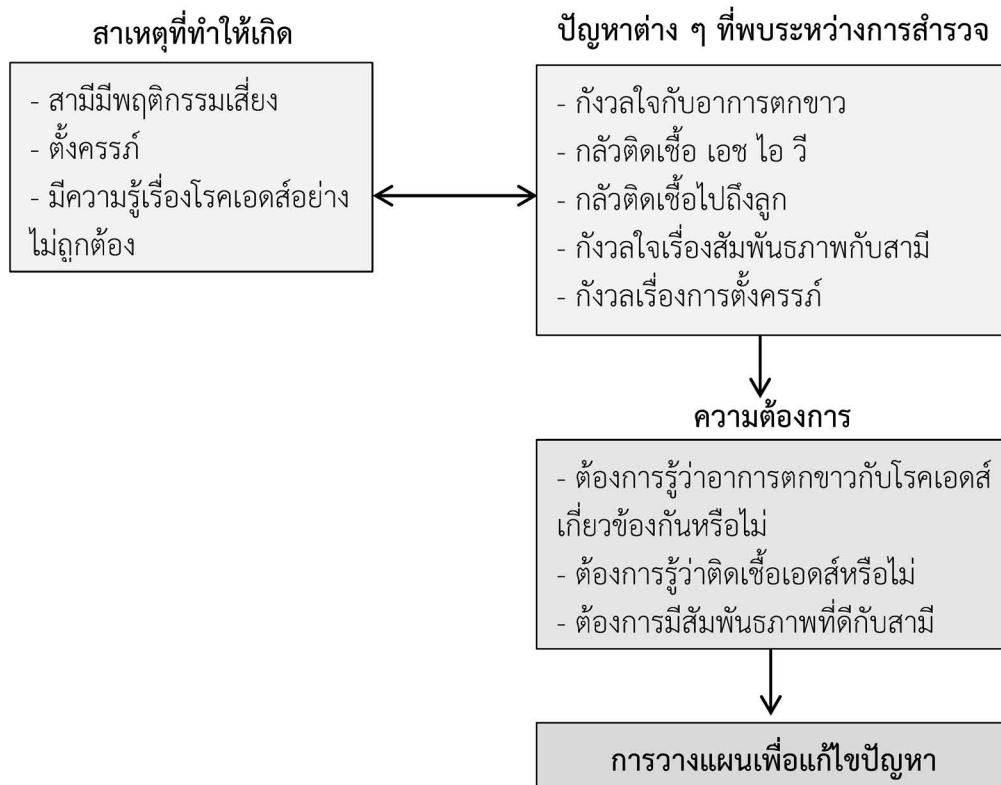
1. ทำให้การให้การปรึกษาต่อเนื่อง มีขั้นตอน ไม่เสียเวลาและมีทิศทางชัดเจน
2. ทำให้ผู้รับการปรึกษาและผู้ให้การปรึกษาเข้าใจตรงกันในเรื่องปัญหา สาเหตุของปัญหา และความต้องการของผู้รับการปรึกษา
3. ผู้รับการปรึกษามีความกระจ่างชัดในปัญหา สาเหตุ และความต้องการ
4. ผู้รับการปรึกษาสามารถสรุปประเด็นปัญหาใดปัญหาหนึ่งที่เหมาะสม ที่ผู้รับการปรึกษาต้องการแก้ไข
5. ผู้รับการปรึกษามีแนวทางและทิศทางในการวางแผนแก้ไขปัญหา

ผู้ให้การปรึกษาที่มีการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการร่วมกับผู้รับการปรึกษา โดยผสมผสานทักษะต่าง ๆ จะช่วยให้เข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการของผู้รับการปรึกษาได้

แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุที่มาขอรับการปรึกษาปัญหา สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา ความต้องการ และการวางแผนแก้ไขปัญหา



ตัวอย่างความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุที่มาขอรับการปรึกษาปัญหา สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาและความต้องการ



วิธีการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ คือ การนำทักษะพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ การฟัง การทวนความ การถาม การสรุปความ การสะท้อนความรู้สึก และการเรียบ มาใช้อย่างผสมผสาน เพื่อจัดเรียงลำดับ และเชื่อมโยงข้อมูลที่ได้จากการสำรวจปัญหา ซึ่งจะทำให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการอย่างกระจ่างชัดและสรุปประเด็นปัญหาที่เหมาะสม ซึ่งผู้รับการปรึกษาต้องการแก้ไขเพื่อการวางแผนแก้ไขปัญหานั้นต่อไป

วิธีการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาต้องมีความเข้าใจในเรื่องทักษะพื้นฐาน การผสมผสานทักษะ ซึ่งได้กล่าวแล้วในเรื่องการสำรวจปัญหา และในบทนี้จะอธิบายขั้นตอนการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

ขั้นตอนการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ มี 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนบททวน และสรุปข้อมูล ที่ได้จากการสำรวจปัญหาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
2. ขั้นตอนการจัดเรียงลำดับและเชื่อมโยง ข้อมูลใหม่เพื่อได้เข้าใจถึงสิ่งที่เป็นปัญหา โดย

2.1 เรียงลำดับเวลาที่เกิดเหตุการณ์จากอดีตมาถึงปัจจุบัน

ตัวอย่าง สัมพันธ์ภาพกับสามิ มีอาการตกขาว กลัวติดเชื้อเอดส์ การตั้งครรภ์ และกลัวลูกติดเชื้อเอดส์

2.2 เรียงลำดับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้น ตั้งแต่ตัวผู้รับการปรึกษา ผู้ใกล้ชิดในครอบครัว ญาติ เพื่อน ผู้ร่วมงานและคนอื่น ๆ ฯลฯ

ตัวอย่าง ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตนเอง ทำให้เกิดความวิตกกังวล มีสัมพันธ์ภาพที่ไม่ดีกับสามิ

2.3 เรียงลำดับความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น ที่มีผลต่อผู้รับการปรึกษาจากมากไปหาน้อย

ตัวอย่าง ปัญหาที่พบคือ ความวิตกกังวลเรื่องอาการตกขาว กลัวติดเชื้อเอดส์ เรียงลำดับปัญหาทั้ง 3 ข้อ ว่าข้อใดมีความรุนแรงและมีผลต่อผู้รับการปรึกษามากไปหาน้อย เช่น กลัวติดเชื้อ กลัวลูกติดเชื้อ และอาการป่วยทางกาย

3. ขั้นตอนการพิจารณาและเลือกปัญหา เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

3.1 ความต้องการของผู้มารับการปรึกษา

ตัวอย่าง ต้องการรู้ว่าตนเองติดเชื้อเอดส์หรือไม่

3.2 ความเร่งด่วน หมายถึง ความจำกัดของเวลา เช่น ถ้าไม่แก้ไขปัญหาตอนนี้ก็จะไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ เป็นต้น

ตัวอย่าง ถ้าตนเองติดเชื้อเอดส์จะไม่ตั้งครุฑต่อ เพราะฉะนั้นจึงต้องรู้ก่อนว่าตนเองจะติดเชื้อหรือไม่ เพื่อจะได้ตัดสินใจว่าจะต้องทำแท้งหรือไม่ เพราะถ้าไม่ทำให้เร็วที่สุด ก็ไม่สามารถจะทำแท้งได้ถ้าอายุครรภ์มาก

3.3 ความรุนแรงที่จะเกิดขึ้น หมายถึง การประเมินถึงผลกระทบจากปัญหามีมากน้อยแค่ไหน

ตัวอย่าง ถ้าผู้รับการปรึกษาติดเชื้อจะมีผลกระทบถึงลูกที่เป็นความต้องการของผู้รับการปรึกษา หรือสัมพันธ์ภาพกับสามีและเพื่อนบ้าน

3.4 ประโยชน์ที่ผู้รับการปรึกษาจะได้รับ

ตัวอย่าง ถ้าได้รู้ว่าตนเองติดเชื้อหรือไม่ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับการปรึกษาในการตัดสินใจเรื่องลูก หรือแนวทางการดำเนินชีวิต

3.5 ความเป็นไปได้ที่จะแก้ไขปัญหา

ตัวอย่าง ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาลดความกังวลใจเกี่ยวกับอาการตกขาว โดยการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

4. ขั้นตอนการสรุปประเด็นปัญหาที่ผู้รับการปรึกษาต้องการแก้ไข

ความต้องการของผู้รับการปรึกษาที่อยู่ในขอบข่ายการให้การปรึกษา

1. ความต้องการที่เกี่ยวกับจิตสังคมของผู้รับการปรึกษาที่มีสาเหตุจากตัวผู้รับการปรึกษา หรือได้รับผลกระทบจากสังคมในเชิงพฤติกรรม

ตัวอย่าง ผู้รับการปรึกษาเริ่มมีอาการของโรคเอดส์

ความต้องการที่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- การปรับตัวกับคู่สมรส
- การทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความรังเกียจ

ความต้องการที่ไม่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- การรักษาอาการที่เกิดขึ้น
- การไม่มีรายได้เมื่อไม่สามารถทำงานได้

2. ความต้องการที่ผู้รับการปรึกษาอยากจะเปลี่ยนแปลงแก้ไขตนเอง เพื่อแก้ปัญหาที่มีอยู่

ตัวอย่าง ผู้รับการปรึกษามีสามีเป็นโรคจิต

ความต้องการที่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- การดูแลบุตรโดยลำพัง
- การหารายได้

ความต้องการที่ไม่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- ความต้องการให้สามีพุดคุยเหมือนคนปกติทั่วไป

- ความต้องการให้สามีเป็นพ่อที่ดี
- 3. ความต้องการที่เป็นปัญหาในปัจจุบันไม่ใช่ความต้องการที่ต้องไปแก้ไขในอดีต
- ตัวอย่างผู้รับบริการเป็นลูกกำพร้า**
- ความต้องการที่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา
 - เลี้ยงลูกให้ดี ไม่ให้เหมือนประสบการณ์ของตนเอง
- ความต้องการที่ไม่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา
 - การแก้ความรู้ว่าเหวในวัยเด็ก
- 5. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจว่า การแก้ปัญหาที่ขึ้นขึ้นอยู่กับตัวเขาเอง
- 6. ให้กำลังใจที่จะยอมรับบางสิ่งบางอย่างที่อาจทำให้เขารู้สึกเจ็บปวดหรือเสียใจ

ผลที่เกิดจากการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา

ผู้ให้การปรึกษา	ผู้รับการปรึกษา
1. มีทิศทาง ไม่เสียเวลา	1. สามารถเชื่อมโยงสาเหตุของปัญหากับปัญหาได้อย่างถูกต้อง
2. มีแนวทางที่จะนำไปใช้ในขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหาต่อไป	2. ค้นพบว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสาเหตุของปัญหา
	3. เกิดแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลง
	4. ค้นพบปัญหาที่ตนเองต้องการจะแก้ไข
	5. เรียนรู้วิธีทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของตนเอง
	6. เริ่มมีแนวทางที่จะนำไปวางแผนแก้ไขปัญหา

สรุป

การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาช่วยให้ผู้รับการปรึกษานำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนการสำรวจปัญหามาทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ โดยผสมผสานทักษะพื้นฐาน การแกะรอย และดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ การทบทวน การจัดเรียงข้อมูล การพิจารณาปัญหา และการสรุปประเด็นปัญหาที่ผู้รับการปรึกษาต้องการแก้ไข ให้ผู้รับการปรึกษามีความกระจ่างชัดในปัญหา สาเหตุของปัญหา และความต้องการ เพื่อนำไปสู่การวางแผนแก้ไขปัญหาต่อไป

แผนการสอนที่ 7

การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา

จุดประสงค์การเรียนรู้ เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. อธิบายวัตถุประสงค์ ความสำคัญ วิธีการ ในขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษาได้
2. เลือกและผสมผสานทักษะต่างๆได้ในเบื้องต้นอย่างเหมาะสม

สาระสำคัญ

ขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหาคือขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากขั้นตอนการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา และสาเหตุของปัญหาแล้ว ซึ่งปัญหาที่พบในการให้การปรึกษาจะเกี่ยวข้องกับปัญหาด้านขาดความรู้ปัญหาด้านอารมณ์ความรู้สึกหรือปัญหาเกี่ยวกับการเลือกตัดสินใจ ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาอาจมีส่วนช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้มองเห็นปัญหาของตนเองว่าเป็นปัญหาด้านใดเพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม บนพื้นฐานศักยภาพของตัวผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ

ขั้นตอนการยุติการปรึกษา เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการให้การปรึกษา ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาได้ตรวจสอบความเข้าใจร่วมกัน ถึงสิ่งที่ได้พูดคุยกันในการให้การปรึกษาว่าช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้แก้ไขปัญหามาได้บางส่วนหรือทั้งหมด จำเป็นต้องมีการนัดหมายต่อเนื่องหรือการส่งต่อ ตามสถานการณ์ของการให้การปรึกษาแต่ละครั้ง

การวางแผนแก้ไขปัญหา

การวางแผนแก้ไขปัญหาคือขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถวางแผนแก้ไขปัญหามาได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ศักยภาพและปัจจัยแวดล้อมภายนอกของผู้รับการปรึกษาเองให้มากที่สุด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือให้ผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลางนั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการวางแผนแก้ไขปัญหา การวางแผนแก้ไขปัญหามีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับการปรึกษา

1. มีแรงจูงใจในการวางแผนแก้ไขปัญหามา
2. ใช้ศักยภาพของตนเองให้มากที่สุดในการแก้ไขปัญหามา
3. สามารถแก้ไขปัญหามาได้เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถของตนเองมากที่สุด
4. เกิดการเรียนรู้ที่จะใช้ศักยภาพของตนเองในการแก้ไขปัญหามาอื่น ๆ ต่อไป

แนวคิดพื้นฐานขั้นวางแผนแก้ไขปัญหามา

มีแนวคิดที่จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาช่วยตนเองได้ แนวคิดนี้เชื่อว่าคนเรามีศักยภาพที่จะช่วยตนเองได้ มีความสามารถที่จะเอาชีวิตรอดได้เพียงแต่เราได้ใช้สิ่งที่มีอยู่ในตัวมากพอหรือยัง บางคนไม่ได้ใช้เพราะไม่ทราบว่าตนมีศักยภาพอะไรอยู่ในตัว บางคนเพราะขาดแรงจูงใจ การช่วยตนเองได้ยังหมายถึงรวมถึงการรู้จักเลือกแสวงหาปัจจัยแวดล้อมภายนอกมาช่วยสนับสนุนหรือส่งเสริมให้เกิดการช่วยตนเองได้ดีที่สุด

การใช้ความสามารถของตนเองมาช่วยตนเองได้นี้ จะทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความภาคภูมิใจ รู้สึกว่าตนมีความสามารถ นำไปสู่การรู้คุณค่าของตนเอง และมีความเชื่อมั่นในตนเองที่จะเผชิญสถานการณ์อื่นที่แม้จะซับซ้อนหรือยุ่งยากได้อีก เพราะเกิดการเรียนรู้ว่าตนมีความสามารถ มีศักยภาพในตัวหรือมีปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ที่จะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเองได้ ในขณะเดียวกันถ้าการแก้ไขปัญหามาที่มีข้อจำกัดบางประการมีผลบางประการที่ไม่น่าพึงใจซึ่งผู้รับการปรึกษาทราบอยู่แล้วว่าอาจเกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นได้เมื่อลงมือแก้ไขปัญหามา ก็เท่ากับเป็นการเตรียมความพร้อมให้ผู้รับการปรึกษาในการเผชิญกับสถานการณ์ดังกล่าวอย่างรอบคอบหรือ

คิดก่อนทำ รู้ก่อนทำ และยอมรับผลที่เกิดขึ้นอย่างมีสติได้มากกว่า โดยเฉพาะถ้าการเลือกนั้นผู้รับการปรึกษาเป็นผู้เลือกเองจึงเท่ากับเป็นการสร้างความรับผิดชอบในตนเองให้แก่ผู้รับการปรึกษา

องค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้ประสบผลสำเร็จในชั้นวางแผนแก้ไขปัญหา ได้แก่

1. แรงจูงใจ หมายถึง ความต้องการที่จะทำอะไรบางอย่างโดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจน เช่น ผู้รับการปรึกษาไม่ต้องการให้ภรรยาติดเชื้อเอดส์จากตน ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะหาวิธีอยู่ร่วมกับภรรยาโดยป้องกันมิให้ภรรยาติดเชื้อเอดส์จากตน แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมของคนเรา ผู้รับการปรึกษาที่มีแรงจูงใจอยากแก้ไขปัญหของตนจะมาหาผู้ให้การศึกษาเอง มีการพูดคุยถึงปัญหาอย่างกระตือรือร้น และนำไปสู่การวางแผนแก้ไขปัญหที่เหมาะสม ส่วนผู้รับการปรึกษาที่ขาดแรงจูงใจเพราะเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้กับปัญหาหรือถูกส่งมารับการศึกษาโดยไม่รู้ตัว ไม่ตระหนักในปัญหาที่เกิดขึ้นหรือเพราะเหตุอื่น ๆ ก็จะไม่มีความพยายามหรือความต้องการที่จะคิดวางแผนแก้ไขปัญหของตนเท่าที่ควร

บทบาทของผู้ให้การศึกษาคือ การสำรวจหาแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษาว่ามีมากน้อยเพียงใด ถ้ามีน้อยก็อาจช่วยให้เพิ่มขึ้นโดยการพูดคุยถึงผลของปัญหาที่มีต่อการดำเนินชีวิตว่าเป็นอย่างไร

2. ศักยภาพ หมายถึง ความสามารถพื้นฐานของบุคคลที่ใช้ในการดำรงชีวิต เช่น การดูแลตนเอง การประกอบอาชีพ การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การมีความคิดสร้างสรรค์ หลาย ๆ คนสามารถดึงศักยภาพที่มีอยู่ของตนมาใช้ได้อย่างเหมาะสม แต่หลาย ๆ คนไม่ทราบว่าตนมีความสามารถอะไร อะไรคือสิ่งที่ดีที่สุดในของตนเอง เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา ตกอยู่ในห้วงอารมณ์สับสน คลุมเครือ กลับพบว่าการใช้ศักยภาพของบุคคลจะต่ำลง มีมุมมองแคบ มองเพียงบางประเด็นและไม่ยืดหยุ่นเพียงพอ ในขณะที่หลาย ๆ คนสามารถแก้ไขปัญหของตนเองด้วยความสามารถของตนเองได้ในเวลาปกติ บางครั้งเป็นเรื่องง่าย ๆ ด้วยซ้ำ

บทบาทของผู้ให้การศึกษาคือ กระตุ้นผู้รับการปรึกษามองเห็นศักยภาพที่ดีของตนที่มีอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหต่าง ๆ

3. การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) หมายถึง สิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวผู้รับการปรึกษาที่เอื้อประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญห เช่น มีบิดามารดาที่รักเข้าใจและคอยให้กำลังใจอยู่เสมอ ๆ เพื่อนที่รับฟังเวลาผู้รับการปรึกษาที่มีความทุกข์ นายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนล่วงหน้าให้แก่ผู้รับการปรึกษาได้ เป็นต้น การสนับสนุนทางสังคมเหล่านี้ถ้ามีมาก มีประโยชน์สำหรับการแก้ไขปัญหและจะเอื้อให้การแก้ไขปัญหประสบผลสำเร็จได้ การสำรวจแหล่งช่วยเหลือทางสังคมของผู้รับการปรึกษาจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชั้นวางแผนแก้ไขปัญหที่เหมาะสม

ประเภทปัญหาและการเลือกใช้ทักษะที่เหมาะสม

การจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถวางแผนแก้ไขปัญหได้เหมาะสม ผู้ให้การศึกษาจะต้องวิเคราะห์ว่าผู้รับการปรึกษาประสบปัญหาอะไร ต้องการความช่วยเหลืออะไร แบบไหน จึงจะถึงขั้นต่อไปคือตอบสนองในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาต้องการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถจำแนกประเภทของปัญหได้ดังนี้

1. ขาดความรู้ หมายถึง ผู้รับการปรึกษาขาดความรู้ที่จำเป็นบางประการจึงทำให้แก้ไขปัญหไม่ได้ เช่น อยากทราบว่าติดเอดส์หรือไม่ แต่ไม่ทราบว่าจะทราบได้อย่างไร ไม่ต้องการให้คนในบ้านติดเชื้อเอดส์จากตนแต่ไม่ทราบจะทำอย่างไร ความรู้ที่ว่านี้หมายถึงความรู้ที่เป็นความจริงในขณะนั้น เช่น ลูกยางอนามัยยี่ห้อใดมีคุณภาพดี การดูแลผู้ติดเชื้อเอดส์อย่างไร

ถ้าผู้ให้การศึกษาได้ตรวจสอบดูแล้วว่าแก้ไขปัญหทำได้เพราะขาดความรู้ ทักษะเด่นที่เหมาะสมคือ การให้ข้อมูลที่จะทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความชัดเจนในเรื่องนั้น เช่น ให้ข้อมูลว่า “ผู้ติดเชื้อเอดส์ไม่ตายทันที ถ้ารู้จักดูแลตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสมจะมีชีวิตอยู่ได้อีกนาน” การให้ข้อมูลนี้จะช่วยเสริมให้ผู้รับการปรึกษาเลือกทางออกที่พึงประสงค์ในการแก้ไขปัญหได้

2. อารมณ์ ความรู้สึก หมายถึง ผู้รับการปรึกษามีอารมณ์ความรู้สึกต่อปัญหานั้น เช่น ขาดแรงจูงใจ ไม่อยากแก้ไขอีกต่อไป เศร้ามาก เสียใจมาก ซอก กรณีนี้ทักษะที่เหมาะสมคือ การให้กำลังใจ การสนับสนุน การเสริมแรง ก็จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีกำลังใจที่จะต่อสู้กับปัญหาต่อไป บางรายขาดแรงจูงใจ ก็ใช้ทักษะ การสำรวจผลที่เกิดจากปัญหาเพื่อตั้งให้ผู้รับการปรึกษาตระหนักในปัญหาและเกิดแรงจูงใจอยากแก้ไข ผู้ให้ การปรึกษาต้องระวังที่จะไม่เร่งรัดให้เกิดการวางแผนแก้ไขปัญหานั้นในขณะที่อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับการ ปรึกษายังติดค้างหรืออยู่ในระดับสูง

3. ขาดแนวทางปฏิบัติหรือขาดทักษะปฏิบัติ หมายถึง ผู้รับการปรึกษาไม่ทราบจะแก้ปัญหายังไร จะเลือกทางไหนดี จะปฏิบัติตนอย่างไรจึงจะเหมาะสม กรณีนี้ผู้ให้การปรึกษาต้องสำรวจวิธีแก้ไขปัญหาก่อนมา รับการปรึกษาว่าเป็นอย่างไร มีจุดอ่อนอะไรจึงยังแก้ไขไม่ได้ หรือสำรวจแนวทางแก้ไขปัญหานั้นของผู้รับการ ปรึกษาขณะนั้นว่าวางแผนไว้อย่างไร มีการตั้งศักยภาพและการสนับสนุนทางสังคมรอบข้างมาใช้มากน้อย เพียงใด เมื่อได้คำตอบทั้งหมดแล้วถ้าผู้รับการปรึกษายังหาทางออกไม่ได้หรือไม่เหมาะสม ผู้ให้การปรึกษาก็ อาจให้ทางเลือกแก่ผู้รับการปรึกษาโดยการเสนอแนะการให้ข้อมูล การให้พิจารณาทางเลือก การถาม การสรุป ความ โดยอิงข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพ การสนับสนุนทางสังคมและแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก จะ ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถเลือกแนวทางปฏิบัติได้เหมาะสมกับสภาพการณ์และความต้องการของตนเอง ได้ รวมทั้งใช้ทักษะการสื่อสารให้ชัดเจน ช่วยในปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ในหลาย ๆ กรณีพบว่าผู้รับการปรึกษาประสบปัญหาเดียว แต่ขาดความรู้ มีอารมณ์ความรู้สึกต่อ ปัญหาพร้อมด้วยและไม่ทราบแนวปฏิบัติ ผู้ให้การปรึกษาจะสามารถตอบสนองตามสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาขาด หลังจากพิจารณาแล้วว่าผู้รับการปรึกษาต้องการอะไร และบางครั้งการให้การปรึกษาเพียงอย่างเดียวเช่น ให้ ข้อมูลกรณีผู้รับการปรึกษาขาดความรู้ ก็สามารถตอบสนองด้านอารมณ์ความรู้สึก และแนวทางแก้ไขปัญหาก็

วิธีการวางแผนแก้ไขปัญห

1. ขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญห มีดังนี้

- 1) มีแรงจูงใจในการแก้ไขปัญห
- 2) กำหนดเป้าหมายได้
- 3) สำรวจทางเลือกต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญห
- 4) พิจารณาทางเลือกที่พึงประสงค์
- 5) กำหนดแผนปฏิบัติโดยละเอียด

2. การผสมผสานทักษะการวางแผนแก้ไขปัญห การให้การปรึกษาขั้นวางแผนแก้ไขปัญห จำเป็นต้องอาศัยการเลือกใช้และผสมผสานทักษะต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับลักษณะปัญหาและสภาพการณ์ที่ เกิดขึ้นต่อผู้รับการปรึกษาแต่ละราย การวางแผนแก้ไขปัญหให้บรรลุจุดมุ่งหมายมีขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1) จากการสำรวจทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา ผู้ให้การ ปรึกษาจะทราบแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหของผู้รับการปรึกษามีมากน้อยขนาดไหน โดยพิจารณาจากผู้รับ การปรึกษา สามารถเลือกประเด็นปัญหาที่ต้องการแก้ไขได้เอง หรือผู้ให้การปรึกษาอาจกระตุ้นให้ผู้รับการ ปรึกษาเลือกประเด็นโดยพิจารณาจากปัจจัยต่อไปนี้ร่วมด้วย

- ก. ลำดับความสำคัญของปัญหาที่ควรแก้ไข
- ข. ความรีบด่วนและความรุนแรงของปัญหา
- ค. ความยากง่ายในการแก้ไขปัญห
- ง. ขนาดของปัญหา

ทักษะที่ใช้คือ ทักษะพื้นฐานอื่น ๆ การให้กำลังใจ การเสริมแรง การกระตุ้น

หลังจากนั้นผู้ให้การปรึกษาอาจใช้ทักษะการสรุปความ ผสมกับการตกลงการปรึกษาเพื่อยืนยันถึงความตั้งใจของผู้รับการปรึกษา และนำไปสู่การวางแผนแก้ไขปัญหาคต่อไป เช่น

ผู้รับการปรึกษา : หนูขอคุยเรื่องงานก่อนก็แล้วกันค่ะ

ผู้ให้การปรึกษา : จากความไม่สบายใจในหลาย ๆ เรื่อง คุณอยากแก้ไขในเรื่องงานก่อน ถ้าฉันรามาคุยกันเรื่องงานว่าคุณอยากให้เป็นอย่างไรร

2) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษากำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญห โดยพิจารณาจาก

ก. การสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับการปรึกษา ว่าอยากให้ปัญหาคคลี่คลายไปในรูปแบบใด ขนาดไหน

ข. มีลักษณะเป็นรูปธรรมว่าจะเลือกทำอะไร เช่น อยากรู้ว่าเป็นเบาหวานหรือไม่ ต้องทำอย่างไร

ค. มีความเป็นไปได้ในสภาพความเป็นจริง เช่น ต้องการอยู่ร่วมกับคนอื่น โดยไม่ให้คนอื่นเป็นภาระเรื่องการเจ็บป่วยจากตน

โดยผู้ให้การปรึกษาใช้การผสมผสานทักษะต่าง ๆ เช่น การฟัง การถาม การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การสรุป เป็นต้น

3) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามองเห็นทางเลือกต่าง ๆ ที่อาจเป็นไปได้สำหรับการแก้ไขปัญหาคซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ เพราะการมองเห็นทางเลือกที่กว้าง หลากหลาย จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเห็นความเป็นไปได้ที่จะแก้ปัญหาคชัดเจนขึ้น

ในช่วงนี้ถ้ายังไม่ได้มีการสำรวจปัญหาคของผู้รับการปรึกษาที่ละเอียดพอจะวางแผนแก้ไขปัญหาคได้อาจใช้ทักษะต่าง ๆ ในขั้นสำรวจปัญหาคมาใช้ในการสำรวจข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับการปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เช่น แรงจูงใจขนาดไหน ศักยภาพพื้นฐานของผู้รับการปรึกษาเป็นอย่างไร รวมทั้งแรงสนับสนุนทางสังคมของผู้รับการปรึกษา เมื่อได้ข้อมูลมากพอจะมาสู่ขั้นการสำรวจทางเลือกของผู้รับการปรึกษา โดย

ก. ให้ผู้รับการปรึกษานึกถึงหรือสำรวจทางออกต่าง ๆ ที่น่าจะเป็นไปได้ออกมาให้หมดให้มากที่สุด โดยใช้เทคนิคการถาม

ข. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความคิดกว้างขวางขึ้นกว่าคิดโดยลำพัง โดยใช้เทคนิคการถาม การเสนอแนะ การให้ข้อมูล หรือทักษะอื่น ๆ เพราะระหว่างมองหาทางเลือกอาจมองไม่เห็นช่องทางเพราะขาดความรู้ ช่วยให้เห็นกว้างด้วยการให้ข้อมูล บางครั้งมองไม่เห็นทางเพราะอารมณ์ เช่น ท้อแท้ สับสน ขาดกำลังใจ ช่วยให้ภาวะอารมณ์กลับเข้าที่โดยการสะท้อนความรู้สึก การให้กำลังใจแล้วจึงจะดำเนินการต่อไป หรือขาดแนวปฏิบัติก็มีเทคนิคช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีแนวปฏิบัติจากการเสนอแนะการพิจารณาทางเลือก

4) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาพิจารณาทางเลือกที่พึงประสงค์สำหรับการแก้ไขปัญหาคว่าเป็นทางที่ตนเองต้องการโดยพิจารณาผลดีผลเสียที่จะได้รับ โดยใช้เทคนิคการพิจารณาทางเลือก

5) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาวางแผนการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้ปฏิบัติได้จริง โดยพิจารณาตั้งแต่ขั้นเริ่มต้นว่าจะทำอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไร จนถึงสุดท้าย ช่วงใดยุ่งยากลำบากในการปฏิบัติ หรือมีอุปสรรค จะวางแผนแก้ไขอย่างไรไว้ล่วงหน้า บางครั้งไม่มั่นใจในการปฏิบัติก็อาจซ้อมปฏิบัติโดยสวมบทบาทสมมติ เช่น สมมติตัวผู้ให้การปรึกษาเป็นมารดา ผู้รับการปรึกษาซ้อมบอกความเจ็บป่วยของตนกับผู้ให้การปรึกษา กรณีผู้รับการปรึกษามั่นใจก็อาจไม่จำเป็นต้องคุยรายละเอียดก็ได้

การวางแผนแก้ไข้ปัญหา

ผลที่เกิดกับผู้รับการปรึกษา

1. มีแรงจูงใจ
2. กำหนดเป้าหมายได้
3. สำรวจทางเลือกต่าง ๆ
4. พิจารณาทางเลือกที่พึงประสงค์
5. กำหนดแผนปฏิบัติเป็นรูปธรรม

ทักษะที่ผู้ให้การปรึกษาใช้

- ทักษะพื้นฐานอื่น ๆ
- การให้กำลังใจ
- การเสริมแรง
- ทักษะพื้นฐาน เช่น ฟัง ถาม ทวน สรุป
- ทักษะพื้นฐานและทักษะที่สอดคล้องกับ
- ส่วนขาดในเรื่องความรู้ แรงจูงใจ
- แนวทางแก้ไข้ปัญหา
- การพิจารณาทางเลือก
- ข้อบอบบาทสมมติ
- การเลียนแบบ
- ทักษะพื้นฐาน

แผนการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การแก้ไข้ปัญหา

ผลที่ได้รับจากขั้นการวางแผนแก้ไข้ปัญหา

ต่อผู้รับการปรึกษา ดังนี้

1. มีแรงจูงใจที่จะแก้ไข้ปัญหาของตนเอง
2. มีเป้าหมายชัดเจนในการแก้ไข้ปัญหา
3. ตัดสินใจเลือกทางออกที่เหมาะสมในการแก้ไข้ปัญหา
4. มีแผนการปฏิบัติเพื่อแก้ไข้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม

การประเมินการใช้ขั้นตอนวางแผนแก้ไข้ปัญหาได้ถูกต้อง

1. มีลำดับขั้นตอนได้ถูกต้อง ดังนี้
 - 1.1 ผู้รับการปรึกษามีแรงจูงใจในการแก้ไข้ปัญหา
 - 1.2 ผู้รับการปรึกษามีเป้าหมายชัดเจนในการแก้ไข้ปัญหา
 - 1.3 ผู้รับการปรึกษาสามารถตัดสินใจเลือกทางออกที่เหมาะสมในการแก้ไข้ปัญหา
 - 1.4 ผู้รับการปรึกษามีแผนปฏิบัติเพื่อแก้ไข้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม
2. ผู้ให้การปรึกษาสามารถเลือกใช้ทักษะได้เหมาะสมกับประเภทของปัญหาและขั้นตอนวางแผนแก้ไข้ปัญหา
3. ผู้รับการปรึกษาสามารถกำหนดแผนปฏิบัติเพื่อแก้ไข้ปัญหาของตนเองได้
4. ผู้รับการปรึกษามีความพอใจในการให้การศึกษาที่ได้รับโดยสังเกตจากสีหน้า พฤติกรรม

การจำแนกการใช้ทักษะตามประเภทของปัญหา

ปัญหา	ทักษะที่ใช้
1. ขาดความรู้	การให้ข้อมูล (Information)
2. ปัญหาด้านอารมณ์ ความรู้สึก	การให้กำลังใจ (Support)
3. ปัญหาการปฏิบัติ เช่น	
- ไม่สามารถตัดสินใจ	การพิจารณาทางเลือก (Logical Consequence)
- ไม่รู้แนวทางปฏิบัติ	การเสนอแนะ (Suggestion)

ทักษะการให้ข้อมูล

ความหมาย

การให้ข้อมูลเป็นการสื่อสารทางวาจา เพื่อให้รายละเอียดต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่ผู้รับการปรึกษา ซึ่งเป็นประโยชน์ในการเข้าใจถึงปัญหาและใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษามีทางเลือกในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น การให้ข้อมูลเป็นเพียงการบอกข้อมูล เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเป็นผู้ตัดสินใจ

ความสำคัญของทักษะการให้ข้อมูล

- การได้รับข้อมูลจากผู้ให้การปรึกษา จะทำให้ผู้รับการปรึกษามีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ควรรู้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวสำหรับผู้ป่วยมะเร็ง
- ผู้ให้การปรึกษาที่ใช้ทักษะการให้ข้อมูลตามความจำเป็นและตามปัญหาของผู้รับการปรึกษา โดยการถ่ายทอดความรู้ที่จำเป็นแก่ผู้รับการปรึกษา จะทำให้ผู้รับการปรึกษามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาได้

วิธีการให้ข้อมูล

1. ใช้คำถามเปิดและการสังเกตควบคู่กันไปเพื่อสำรวจข้อมูลและความรู้เดิมที่ผู้รับการปรึกษามีอยู่
2. ประเมินความรู้เดิมของผู้รับการปรึกษา ว่าขาดอะไร
3. ให้ข้อมูลโดยบอกความรู้ที่ผู้รับการปรึกษาต้องการ และจำเป็นต้องนำไปใช้ เช่น การดูแลตนเอง การควบคุมระดับน้ำตาล ซึ่งข้อมูลให้ควรชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน ใช้ภาษาง่าย ๆ
4. ตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลที่ผู้รับการปรึกษาได้รับ โดยการซักถาม หรือให้ผู้รับการปรึกษาสรุป หรือทวนข้อมูลให้ผู้รับการปรึกษาฟัง

ทักษะการให้ข้อมูลทางลบ

การให้การปรึกษาเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาวางแผนแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้นั้น ในบางกรณีผู้ให้การปรึกษามีความจำเป็นต้องพูดถึงข้อมูลทางลบบางอย่างกับผู้รับการปรึกษา เช่น การติดเชื้อ การตั้งครรภ์กรณีไม่พร้อม เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาดูแลตนเอง หรือเข้ารับการรักษาอย่างถูกต้อง ข้อมูลทางลบที่เป็นความจริงดังกล่าว สร้างความกระตือรือร้นให้ผู้รับการปรึกษาอย่างยิ่ง ฉะนั้นผู้ให้การปรึกษาจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการให้ข้อมูลทางลบ ดังนี้คือ

1. เตรียมความพร้อมโดยใช้ทักษะการถามเปิด เช่น ถามถึงโอกาสและความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ การรับรู้เกี่ยวกับโรคและอาการของตนเอง

2. ประเมินและเตรียมความพร้อมด้านอารมณ์ความรู้สึก โดยการสังเกตคำพูดและภาษาท่าทางของผู้รับการปรึกษา

3. บอกข้อมูลข้อเท็จจริงให้ผู้รับการปรึกษาทราบ เมื่อผู้รับการปรึกษามีความพร้อมด้านอารมณ์ความรู้สึก

4. แสดงความเข้าใจ เห็นใจ โดยสะท้อนความรู้สึก และปลอบใจ

5. เสนอความช่วยเหลือ โดยผู้ให้การปรึกษาควรบอกเป้าหมายในการช่วยเหลือ เช่น การติดต่อสถานที่รักษา หรือหน่วยงานอื่นที่สามารถช่วยเหลือทางสังคมแก่ผู้รับการปรึกษาได้ หากผู้รับการปรึกษาต้องการ

ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการให้ข้อมูล

การใช้ทักษะการให้ข้อมูล จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้รับความรู้และข้อมูลที่ตนเองอาจนึกไม่ถึง และมีทางเลือกมากขึ้น ในขณะเดียวกันหากไม่มีการใช้ทักษะตัวนี้ในการวางแผนแก้ไขปัญหา ก็อาจมีผลทำให้การวางแผนแก้ไขปัญหาไม่สัมฤทธิ์ผล เพราะผู้รับการปรึกษาไม่ทราบว่า ตนเองควรตัดสินใจอย่างไร

เกณฑ์การประเมินการใช้ทักษะการให้ข้อมูล

1. สังเกตจากผู้รับการปรึกษาว่ามีความพึงพอใจในข้อมูลที่ได้
2. ผู้รับการปรึกษาแสดงถึงความต้องการที่อยากมาพบผู้ให้การปรึกษาอีกครั้งต่อไป

ทักษะการเสนอแนะ

ความหมาย

การเสนอแนะเป็นการชี้แนะแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับการปรึกษา โดยผู้รับการปรึกษาจะเป็นผู้เลือกแนวทางปฏิบัติเอง

ความสำคัญของทักษะการเสนอแนะ

1. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาทราบแนวทางปฏิบัติตนที่เหมาะสม
2. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถวางแผนแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม
3. ผู้ให้การปรึกษาที่ให้ข้อเสนอแนะ โดยให้โอกาสแก่ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสพิจารณาข้อเสนอแนะว่าเหมาะสมหรือปฏิบัติได้ไหม จะช่วยให้การแก้ไขปัญหของผู้รับการปรึกษานั้นเหมาะสมและเป็นจริงได้

วิธีการให้ข้อเสนอแนะ

1. ใช้คำถามเปิด เพื่อสำรวจว่าผู้รับการปรึกษาไม่สามารถคิดหาแนวทางในการปฏิบัติ เช่น ไม่ทราบว่าถ้าจะฝึกอาชีพใหม่จะทำอะไรได้บ้าง และฝึกที่ไหน
2. ใช้คำถามปิด เพื่อสำรวจว่าผู้รับการปรึกษาเคยมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาประเภทนี้บ้างไหม
3. ให้การเสนอแนะโดยบอกถึงวิธีปฏิบัติ หรือพูดสนับสนุนให้ปฏิบัติตามประสบการณ์
4. ตรวจสอบปฏิบัติการโต้ตอบของผู้รับการปรึกษาต่อข้อเสนอแนะ
5. กรณีผู้รับการปรึกษาขาดทักษะการนำข้อเสนอแนะไปใช้ อาจมีการซ้อมปฏิบัติ โดยให้ผู้รับการปรึกษาและผู้ให้การปรึกษาร่วมกันแสดงบทบาทสมมติ ในเหตุการณ์ที่ผู้รับการปรึกษาขาดความมั่นใจที่จะปฏิบัติในสถานการณ์จริง เป็นการเตรียมความพร้อมและเสริมสร้างความมั่นใจให้ผู้รับการปรึกษาแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้มากขึ้น

ตัวอย่าง

ผู้ให้การปรึกษา : “เรามาลองซ้อมการพูดดีใหม่ว่า คุณจะกลับไปพูดกับภรรยาอย่างไรเกี่ยวกับผลตรวจเลือดสมมติว่าฉัน (ผู้ให้การปรึกษา) เป็นภรรยาของคุณ คุณลองพูดซิคะ”

ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการเสนอแนะ

การใช้ทักษะการเสนอแนะจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาทราบแนวทางปฏิบัติตน ซึ่งเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาให้ตนเอง ในขณะที่เดียวกันหากไม่มีการใช้ทักษะการเสนอแนะในการวางแผน แก้ไขปัญหา ก็อาจมีผลทำให้การวางแผนแก้ไขปัญหาไม่สัมฤทธิ์ผล เพราะผู้รับการปรึกษาไม่ทราบว่า จะปฏิบัติตนอย่างไรจึงจะเหมาะสมและเป็นการแก้ไขปัญหาให้กับตนเองได้

เกณฑ์การประเมินการใช้ทักษะการเสนอแนะ

1. สังเกตจากผู้รับการปรึกษาว่ามีความพึงพอใจในข้อเสนอแนะที่ได้
2. ผู้รับการปรึกษาแสดงถึงความต้องการที่อยากมาพบผู้ให้การปรึกษาอีกในครั้งต่อไป

ทักษะการให้กำลังใจ

ความหมาย

การให้กำลังใจ เป็นทักษะที่ใช้กับปัญหาด้านจิตใจ โดยช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดหรือแสดงความรู้สึกออกมา และให้การแก้ไขปัญหาคืบหน้าต่อไปได้ดี มักทำเมื่อผู้รับการปรึกษาขาดความมั่นใจ วิตกกังวล มองดูตัวเองด้อยเกินกว่าจะแก้ไขปัญหา ทักษะการให้กำลังใจต้องอิงอยู่บนศักยภาพของผู้รับการปรึกษา ไม่ใช่มาจากผู้ให้การปรึกษา และไม่ใช้การปลอบใจแบบที่ใช้ในสังคมทั่วไป

วิธีการใช้ทักษะการให้กำลังใจ

1. การสำรวจอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก โดยใช้ทักษะการถามเปิด การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การสรุปความ นอกจากนี้ยังสามารถสำรวจข้อมูลได้จากประวัติการมารับการปรึกษา
2. การจับและสะท้อนความรู้สึก หลังจากที่คุณผู้รับการปรึกษาได้แสดงความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งของตนเองออกมา ผู้ให้การปรึกษาสะท้อนความรู้สึกเป็นคำพูด เช่น คุณรู้สึกสับสน คุณลังเลใจ คุณเบื่อหน่าย
3. ค้นหาศักยภาพของผู้รับการปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาใช้ศักยภาพกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดถึงศักยภาพของตนเองภายใต้อารมณ์ความรู้สึกนั้น ๆ มีอะไรที่ทำไมยังทำในสิ่งที่ได้ เช่น
“ทั้ง ๆ ที่คุณกังวลมาก เพราะไม่แน่ใจว่าคนอื่น ๆ จะรังเกียจที่คุณติดเชื้อเอดส์ มีอะไรที่ทำให้คุณยอมเปิดเผยตนเอง เพื่อเป็นวิทยาทานให้คนอื่นรู้ว่าโรคเอดส์ติดต่อดีอย่างไร”
4. สนับสนุนศักยภาพ หลังจากที่คุณผู้รับการปรึกษาได้พบศักยภาพแล้ว เช่น ผู้รับการปรึกษาตอบว่า
“เพราะผมไม่อยากจะให้คนอื่น ๆ เป็นเหมือนผม ผมอยากให้เขาเห็นว่าเรื่องโรคเอดส์มีจริง และควรรู้จักระวัง” ผู้ให้การปรึกษารับสนับสนุนศักยภาพทันทีด้วยคำชม เช่น “คุณเป็นคนเสียสละ ยอมเปิดเผยตนเองก็เพราะห่วงใยคนอื่น ๆ”

ตัวอย่างการให้กำลังใจ

- ผู้รับการปรึกษา :(แสดงพฤติกรรมเชิงลบ)
- ผู้ให้การปรึกษา : คุณรู้สึก.....พฤติกรรมเชิงลบ (สะท้อนความรู้สึก)
- ผู้รับการปรึกษา : ค่ะ / ครับ
- ผู้ให้การปรึกษา : ทั้ง ๆ ที่คุณรู้สึก.....(ความรู้สึกที่มีพฤติกรรมเชิงลบ).....
มีอะไรทำให้คุณ.....(แสดงพฤติกรรมเชิงบวก).....ได้
- ผู้ให้การปรึกษา : คุณเป็นคน.....(คำชม / คำที่แสดงถึงการให้กำลังใจที่มีต่อพฤติกรรมเชิงบวก)
ดิฉัน / ผม ชื่นชมคุณด้วยความจริงใจ (สนับสนุนศักยภาพ)
- ผลที่ได้รับ : ผู้รับการปรึกษามีกำลังใจที่จะค้นหาศักยภาพของตนเองในการแก้ไขปัญหา

ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการให้กำลังใจ

ผลดี

1. ผู้ให้การปรึกษารู้ศักยภาพของผู้รับการปรึกษา มีแนวทางในการหาแรงจูงใจให้ผู้รับการปรึกษามีกำลังใจในการแก้ไขปัญหา

2. ผู้รับการปรึกษาเกิดแรงจูงใจ มีกำลังใจในการเผชิญและแก้ไขปัญหา มีผู้ช่วยเหลือให้เกิดศักยภาพ

ผลเสีย

1. ผู้ให้การปรึกษาต้องใช้เวลามากในการสำรวจหาแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษา

2. ผู้รับการปรึกษาขาดแรงจูงใจ ขาดความกระตือรือร้น ไม่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการแก้ไขปัญหา

เกณฑ์การประเมินการใช้ทักษะการให้กำลังใจ

1. สังเกตจากสีหน้า ท่าทาง การยอมรับ ความสนใจของผู้รับการปรึกษา

2. ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยตนเอง เกิดความไว้วางใจ ให้ข้อมูลชัดเจน

3. ผู้รับการปรึกษามีแรงจูงใจและกำลังใจที่จะแก้ปัญหาด้วยตนเอง

สรุป

ผู้ให้การปรึกษาที่มีการให้กำลังใจที่เหมาะสมกับสภาพของผู้รับการปรึกษา จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถเผชิญและแก้ปัญหาคได้

ทักษะการพิจารณาทางเลือก

เป็นทักษะที่ใช้ในการวางแผนแก้ไขปัญหา โดยมีลักษณะการใช้คือ

1. ใช้ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษา พอจะได้แนวทางในการแก้ไขปัญหาแล้วแต่เกิดความลังเลไม่มั่นใจในการตัดสินใจ

2. ใช้เมื่ออารมณ์ที่รบกวนผู้รับการปรึกษามาก ๆ สงบลงมากแล้ว เพราะอารมณ์ที่รบกวนยังมีมากจะเป็นอุปสรรคต่อการคิดอย่างรอบคอบและอย่างมีเหตุผล

3. ใช้โดยให้พิจารณาทางเลือกที่ต่าง ๆ จนเห็นกระจ่างชัดว่า แต่ละด้านมีข้อดีข้อเสียอะไรบ้าง

วิธีการใช้ทักษะการพิจารณาทางเลือก

1. พิจารณาด้านที่หนึ่ง หรือทางเลือกที่หนึ่งโดยใช้คำถามเปิด การทวนความ และสรุปความ ถึงผลดีของทางเลือกที่หนึ่ง แล้วจึงถามผลเสียของทางเลือกที่หลัง

2. พิจารณาด้านหนึ่งหรือทางเลือกที่เหลือโดยอาศัยกระบวนการแบบเดียวกันกับข้อที่ 1 จนกระทั่งได้คำตอบมาครบทั้งด้านดีและด้านที่เป็นผลเสียของอีกทางเลือกหนึ่ง

3. เสนอให้มีการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษตัดสินใจตามข้อดีและข้อเสียต่าง ๆ ที่ได้พิจารณาอย่างครอบคลุมแล้ว

4. แก้ปัญหาที่ตามมาจากการตัดสินใจเลือกทางเลือกนั้น ส่วนใหญ่มักเป็นการแก้ปัญหาข้อเสียของทางเลือกที่ได้ตัดสินใจไปแล้ว

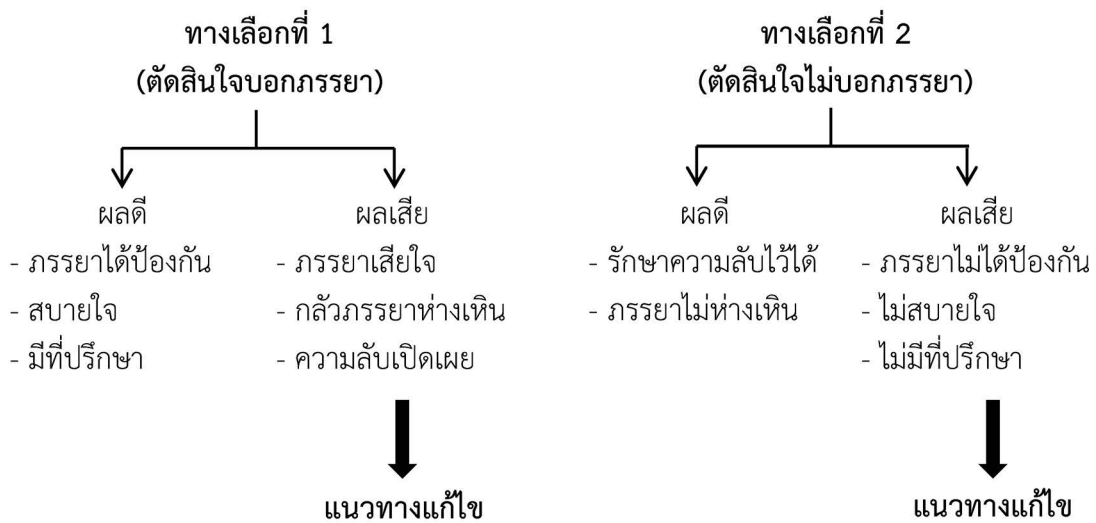
ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการพิจารณาทางเลือก

1. ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสไตร่ตรองถึงวิธีแก้ปัญหาของตนเองโดยใช้เหตุผลมากกว่าใช้อารมณ์

2. ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสสำรวจวิธีการแก้ปัญหา โดยพิจารณาความสามารถและศักยภาพของผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก

กรณีตัวอย่าง

ปัญหาการตัดสินใจบอกผลเลือดแก่ภรรยา



การยุติการปรึกษา

เป็นการยุติการให้การปรึกษาในแต่ละครั้ง (ยุติ session) และยุติเพื่อสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือผู้รับ การปรึกษาแต่ละราย (ยุติ case)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อตรวจสอบความเข้าใจร่วมกันทั้งผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ปรึกษาในสิ่งที่ได้พูดคุยกัน ไปแล้วในแต่ละครั้ง
2. เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติ ในการ
 - นัดหมายครั้งต่อไป
 - การนำไปปฏิบัติจริง
 - การส่งต่อ

เงื่อนไขในการยุติการปรึกษา

โดยทั่วไปการยุติการปรึกษาควรเป็นไปตามข้อตกลงการปรึกษาที่ได้คุยกันเมื่อเริ่มต้นกระบวนการให้ การปรึกษา ดังนี้

1. หมดเวลา ตามที่ได้ตกลงกันไว้ในตอนเริ่มต้นของการให้การปรึกษา แต่ถ้าหากหมดเวลาแล้ว กระบวนการยังลื่นไหล และประเด็นพูดคุยยังไม่สิ้นสุด ก็อาจยืดหยุ่นเวลาได้อีกตามสมควร ขึ้นกับความพร้อม ของผู้ให้และผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ
2. ผู้รับการปรึกษารู้สึกผ่อนคลาย และพบแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติ ได้ในสถานการณ์จริง
3. สถานการณ์ในการให้การปรึกษาเกินขอบข่ายการให้ความช่วยเหลือทางด้านจิตใจ ถ้ายังดำเนินการ ให้การปรึกษาต่อไป อาจเกิดผลเสียต่อผู้ให้และผู้รับการปรึกษา อาจจำเป็นต้องยุติการปรึกษาก่อนที่จะสิ้นสุด การแก้ปัญหา เช่น

3.1 ผู้รับการปรึกษาเกิดภาวะพึ่งพิงผู้ให้การปรึกษา

3.2 อยู่ในสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายทั้งต่อผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา เช่น ผู้รับการปรึกษาเกิดภาวะคลุ้มคลั่งอาจมีพฤติกรรมทำร้ายผู้ให้การปรึกษา

3.3 ผู้รับการปรึกษาไม่ให้ความร่วมมือใด ๆ ทั้งสิ้น

3.4 ประเด็นในการปรึกษาเกินขีดความสามารถของผู้ให้การปรึกษา เช่น ประเด็นเกี่ยวกับความเห็นทางกฎหมาย ปัญหาทางเศรษฐกิจ

ขั้นตอนและวิธีการยุติการปรึกษา

การยุติการปรึกษาควรเป็นไปด้วยท่าทีที่อบอุ่น เป็นมิตร และเอื้อเพื่อให้โอกาสแก่ผู้รับการปรึกษาที่จะมาใช้บริการปรึกษาอีก โดยปฏิบัติดังนี้

1. การประเมินสถานการณ์และการให้สัญญาณ เพื่อทำการยุติการปรึกษาในเวลาที่เหมาะสม อาจสังเกตได้จากท่าทีของผู้รับการปรึกษาที่มีท่าทีผ่อนคลาย พอใจ หรืออาจมีท่าทีไม่พอใจ นิ่งเฉย ไม่ให้ความร่วมมือในการสนทนา เมื่อผู้ให้การปรึกษาสามารถประเมินได้ว่าสมควรยุติการปรึกษาก็ส่งสัญญาณให้ผู้รับการปรึกษาได้รับทราบด้วย อาจแสดงออกด้วยคำพูด ท่าทาง กิริยาบางอย่าง เช่น ดูนานฬิกา ขยับตัว ซึ่งผู้ให้การปรึกษาต้องแน่ใจว่าผู้รับการปรึกษาสามารถรับรู้และเข้าใจสัญญาณนี้ได้ชัดเจน

2. การสรุปความ เป็นการสรุปถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ได้สนทนากันในระหว่างการให้การปรึกษา การสรุปความที่ดีที่สุด คือการให้ผู้รับการปรึกษาเป็นผู้สรุปความเอง แล้วผู้ให้การปรึกษาค่อยสรุปเพิ่มเติมในประเด็นที่ขาดหายไป ถ้าเป็นกรณีที่มีการพบกันหลายครั้ง ควรสรุปตั้งแต่ครั้งแรกโดยเน้นความเข้าใจในตัวเองและปัญหารวมทั้งแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้

3. การนัดหมายครั้งต่อไป ควรให้ผู้รับการปรึกษาเลือกเองว่าสะดวกมาพบครั้งต่อไปเมื่อไร ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่ต้องการมาขอรับการปรึกษาแล้ว ก่อนจะยุติการปรึกษาผู้ให้การปรึกษาควรบอกให้ผู้รับการปรึกษาทราบว่า หากมีความต้องการจะขอรับการปรึกษาก็กินดีต้อนรับเสมอ หากต้องการรับการปรึกษาต่อไปให้กำหนดวันเวลาที่สะดวกทั้ง 2 ฝ่ายอย่างชัดเจนด้วย

4. การส่งต่อ ในกรณีที่จำเป็นจะต้องส่งต่อผู้รับการปรึกษาไปยังหน่วยงานหรือบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวผู้รับการปรึกษา เช่น แพทย์ผู้ชำนาญเฉพาะทาง นักสังคมสงเคราะห์ ควรแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและบุคคลที่ผู้รับการปรึกษาจะไปติดต่อให้ผู้รับการปรึกษาทราบด้วย

5. การลา ก่อนจะลาจาก ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้ซักถามข้อข้องใจ ให้กำลังใจ เพื่อส่งเสริมการนำไปปฏิบัติจริง

ภาคผนวก

การวิเคราะห์ปัญหาของผู้รับการรักษา (Case formulation)

Case formulation คือ การวิเคราะห์ปัญหาของผู้รับการรักษาว่ามีปัจจัยใดทำให้เกิดปัญหานี้ขึ้น และปัจจัยแต่ละอย่างนั้นเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันอย่างไร (มาถึงจุดนี้ได้อย่างไร?) เพื่อนำไปสู่การวางแผนดูแลรักษาต่อไป

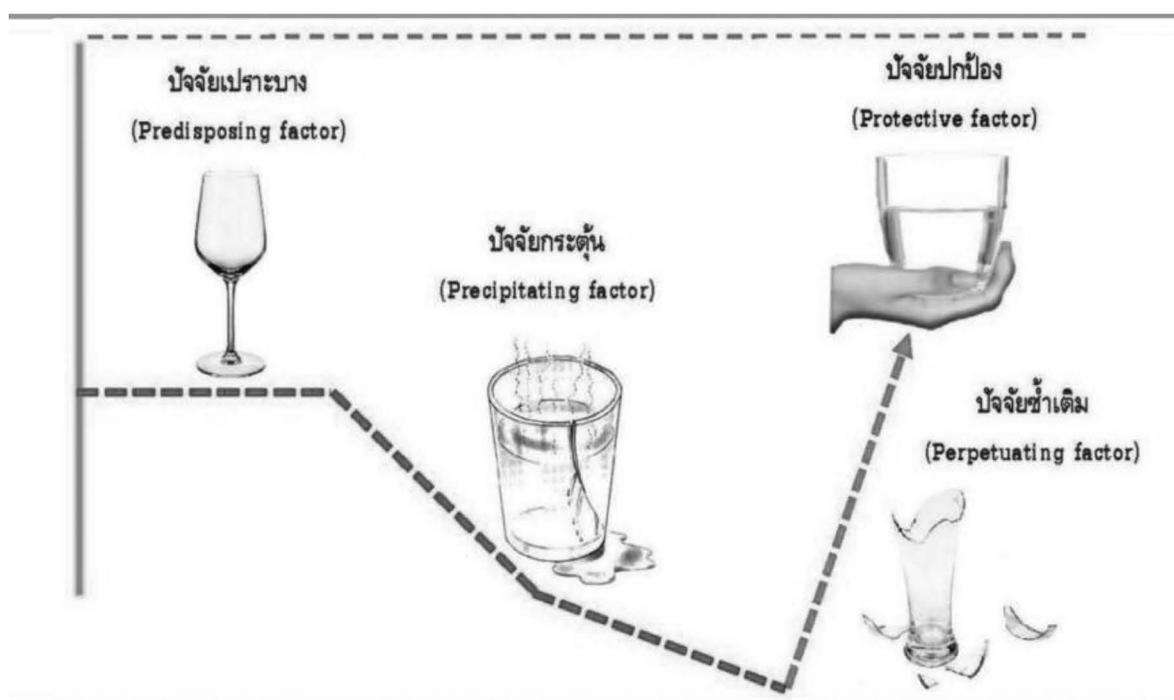
Case formulation อาจทำได้หลายรูปแบบ เช่น วิเคราะห์เคสตามทฤษฎีทางจิตวิทยา วิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการเกิดโรค ในที่นี้ จะใช้การวิเคราะห์เคสแบบ 4P เพื่อง่ายต่อการทำความเข้าใจ

การวิเคราะห์เคสแบบ 4P เริ่มต้นจากการเลือกปัญหา/ประเด็นที่ต้องการวิเคราะห์/ความเข้าใจให้ชัดเจนเสียก่อน

การวิเคราะห์ แบบ 4P

- Predisposing factors (ปัจจัยเปราะบาง) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลนั้นเสี่ยงหรือเปราะบางต่อการเกิดปัญหา เช่น สติปัญญาล่าช้า ครอบครัวยากจน ฯลฯ
- Precipitating factors (ปัจจัยกระตุ้น) เป็นปัจจัยที่เหนี่ยวนำให้เกิดปัญหา เช่น แยกทางกับแฟน ถูกฟ้องล้มละลาย ถูกลั่นแกล้งรังแก ฯลฯ
- Perpetuating factors (ปัจจัยซ้ำเติม) เป็นปัจจัยที่เกิดหลังจากเกิดปัญหานั้นแล้ว ทำให้ปัญหาแย่ลงอีก เช่น ขาดยา ถูกทำโทษรุนแรงหลังเกิดปัญหา ฯลฯ
- Protective factors (ปัจจัยปกป้อง) เป็นปัจจัยสนับสนุนให้บุคคลมีสุขภาพจิตที่ดี/เข้มแข็ง ช่วยลดความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหา เช่น สติปัญญาดี ครูเข้าใจปัญหาและพร้อมช่วยเหลือ ฯลฯ

การวิเคราะห์ปัญหาด้วยหลัก 4 P



แนวทางการจัดการกับความเครียด ดูแลภาวะอารมณ์ เพื่อเยียวยาจิตใจตนเอง

1. **ความรู้สึกตัว** เมื่อไรก็ตามที่เกิดความรู้ตัวด้านอารมณ์ขึ้น จะส่งผลให้อารมณ์ดังกล่าวลดความรุนแรงลง ดังเช่น คนที่รู้ว่า “ฉันกำลังโกรธ” จะลดความโกรธลงได้ คนที่รู้ตัวว่า “ฉันกำลังหงุดหงิด” จะลดความหงุดหงิดลงได้ ทำให้สามารถใช้เหตุผลตัดสินใจได้ดีขึ้น

2. **การหายใจ** การหายใจเพื่อคลายเครียด โดยใช้กลัมนื้อกะบังลมบริเวณหน้าท้องแทนการหายใจโดยใช้กลัมนื้อหน้าอก โดยหายใจเข้าลึกๆ นับ 1 - 4 ซ้ำๆ รู้สึกรู้ว่า ท้องพองออก หลังจากนั้นค่อยๆ ผ่อนลมหายใจออก นับ 1 - 8 โส้ลมหายใจออกมาให้หมด สังเกตว่าหน้าท้องแฟบ ควรทำติดต่อกัน 4 - 5 ครั้ง การหายใจแบบนี้ช่วยให้ร่างกายได้รับออกซิเจนมากขึ้น สมองแจ่มใส ร่างกายสดชื่น

3. **การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ** สามารถทำได้กับกล้ามเนื้อทุกส่วนที่รู้สึกเครียด โดยเริ่มจากอิริยาบถที่อวัยวะทุกส่วนผ่อนคลายและสบายมากที่สุด แล้วค่อยๆ ผ่อนกล้ามเนื้อส่วนดังกล่าวจนรู้สึกผ่อนคลายมากที่สุด โดยวิธีนี้จะช่วยกำจัดอาการปวดหัว อาการปวดทั่วไป และอาการนอนไม่หลับ ได้เป็นอย่างดีด้วย

4. **การฝึกควบคุมประสาทอัตโนมัติ** วิธีง่ายที่สุดคือการฝึกฝ่ามือร้อน ด้วยการตั้งฝ่ามือในระดับทรวงอก หันฝ่ามือเข้าหากันโดยเว้นช่องห่างประมาณ 2 - 3 นิ้วพุด หลังจากนั้นขยับฝ่ามือออกจากกันช้าๆ จนห่างพอควรแล้วขยับเข้ามาใกล้กันอีก ทำอย่างนี้เป็นจังหวะซ้ำๆ จับความรู้สึกของฝ่ามือทั้ง 2 ข้างด้วยสมาธิจะทำให้เกิดความร้อนขึ้นบนฝ่ามือ ซึ่งเกิดจากหลอดเลือดบนฝ่ามือขยายตัว ทำติดต่อกันอย่างน้อย 5 - 10 นาที

5. **การจินตนาการ** นอกจากเราสามารถจินตนาการถึงสิ่งสวยงามเพื่อคลายเครียด เราอาจประยุกต์ใช้ในการแก้ไขความกลัวนั้นคือให้คิดถึงสิ่งที่ทำให้เกิดการกลัวในขณะที่กำลังอยู่ในสภาพผ่อนคลาย เริ่มต้นจากการทำให้กล้ามเนื้อผ่อนคลายก่อน จากนั้นค่อยนึกภาพสิ่งเร้า (สิ่งที่ทำให้เกิดความกลัว) เป็นลำดับขั้น จากระดับที่ก่อให้เกิดความกลัวน้อยที่สุดไปจนถึงมากที่สุด ทั้งนี้การเผชิญหน้ากับความทุกข์ในสภาพผ่อนคลายช่วยให้เกิดอารมณ์ทางบวกและความสงบในที่สุด

6. **คิดในทางที่ถูกต้อง** ในทางวิทยาศาสตร์พบว่าความคิดสัมพันธ์กับสมอง เมื่อคิดอย่างหนึ่งสมองก็จะตอบสนองไปตามนั้น เช่น เมื่อคิดถึงสุขภาพภายใต้ความเครียด ความกดดัน หรือความซึมเศร้า อาการปวดจะรุนแรงที่สุด เมื่อผ่อนคลายหรือกำลังมีความสุข ความเจ็บปวดก็จะลดลง ดังนั้นความคิดสามารถกำกับกายให้เป็นสุขหรือเป็นทุกข์ได้ ในทำนองเดียวกัน ด้วยวิธีคิดและการดำเนินชีวิตที่ถูกต้อง ก็สามารถกำกับใจให้มีความสุขและผ่านพ้นทุกข์ได้ ดังเช่นคนที่เข้าใจความเป็นจริงว่ามนุษย์มีโอกาสและฐานะไม่เท่าเทียมกัน แต่เราทุกคนมีโอกาสเผชิญภาวะของความทุกข์เท่าเทียมกัน ก็ย่อมมีภูมิปัญญาในการเผชิญความทุกข์ได้ดีกว่า หรือคนที่สามารถปรับเปลี่ยนการแสวงหาความสุขบนปัจจัยภายนอกมาเป็นการหาความสุขจากปัจจัยภายในที่ยั่งยืนกว่า ด้วยการพึงพอใจในตัวเองและสิ่งที่มีอยู่ในปัจจุบัน ก็ย่อมเป็นสุขได้ง่ายกว่าและเป็นทุกข์ได้ยากกว่าคนที่ฝากความสุขไว้กับสิ่งเร้าภายนอก อีกทั้งยังน่าจะป้องกันตัวจากความทุกข์ต่างๆ ได้ดีอีกด้วย

7. **คิดเชิงบวก** ความคิดทางลบของเราเอง เช่น คิดแต่สิ่งที่สูญเสีย จมอยู่กับภาพอดีต มองโลกในแง่ร้าย กลัวการเปลี่ยนแปลง ฯลฯ ย่อมเป็นบ่อเกิดของความเครียด ยิ่งต้องเผชิญความกดดันต่างๆ รอบตัว ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นก็จะเป็นสาเหตุของความทุกข์ใจร่วมด้วย เมื่อสองแรงมาประสานกัน ความเครียดกับความคิดทางลบจะสะสมกลายเป็นความวิตกกังวล หรือนานไปก็กลายเป็นความท้อแท้สิ้นหวังและซึมเศร้าในที่สุด

ที่มา : หนังสือคนไทย ไกลทุกข์ จากโครงการหนังสือสร้างสุข

8. การออกกำลังกาย ทำให้ร่างกายหลั่งสารซีโรโทนิน (สารสงบ) ช่วยลดความเครียดได้ สิ่งสำคัญคือต้องสนุกกับกิจกรรมที่ทำ เช่น ชนิดกีฬาที่ชอบ การเดินเล่นที่เพลินใจ แต่ถ้าทำเพราะคิดว่าดีแล้ว ฝืนทำและทำมากเกินไปก็จะกลายเป็นผลเสีย ดังนั้นเราต้องสนุกและทำแต่พอดี การฝืนใจทำส่งผลให้สูญเสียพลังสมองอย่างมาก

คำแนะนำ :

- เราควรออกกำลังกายแบบแอโรบิก วันละ 20-30 นาที อย่างน้อย 3 วันต่อสัปดาห์
- ขณะออกกำลังกายจะช่วยให้เราหยุดกังวลและจดจ่อกับปัจจุบันได้มากขึ้น

9. การแก้ไขสาเหตุความเครียด หากทำได้สำเร็จ จะเป็นการแก้ไขปัญหาคause ที่ต้นเหตุ แต่สาเหตุความเครียดหลายเรื่อง มีปัจจัยที่เชื่อมโยงเกี่ยวเนื่องกัน ยากต่อการแก้ไขให้ลุล่วงไปได้

10. การจัดการการตอบสนองต่อความเครียด มีวิธีการต่างๆ ที่สามารถนำไปปฏิบัติ ได้แก่

- 10.1 การเข้าหาคนใกล้ชิด คนที่เข้าใจ เพื่อรับฟังการระบายปัญหาความทุกข์
- 10.2 การปรับเปลี่ยนความคิด โดยการยอมรับข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น คิดพอใจในสิ่งที่ตนเองมี มองข้ามสิ่งที่ตัวเองยังไม่มี

10.3 สร้างทัศนคติคิดบวก และสร้างอารมณ์ขัน

11. การปรับเปลี่ยนวิถีชีวิต

11.1 การจัดสรรเวลาในชีวิตประจำวันให้สมดุล ทั้งชีวิตส่วนตัว ครอบครัวและหน้าที่การงาน ไม่ทำงานในเวลาที่อยู่กับครอบครัว และไม่พัวพันเรื่องของครอบครัวในเวลาทำงาน

11.2 การออกกำลังกาย ที่เหมาะสมกับวัยและภาวะสุขภาพ บางครั้งในสถานการณ์ที่เกิดความเครียด การพาตัวเองไปออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา เป็นการแก้ไขความเครียดและสร้างความสุขที่ได้ผล

11.3 การทำงานอดิเรก ทำกิจกรรมที่ชอบ การพักผ่อนหย่อนใจ รวมทั้งการนอนหลับอย่างเพียงพอ

11.4 การเข้าสังคม คบคนที่มองโลกในแง่ดี

11.5 การฝึกสมาธิ ด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้จิตสงบ

12. ระวังการแก้ไขปัญหาคause วิธี โดยการกระทำรุนแรงต่อบุคคลอื่น ทรัพย์สิน ทำร้ายตนเอง คบหาสมาคมกับคนเสเพล เข้าหาสิ่งเสพติด เช่น บุหรี่ สุรา ยาเสพติด หรือหมกมุ่นสิ่งที่เป็นอบายมุข

13. ปรึกษาแพทย์ เพื่อให้การรักษาและเยียวยา ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

14. จัดสรรตารางกิจกรรมในชีวิตประจำวันและลงมือทำจริงๆ

14.1 การจดบันทึกสิ่งที่จะทำและเวลาที่จะทำ จะช่วยลดความกังวลในการทำสิ่งที่ตั้งใจ โดยจัดความสำคัญของสิ่งที่จำเป็นต้องทำ และลดหรืองดสิ่งที่ยังรอได้

14.2 การทำกิจกรรมที่ช่วยเพิ่มความรู้สึกว่า ฉันทำได้ คือ การกำหนดเป้าหมาย หรือสิ่งที่จะทำทุกวันอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากกิจกรรมเล็กๆ เช่น ตื่นเช้ากว่าเดิม 30 นาที ทักทายคนที่ทำงานอย่างน้อย 2 คน ดื่มน้ำเปล่าแทนน้ำอัดลม เป็นต้น

15. ให้รู้สึกขอบคุณ การพูดคำขอบคุณนั้น เป็นสิ่งที่ทำให้คนที่ได้ฟังต่างรู้สึกดี แต่การที่ผู้พูดจะรู้สึกดีไปด้วยนั้นอยู่ที่ความรู้สึกขอบคุณที่เกิดขึ้นภายในใจ เพราะความรู้สึกขอบคุณประกอบด้วยความซาบซึ้ง ความประทับใจ และการรู้ถึงคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ ความรู้สึกขอบคุณคือ ยาต้านความเครียดตามธรรมชาติ เป็นการเริ่มต้นของพลังบวกที่ช่วยเชื่อมโยงระหว่างสมองส่วนคิดกับสมองที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก เช่น การฝึกขอบคุณร่างกายตนเองก่อนนอน

16. หัวเราะบ้าง การหัวเราะทำให้ร่างกายหลั่งสารโดพามีน (สารสำเร็จ) ซึ่งช่วยลดความเครียด และทำให้คอร์ติซอล (ฮอร์โมนเครียด) กลับมาอยู่ในระดับที่สมดุล ส่งผลให้ระบบภูมิคุ้มกันของร่างกายแข็งแรงขึ้น ขณะที่หัวเราะจะช่วยให้ออกซิเจนเข้าไปหล่อเลี้ยงร่างกายได้ดีขึ้น ทำให้การไหลเวียนของเลือดเป็นไปด้วยดี ซึ่งช่วยให้ร่างกายรู้สึกสดชื่นคลายความเศร้าหมอง จิตใจสงบ และช่วยให้สมาธิและความทรงจำดีขึ้น

17. อาหารช่วยให้อารมณ์ดี

- อาหารที่มีทริปโตเฟน (วัตถุดิบในการสร้างสารซีโรโทนิน) เช่น ซีส นมวัว ไข่แดง อัลมอนต์ ถั่วแระญี่ปุ่น เป็นต้น

- อาหารที่มีวิตามินบี เช่น กล้วย มีวิตามินบี 6 (ส่วนประกอบในการสร้างนอร์เอพิเนเฟรินและโดพามีน)

- อาหารที่มีวิตามินซี เช่น มะเขือเทศ ฝรั่ง มะละกอ สับปะรด มะนาว ส้ม กีวี เมื่อมีความเครียด ร่างกายจะสูญเสียวิตามินซีมากกว่าปกติ 8 เท่า

- อาหารที่มีกรดไขมันอิ่มตัวโอเมกา-3 (DHA, EPA) มีทริปโตเฟนช่วยในการสร้างซีโรโทนิน เช่น ปลาแซลมอน ทูน่า ชาร์ดิน แมกเคอเรล และถั่วเปลือกแข็ง

- ข้าวกล้อง มีไฟเบอร์และกรดแพนโทเทนิค (ไบโอติน) ช่วยลดความกังวลและทำให้อารมณ์คงที่

- ดาร์กช็อกโกแลต มีฟลาโวนอยด์จากโกโก้ที่ช่วยลดปริมาณคอร์ติซอล (ฮอร์โมนเครียด) ในร่างกาย (ควรเลือกดาร์กช็อกโกแลตที่มีความเข้มข้นของโกโก้ร้อยละ 70 ขึ้นไป)

อาหารที่ควรหลีกเลี่ยง

✕ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์

✕ อาหารที่มีแป้ง ไขมัน เกลือ และน้ำตาลสูง เช่น ชานมไข่มุก ไก่ทอด แฮมเบอร์เกอร์ เพราะน้ำตาลสูงมีผลต่อน้ำตาลในเลือดเพิ่มและลดอย่างรวดเร็ว เกลือทำให้ความดันเลือดสูงและตื่นตันทง่าย ไขมันสูงทำให้เส้นเลือดอุดตัน

ที่มา : วารสารหมอชาวบ้าน ปีที่ 42 ฉบับที่ 504 เมษายน 2564 และปีที่ 43 ฉบับที่ 513 เดือนมกราคม 2565

สภาวะอารมณ์ไม่คงที่ สัญญาณเตือนก่อนเกิดปัญหาสุขภาพจิต

จากการศึกษาย้อนหลังในผู้ป่วยจิตเวชและผู้มีปัญหาสุขภาพจิตพบว่า สภาวะอารมณ์ไม่คงที่เป็นสัญญาณเตือนที่เกิดขึ้นก่อนการเกิดปัญหาสุขภาพจิตหรือโรคจิตเวช วัยรุ่น เป็นวัยที่อยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกาย จิตใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องอารมณ์ที่แปรปรวน และบ่อยครั้งไม่สามารถจัดการอารมณ์ได้ก็เป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดปัญหาต่างๆ มากมาย ดังนั้น หากพวกเขาารู้เท่าทันและสามารถจัดการอารมณ์ตนเองได้ จะทำให้สามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้

จิตใจ ความรู้สึก และอารมณ์ของวัยรุ่น

1. ความเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจ เมื่อเข้าสู่วัยรุ่นจะมีอารมณ์ใหม่เกิดขึ้นหลายอารมณ์ เช่น เหงา เศร้า สับสน อารมณ์เหล่านี้ส่งผลให้วัยรุ่นมีพฤติกรรมส่วนตัวและพฤติกรรมทางสังคมที่สร้างความกังวลให้กับผู้ใหญ่ เช่น ใจร้อน อารมณ์รุนแรง มีความอดทนต่ำ อีกทั้งยังต้องการความรักที่กว้างขวางจากกลุ่มเพื่อนและเพื่อนต่างเพศอีกด้วย

2. ความต้องการสร้างเอกลักษณ์และการยอมรับ วัยรุ่นเป็นช่วงของการค้นหาอัตลักษณ์และสถานะตัวตนในสังคม ซึ่งต้องอาศัยทั้งความสามารถในการเรียนและการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นที่ยอมรับของกลุ่มเพื่อน

3. ความคาดหวัง วัยรุ่นเป็นช่วงที่สับสนเนื่องจากถูกคาดหวังจากสังคมรอบตัวหลายด้าน ทั้งต่อตนเองและครอบครัวที่คาดหวังให้มีความรับผิดชอบอย่างจริงจัง กลุ่มเพื่อนที่คาดหวังให้ร่วมทำกิจกรรมอย่างเหนียวแน่น และสังคมที่คาดหวังให้วัยรุ่นแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมให้มากขึ้น

4. มีพฤติกรรมทางสังคมเด่นชัด ต้องการให้คนรอบข้างเห็นคุณค่าและยอมรับ วัยรุ่นจะคบเพื่อนที่เหมือนและแตกต่างจากตนเอง เพื่อเติมเต็มในส่วนที่ขาด โดยที่ไม่สามารถแยกแยะเพื่อนได้ว่าควรคบหรือไม่ควรคบ ที่สำคัญกลุ่มเพื่อนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของวัยรุ่นเป็นอย่างมาก จนนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดได้

ความเปลี่ยนแปลงของวัยรุ่นที่กล่าวมา บางครั้งอาจทำให้เกิดความสับสน หากพ่อแม่ไม่ยอมรับใช้อำนาจเคร่งครัดมากเกินไป หรือทอดทิ้งให้รู้สึกว่าจะต้องแก้ปัญหาเองลำพัง วัยรุ่นจะเกิดความเครียดและสับสนในบทบาททางสังคม นอกจากนี้ อาการทางร่างกายที่ตอบสนองต่อความเครียดรุนแรงยังส่งผลกับปัญหาสุขภาพในระยะยาว ไม่ว่าจะเป็นภาวะความดันโลหิตสูง ระบบลำไส้และทางเดินอาหารแปรปรวน โรคอ้วนจากความอยากอาหารที่มีแป้งและน้ำตาลมากเกินไป ดังนั้น หากพวกเขามีการเปลี่ยนผ่านชีวิตช่วงวัยรุ่นที่ดีคือการได้รับความรักความภาคภูมิใจ และการสอนวินัยเชิงบวกอย่างเต็มที่ จะช่วยเสริมสร้างฐานจิตใจให้แข็งแรงฝ่าฟันวิกฤตที่อาจจะอยู่ไปอีกพักใหญ่ได้อย่างดี

อย่างไรก็ตาม คงไม่ใช่เรื่องผิดปกติอะไรที่คนเราจะรู้สึกว่าบางเรื่องที่ไม่สามารถรับมือหรือจัดการกับปัญหาและความเครียดในชีวิตได้ในบางครั้ง การยอมรับความเป็นไปและตั้งสติไม่ปล่อยอารมณ์ข้ามเขตอันตราย ปรับเปลี่ยนวิธีการใช้ชีวิตเล็กน้อยก็จะเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี ลองทำตามคำแนะนำ 5 ข้อต่อไปนี้

1. ยอมรับความเป็นไป ประเมินตัวเอง รู้จักปล่อยวางและยืดหยุ่นกับความคาดหวัง ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ แยกแยะและตระหนัก ถึงสิ่งที่เรา

2. สร้างความมั่นใจในตัวเอง พยายามหลีกเลี่ยงหรือออกจากสถานการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดความเครียด จัดสรรเวลาทำกิจกรรมหรืองานอดิเรกที่ตัวเองชื่นชอบ ทำสิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทายพลังความคิดและความสามารถ เพื่อช่วยสร้างความมั่นใจและตระหนักถึงคุณค่าในตัวเอง

3. สร้างช่องทางระบายความเครียด เช่น พูดคุยกับคนที่รักและห่วงใย เขียนไดอารี่

4. ฝึกฝนความคิดและสมาธิ มองโลกในแง่ดีและคิดแต่สิ่งดีๆ เสมอ ทุกปัญหามีทางออกให้ค่อยๆ คิด ค่อยๆ แก้ไขไปที่ละเรื่อง

5. ดูแลสุขภาพร่างกายให้ดี การรับประทานอาหารที่มีสารอาหารครบถ้วน การออกกำลังกายอย่างเหมาะสมและการพักผ่อนอย่างเพียงพอ นอกจากจะช่วยสร้างเสริมสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงเพื่อลดความกังวลจากการเจ็บป่วยแล้ว ยังช่วยฟื้นฟูสภาพจิตใจด้วยการมุ่งมั่นใส่ใจในการดูแลตัวเองอีกทางหนึ่งด้วย

นอกจากคำแนะนำเพื่อผ่อนคลายสภาวะอารมณ์ไม่คงที่ สิ่งสำคัญยิ่งกว่าคือความรักความเข้าใจของคนในครอบครัวที่จะช่วยประคับประคองให้ผ่านช่วงเวลาที่ยากลำบากเช่นนี้ได้

ที่มา : นายแพทย์อนันต์ โลหะพัฒนบำรุง. สภาวะอารมณ์ที่ ไม่คงที่ในวัยรุ่น (ตอนจบ). วารสารเพื่อเยาวชนของมูลนิธิเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ ปีที่ 13 ฉบับที่ 47 เดือนมกราคม – มีนาคม 2565. เข้าถึงได้จาก <https://dmh.go.th/news/view.asp?id=2504>

แหล่งให้ความช่วยเหลือ

8

ตัวช่วย

ที่ปรึกษาของวัยรุ่น เมื่อไม่สบายใจ



สายด่วนสุขภาพจิต 1323
ระบบนัดบริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต
ให้บริการปรึกษาด้านสุขภาพจิต เช่น เครียด
กังวล เคร่า สูญเสีย
โดย นักจิตวิทยา / นักจิตวิทยาให้การปรึกษา
FB : 1323 ปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต



สายด่วนช่วยเหลือเด็ก 1387
ให้คำปรึกษาปัญหาเด็กและเยาวชน อายุตั้งแต่
0 - 18 ปี และรับฟังทุกความเดือดร้อน
ตลอด 24 ชม.
FB : Childline Thailand Foundation



สายด่วน DEPRESS WE CARE
ซึมเศร้าเราใส่ใจ
ให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต ซึมเศร้า
ความเครียด และความรุนแรง
ตลอด 24 ชม.
☎ 081-932-0000
FB : Because Depress We Care



สมาคมสะมาริตันส์
รับฟังทุกปัญหาด้วยหัวใจในฐานะ “เพื่อน”
ผ่านการฟังโดยไม่ตัดสินและป้องกัน
การฆ่าตัวตาย
กรุงเทพฯ: 12.00-22.00 น. 02-713-6793
เชียงใหม่: 19.00-22.00 น. 053-225-977
FB : samaritans.thailand



**สายด่วนปรึกษาเอดส์
และท้องไม่พร้อม 1663**
ปรึกษาเรื่องเอดส์ ความเสี่ยงทางเพศ
และการตั้งครรภ์ไม่พร้อม
🕒 ทุกวัน 9.00-21.00 น.
FB : 1663 สายด่วนปรึกษาเอดส์และ
ท้องไม่พร้อม



OOCA : WALL OF SHARING กำแพงใจ
ปรึกษานักจิตวิทยาผ่าน Video Call
สำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยภาครัฐ
🌐 wallofsharing.com



LOVE CARE CHATROOM
ปรึกษาทุกปัญหาความเครียด กังวล
ผ่าน แชทออนไลน์
🕒 ทุกวัน 16.00-24.00 น.
🌐 lovecarestation.com
FB : Lovecare station



**สายด่วนกรม
ควบคุมโรค 1422**
ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคติดต่อ เช่น
COVID-19 ไข้เลือดออก หรือ โรคระบาดต่างๆ
ตลอด 24 ชม.
FB : ไทยรู้สู้โควิด

ที่มา : www.lovecarestation.com

Mental Health Check-In

Mental Health Check-In (MHCI) เป็นเครื่องมือประเมินสุขภาพจิตเบื้องต้น และคัดกรองความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพจิต พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยให้บุคลากรสาธารณสุข/ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)/ จิตอาสา หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ได้ใช้ประเมินสุขภาพจิตประชาชน เพื่อค้นหาความเสี่ยงต่อปัญหา มาดูแลสุขภาพจิต ตลอดจนประชาชนและผู้มีความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพจิตสามารถประเมินตนเองและเข้าถึง บริการได้อย่างรวดเร็ว

การประเมินสุขภาพจิตใน MHCI ประกอบด้วย ความเครียด (stress) ภาวะหมดไฟ (burnout) ภาวะ ซึมเศร้า (depression) ความเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย (suicide) และพลังใจ (Resilience Quotient) โดยผู้ประเมินจะทราบผลการประเมินทันที และมีคำแนะนำในการปฏิบัติตัว พร้อมมีช่องทางการขอรับการ บริการจากผู้เชี่ยวชาญทางออนไลน์

ช่องทางการใช้งาน Mental Health Check-In มี 2 ช่องทางได้แก่

1. ช่องทางที่ 1 ใช้งานผ่าน Web Browser โดยพิมพ์โดเมนเนม <https://checkin.dmh.go.th> ลงในช่อง URL แล้วกดปุ่ม Enter บนแป้นพิมพ์
2. ช่องทางที่ 2 ใช้งานผ่าน QR Code โดยทำการสแกน QR Code ที่ปรากฏด้านล่างนี้



ทั้งนี้ หน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐและเอกชน ที่สนใจ สามารถเข้าถึง คู่มือการใช้งาน Mental Health Check-In สำหรับองค์กรภาครัฐและเอกชนได้จาก <https://dmhpd.dmh.go.th/mental-health-check-in-for-organization/>



การส่งต่อ

ในการให้การปรึกษากับนักศึกษา อาจมีบางกรณีที่ปัญหาที่มีความยากต่อการช่วยเหลือ หรือช่วยเหลือแล้วไม่ดีขึ้นควรดำเนินการส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่อไป เพื่อให้ปัญหาของนักศึกษาได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ก่อนที่ความยุ่งยากของปัญหาอาจมีมากขึ้น หรือลุกลามกลายเป็นปัญหาใหญ่โตจนยากต่อการแก้ไข

การส่งต่อทำให้เกิดการทำงานประสานเชื่อมโยงกัน ส่งผลให้นักศึกษาได้รับการดูแลตามกระบวนการ ของระบบการดูแลช่วยเหลือ ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถดำเนินการได้ตั้งแต่กระบวนการรู้จักนักศึกษาเป็นรายบุคคลหรือการคัดกรองนักศึกษา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะปัญหาของนักศึกษาในแต่ละกรณี

การส่งต่อแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

1. การส่งต่อภายใน เป็นการส่งต่อไปยังอาจารย์หรือบุคลากรที่สามารถให้การช่วยเหลือนักศึกษาได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะปัญหา เช่น ศูนย์ให้ปรึกษา (Counselling Center) ของคณะหรือมหาวิทยาลัย หากปัญหาของนักศึกษามีความรุนแรงเกินความสามารถของอาจารย์ที่ปรึกษา ต้องพิจารณาส่งต่อไปตามลำดับ โดยต้องมีผู้ให้การปรึกษาภายในมหาวิทยาลัยให้ความช่วยเหลือ

2. การส่งต่อภายนอก เป็นการส่งต่อนักศึกษาไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอก โดยศูนย์ให้ปรึกษา (Counselling Center) ของมหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการ หากพิจารณาเห็นว่าเป็นกรณีปัญหาที่มีความยากเกินกว่าศักยภาพของมหาวิทยาลัยจะดูแลช่วยเหลือได้ตามสภาพปัญหา ได้แก่ โรงพยาบาล ศูนย์พยาบาล โรงพยาบาลที่มีจิตแพทย์ออกตรวจ ศูนย์บำบัดยาเสพติด เป็นต้น

แนวทางพิจารณาในการส่งต่อ

การส่งนักศึกษาเพื่อให้การช่วยเหลือต่อไปนั้น มีแนวทางการพิจารณาในการส่งต่อสำหรับอาจารย์ที่ปรึกษา ดังนี้

1) นักศึกษามีพฤติกรรมคงเดิมหรือไม่ดีขึ้น หรือแย่ลง แม้ว่าอาจารย์ที่ปรึกษาจะดำเนินการช่วยเหลือด้วยวิธีการใดๆ

2) นักศึกษาไม่ให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือของอาจารย์ที่ปรึกษา เช่น นัดให้มาพบแล้วไม่มาตามนัดอยู่เสมอ ให้ทำกิจกรรมเพื่อการช่วยเหลือก็ไม่ยินดีร่วมกิจกรรมใดๆ เป็นต้น

3) ปัญหาของนักศึกษาที่เป็นเรื่องเฉพาะด้าน เช่น เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้สึก ความซับซ้อนของสภาพจิตใจที่จำเป็นต้องให้การช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด

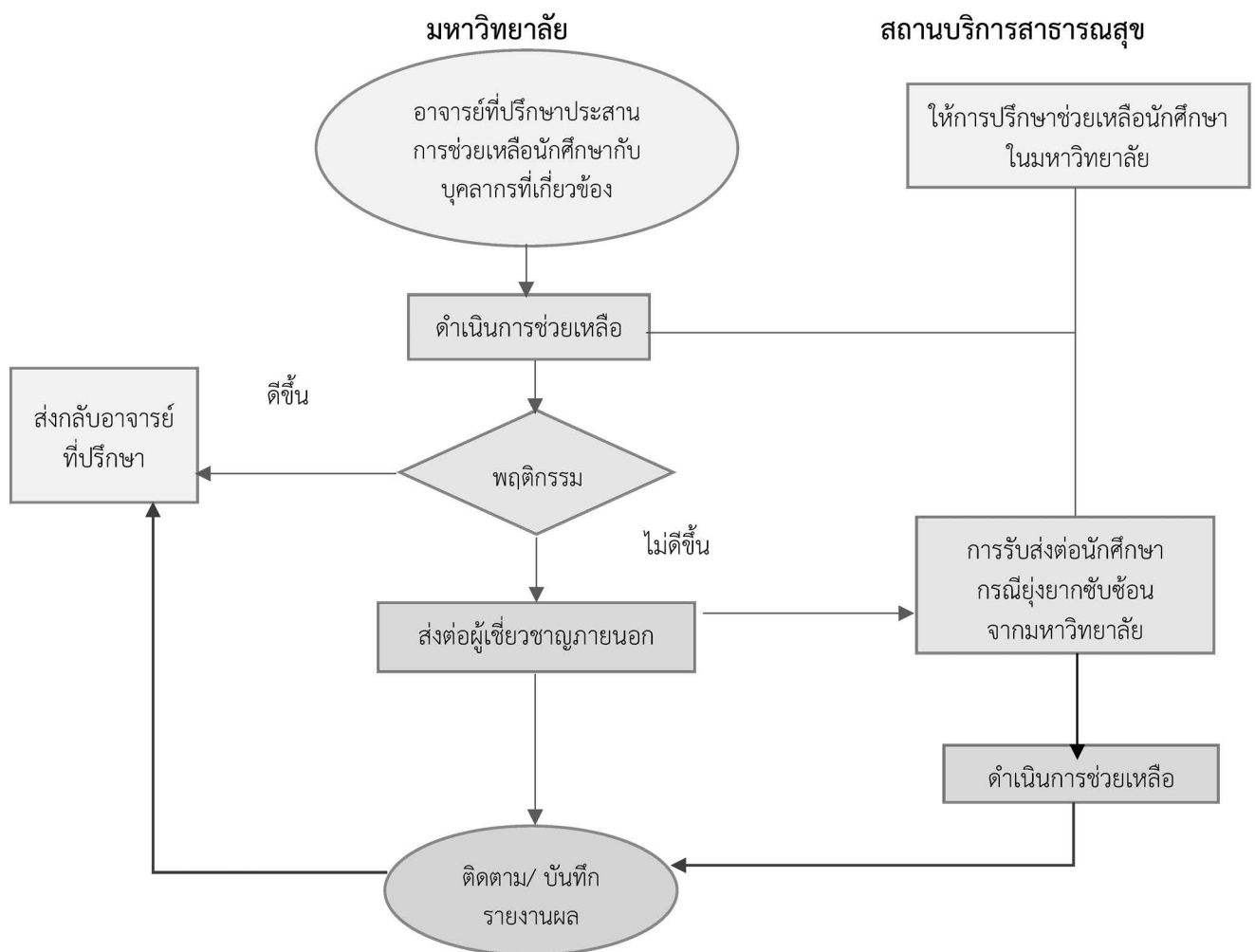
ตัวอย่างปัญหาสุขภาพจิตที่ควรส่งต่อเพื่อการตรวจรักษา

1. นักศึกษาที่มีความคิดฆ่าตัวตาย พยายามฆ่าตัวตาย หรือเคยลงมือฆ่าตัวตายแล้ว
2. นักศึกษาที่มีอาการของโรคจิต ได้แก่ ได้ยินเสียงแว่ว เห็นภาพหลอน หวาดระแวง มีความคิดผิดปกตินรุนแรง พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงจนไม่สามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุขได้
3. นักศึกษาที่ตั้งครรภ์ หรือมีพฤติกรรมทางเพศที่ไม่เหมาะสม
4. นักศึกษาติดสารเสพติด โดยไม่สามารถหยุดใช้ตัวเอง ซึ่งอาจเกิดจากภาวะเสพติดที่รุนแรง เรื้อรัง มีอาการอยากยา ซึ่งอาจบรรเทาได้ด้วยการบำบัดรักษาจากผู้เชี่ยวชาญ หรือสิ่งแวดล้อมในครอบครัวไม่เอื้ออำนวยต่อการเลิกยา หรือมีบทบาทเป็นผู้จำหน่ายยาเสพติด
5. นักศึกษาที่มีปัญหาอารมณ์รุนแรง เช่น ซึมเศร้า แยกตัว หรือวิตกกังวล ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ตนเองไม่ได้

6. นักศึกษาที่ถูกทารุณกรรม ทั้งทางร่างกาย จิตใจ หรือทางเพศ
7. นักศึกษาที่ประสบเหตุการณ์รุนแรงในชีวิต เช่น การฆาตกรรม ข่มขืน อุบัติเหตุที่มีการสูญเสียรุนแรง
8. ปัญหาการเรียน ปัญหาอารมณ์ และปัญหาพฤติกรรมอื่นๆ ที่รุนแรง

ในการส่งต่อนักศึกษาเพื่อการดูแล การเขียนรายงานปัญหาสุขภาพจิตของนักศึกษา เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้ข้อมูลแก่ผู้ดูแลอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีความต่อเนื่อง สอดคล้องและประหยัดเวลา และควรแจ้งข้อมูลตามเหตุการณ์จริง โดยหลีกเลี่ยงการนำเสนอข้อมูลที่สามารถก่อให้เกิดผลเสียต่อนักศึกษา เช่น ข้อมูลเรื่องเพศ หรือปัญหาเสพติด เป็นต้น ตลอดจนหลีกเลี่ยงการแสดงความรู้สึกของผู้รายงาน วิพากษ์วิจารณ์ และตัดสินการกระทำของผู้เกี่ยวข้อง

แผนผังการดำเนินงานเพื่อส่งต่อในกรณีศึกษามีปัญหายุ่งยากซับซ้อนจำเป็นต้องส่งต่อ





กรมสุขภาพจิต
Department of Mental Health

กรมสุขภาพจิต ดูแลใจ ทุกวัย ทุกคน

<https://dmhpd.dmh.go.th/>
กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต