

# หลักสูตรการอบรม การให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
นครราชสีมา

ปี  
2564-2566

นางสาววรรณ นิ่งดำจาก  
นายวรรฉัตร แก้วกูร  
นางสาวดรุณี พัฒนขจร  
นางนิตยา ทฤกษ์กุล  
นางสาวนุชนาฏ ชิดตะคุ

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
โรงพยาบาลกพรรัตน์นครราชสีมา  
โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา  
และศูนย์สุขภาพจิตที่ 9

หลักสูตรการอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับ อาจารย์ในระดับอุดมศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปี 2564 - 2566

นางสาว วรพรรณ หนึ่งด่านจาก  
นาย วรฉัตร แก้วกูร  
นางสาว นุชนาฏ ชิตตะคุ  
นางสาว ดรุณี พัฒนขจร  
นาง นาดยา ทฤษฎีคุณ

โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา  
โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ และศูนย์สุขภาพจิตที่ 9

## คำนำ

สถานการณ์ด้านสุขภาพจิตของนักศึกษาใน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา มีแนวโน้มสูงขึ้น และอาจารย์พบว่านักศึกษาเครียด ซึมเศร้า ไม่มีความมั่นใจในการออกไปฝึกงาน ขาดความมั่นใจในการฝึกสอน นักศึกษา มีอาการเครียด ซึมเศร้า จากการเรียน online จากข้อมูล นักศึกษามาขอปรึกษา เรื่องการเรียน การใช้ชีวิต การสื่อสารของอาจารย์ทำให้นักศึกษา เกิดความเครียด กัดฟัน และอาจารย์และบุคลากร เครียด ในการทำงาน จากผลการประเมินภาวะสุขภาพจิต กลุ่มนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะ ครุศาสตร์ ปี 3-4 จำนวน 67 คน พบมีความเครียดร้อยละ 18.95 (18คน) , เสี่ยงซึมเศร้า ร้อยละ 17.89 (17 คน) , เสี่ยงฆ่าตัวต้วต้วตาย ร้อยละ 8.42 (8คน) และภาวะหมดไฟ ร้อยละ 25.26 (26คน)

ในปีงบประมาณ 2564 - 2566 ศูนย์สุขภาพจิตที่ 9 ร่วมกับ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โรงพยาบาลพรัตนและโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ จึงได้ทำ **ต้นแบบหลักสูตรการอบรมการให้การ ปรึกษาเบื้องต้น สำหรับ อาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา** โดยใช้กระบวนการจัดการ ความรู้และวิจัย พัฒนาเทคโนโลยีสุขภาพจิต 7 ขั้นตอนของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข โดยได้รับงบประมาณ สนับสนุน จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปี 2564 - 2566

ทีมวิจัยศูนย์สุขภาพจิตที่ 9 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ขอขอบพระคุณผู้บริหาร , นางนตยา ทฤษฎีคุณ ข้าราชการบำนาญเฉพาะทางการให้การปรึกษา, นางสาว ศศกร วิชัย นักจิตวิทยาคลินิกเชี่ยวชาญ และนางสาวพัชรินทร์ คำชู นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญจาก กรมสุขภาพจิต และบุคลากรทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาต้นแบบหลักสูตรการอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้นเล่มนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่ง ต้นแบบหลักสูตรนี้จะเป็นประโยชน์ ในการพัฒนาศักยภาพอาจารย์ที่ปรึกษาและหรืออาจารย์ผู้สอน ให้มีความรู้และทักษะการให้การปรึกษาเบื้องต้น สามารถให้คำปรึกษา เผื่อระวังสุขภาพจิตและดูแลช่วยเหลือ นักศึกษา ได้ทัน่วงที ทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้และเห็นคุณค่าในตนเอง และเปิดโอกาสให้อาจารย์และบุคลากรที่ผ่านการ อบรมพัฒนาศักยภาพตนเอง เข้าใจตนเอง และผู้อื่น เป็นการสร้างความตระหนักรู้ในองค์กร ด้วยความรู้ ความเข้าใจ ทำให้เกิดความปลอดภัย ทางกาย ใจ สังคม ในมหาวิทยาลัยต้นแบบและขยายผลไปยังมหาวิทยาลัยอื่นต่อไป

## สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
กรอบแนวคิด	4
บทนำและรายละเอียดหลักสูตร	5
แผนการสอนที่ 1 ธรรมชาติของจิตใจ	8
แผนการสอนที่ 2 คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา	11
แผนการสอนที่ 3 ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา	14
แผนการสอนที่ 4 ทักษะพื้นฐานการให้การปรึกษา	17
แผนการสอนที่ 5 การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ	26
แผนการสอนที่ 6 การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหาสาเหตุ ความต้องการ	32
แผนการสอนที่ 7 การวางแผนแก้ไขปัญหาและการยุติบริการ	41
ภาคผนวก	47

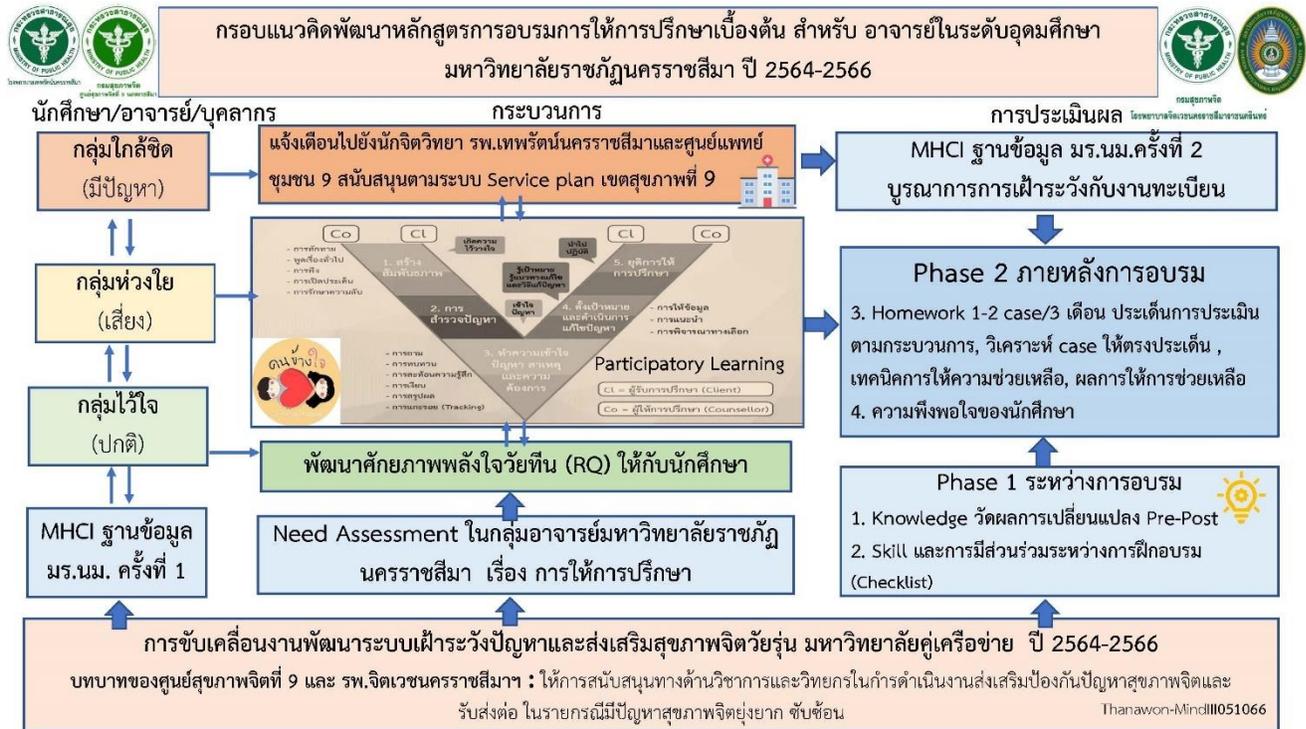
## หลักสูตรการอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับ อาจารย์ในระดับอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปี 2564 - 2566

โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โรงพยาบาลพระรัตนันครราชสีมา

โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ และศูนย์สุขภาพจิตที่ 9

### กรอบแนวคิด (Conceptual framework)



### 1.โครงสร้างหลักสูตรการอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับ อาจารย์ในระดับอุดมศึกษา

- |   |               |
|---|---------------|
| 1. บทนำ วัตถุประสงค์, ผู้ใช้ และกลุ่มเป้าหมายของแผนการสอน           | (0.5 ชั่วโมง) |
| 2. ธรรมชาติของจิตใจ และความรู้สำคัญเกี่ยวกับวัยรุ่น                 | (2 ชั่วโมง)   |
| 3. คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา                                      | (1 ชั่วโมง)   |
| 4. ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา                                   | (1 ชั่วโมง)   |
| 5. ทักษะพื้นฐานการให้การปรึกษา                                      | (2.5 ชั่วโมง) |
| 6. การสร้างสัมพันธ์ภาพและตกลงบริการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 1               | (2 ชั่วโมง)   |
| 7. การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหาสาเหตุ ความต้องการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 2 | (4.5 ชั่วโมง) |
| 8. การวางแผนแก้ไขปัญหา พร้อมฝึกปฏิบัติ 3                            | (2 ชั่วโมง)   |
| 9. การยุติบริการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 4                                  | (1 ชั่วโมง)   |
| 10. ฝึกปฏิบัติการบูรณาการภาพรวมกระบวนการให้การปรึกษา                | (3 ชั่วโมง)   |

## 2. บทนำและความเป็นมาของหลักสูตรการอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับ อาจารย์ในระดับอุดมศึกษา

จากผลการดำเนินงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้โครงการ “การลงนามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยการประสานความร่วมมือ” ปี 2564 - 2565 โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาและโรงพยาบาลพรัตนันครราชสีมา ร่วมกับ ศูนย์สุขภาพจิตที่ 9 และโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จากสถานการณ์สุขภาพจิต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา กลุ่มนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปี 3 - 4 พบว่า

1. นักศึกษา ประสบปัญหา กลัว กังวล เครียด ไม่มั่นใจในตนเอง ในการพูดในที่สาธารณะและไม่พร้อมจะไปฝึกทักษะการสอน

2. นักศึกษา มีอาการเครียด ซึมเศร้า จากการเรียน online จากข้อมูล นักศึกษามาขอปรึกษา เรื่องการเรียนการใช้ชีวิต เช่น ยอมแพ้ต่อชีวิตแล้ว ไม่รู้จะไปทางไหน ขอออกก่อนฝึกงาน ซึ่งจะจบอยู่แล้ว และมีกรณีนักศึกษาจะกระโดดตึกฆ่าตัวตาย ทำให้ทางผู้บริหาร ผู้เกี่ยวข้อง เห็นว่า ไม่เคยมีการประเมินด้านสุขภาพจิตนักศึกษา

3. การสื่อสารของอาจารย์ทำให้นักศึกษา เกิดความเครียด กตัญญู

4. อาจารย์และบุคลากร เครียด ในการทำงาน

และผลประเมินภาวะสุขภาพจิต กลุ่มนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์ ปี 3 - 4 จำนวน 67 คน พบมีความเครียดร้อยละ 18.95 (18คน) , เสี่ยงซึมเศร้า ร้อยละ 17.89 (17 คน), เสี่ยงฆ่าตัวตาย ร้อยละ 8.42 (8คน) และภาวะหมดไฟ ร้อยละ 25.26 (26คน) รวมทั้งปัจจัยพันธุกรรม การอบรมเลี้ยงดู เศรษฐฐานะและจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่รวดเร็ว เป็นปัจจัยกระตุ้นทำให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพจิต และส่งผลกระทบต่อพัฒนาการด้านอารมณ์ สังคมของนักศึกษา รวมทั้ง อาจารย์ระดับอุดมศึกษาและบุคลากรที่มีหน้าที่ดูแลใกล้ชิด ยังขาดประสบการณ์และความรู้พื้นฐานในการดูแลช่วยเหลือทางจิตใจ ซึ่งเป็นทักษะเฉพาะที่ต้องผ่านการอบรมและฝึกทักษะ ดังนั้น ในปีงบประมาณ 2564-2566 ศูนย์สุขภาพจิตที่ 9 ร่วมกับ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โรงพยาบาลพรัตนันและโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ จึงได้ทำ **ต้นแบบหลักสูตรการอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับ อาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา** เพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพอาจารย์ที่ปรึกษาและหรืออาจารย์ผู้สอนให้มีความรู้และทักษะการให้การปรึกษาเบื้องต้น แบบกระชับ สั้น สามารถให้คำปรึกษา ใฝ่ระวังสุขภาพจิตและดูแลช่วยเหลือ นักศึกษาได้ทันท่วงที และทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ และเห็นคุณค่าในตนเอง โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้และวิจัย พัฒนาเทคโนโลยีสุขภาพจิต 7 ขั้นตอนของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข เป็นมหาวิทยาลัยต้นแบบและขยายผลไปยังมหาวิทยาลัยอื่นต่อไป โดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

## 3. เป้าหมายของหลักสูตร เพื่อให้อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

3.1 มีความรู้ ความเข้าใจและทักษะที่จำเป็นในการให้การปรึกษาวัยรุ่น

3.2 สามารถให้คำปรึกษาเพื่อดูแลช่วยเหลือนักศึกษาเบื้องต้นได้

#### 4. ผู้ใช้หลักสูตร

**4.1 วิทยากร** ได้แก่ บุคลากรผู้ผ่านการอบรมวิทยากรหลักสูตรการให้การปรึกษาวัยรุ่น และหรือบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านการให้คำปรึกษา และด้านสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่น และหรือบุคลากรผู้มีประสบการณ์การให้การปรึกษาวัยรุ่น

**4.2 ผู้รับการฝึกอบรม** ได้แก่ อาจารย์ และบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา บุคลากรในศูนย์แพทย์ชุมชน 9 ผู้ปฏิบัติงานสุขภาพจิตวัยรุ่นที่มีความรู้และประสบการณ์ในการให้การปรึกษา และหรืออาจารย์/บุคลากรผู้รับผิดชอบงานดูแลช่วยเหลือนักศึกษาในมหาวิทยาลัย

**4.3 จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม** 30 - 40 คน / รุ่น โดย วิทยากรหลัก 2 คน วิทยากรผู้ช่วย 2 - 3 คน

**4.4 ระยะเวลาในการฝึกอบรม** ใช้เวลา 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	ธรรมชาติของจิตใจ	คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา		ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา	ทักษะพื้นฐานการให้การปรึกษา
วันที่ 2	การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 1	การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหาสาเหตุ ความต้องการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 2		การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหาสาเหตุ ความต้องการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 2 (ต่อ)	
วันที่ 3	การวางแผนแก้ไข ปัญหา พร้อมฝึกปฏิบัติ 3	การยุติบริการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 4		ฝึกปฏิบัติการบูรณาการภาพรวมกระบวนการให้การปรึกษา และอภิปรายซักถาม	

หมายเหตุ วันที่ 1 เวลา 08.30 - 09.00 น. : ลงทะเบียน/พิธีเปิด และชี้แจงวัตถุประสงค์แผนการสอน

**5. รูปแบบการฝึกอบรม** เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้มากที่สุด จึงได้นำกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Participatory Learning) มาใช้ในการฝึกอบรม โดยเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับการฝึกปฏิบัติ และกิจกรรมสะท้อน ความรู้สึกและข้อมูลของผู้รับการอบรมในมุมมองกับเนื้อหา กระบวนการ

**คุณค่าและผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น** ระดับบุคคลเป็นประสบการณ์ตรง ที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ทักษะ ของผู้รับการอบรม และเปิดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพตนเอง เข้าใจตนเอง และผู้อื่น ระดับองค์กร เป็นการสร้างความตระหนักรู้ในองค์กร ด้วยความรู้ ความเข้าใจ สร้างและเกิดความปลอดภัย ทางกาย ใจ สังคม ภายหลังผ่านกระบวนการอบรม

**ข้อจำกัด** เนื่องจากเป็นทักษะเฉพาะ สำหรับเด็กและเยาวชน ในหลักสูตรนี้ บางแผนการสอนหรือบางหัวข้อหรือเนื้อหาไม่สามารถเรียน online ได้ เพราะต้องสะท้อนการเรียนรู้ ในขณะนั้นๆ

## 6. การประเมินผล กลุ่มเป้าหมายตามหลักสูตร โดย แบ่งเป็น 2 Phase ดังนี้

### 6.1 Phase 1 ระหว่างการอบรม

6.1.1 ประเมิน Knowledge วัดผลการเปลี่ยนแปลง Pre-Post ด้วยแบบทดสอบก่อนและหลังการอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น

6.1.2 ประเมิน Skill และการมีส่วนร่วมระหว่างการฝึกอบรม (Checklist) ด้วย แบบสังเกตและประเมินทักษะการมีส่วนร่วมระหว่างการให้การปรึกษาเบื้องต้น

### 6.2 Phase 2 ภายหลังจากการอบรม มีการเก็บประสบการณ์ (Case) และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน จาก

6.2.1 Homework 1 - 2 case ภายใน 3 เดือน โดยประเมิน ตามประเด็นการประเมิน ตามกระบวนการ, วิเคราะห์ case ให้ตรงประเด็น, เทคนิคการให้ความช่วยเหลือ, ผลการให้การช่วยเหลือ

6.2.2 ความพึงพอใจของนักศึกษา ภายหลังรับบริการ

7. แนวทางการจัดการกับความเครียด ดูแลภาวะอารมณ์ เพื่อเยียวยาจิตใจตนเอง เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และมีความรู้ ทักษะที่สำคัญและจำเป็นในการจัดการกับความเครียด ดูแลภาวะอารมณ์ เพื่อเยียวยาจิตใจตนเอง และผู้อื่น เมื่อต้องให้การปรึกษาเบื้องต้นแก่นักศึกษา บุคลากรที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดในภาคผนวก

## รายละเอียดหลักสูตร

### แผนการสอนที่ 1 เรื่องธรรมชาติของจิตใจ

#### เวลา 2 ชั่วโมง

**จุดประสงค์การเรียนรู้** เป็นแผนการสอนประเภทพัฒนาความรู้ ทักษะ และทักษะ

เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. เตรียมความพร้อมในการพัฒนาตนเองเป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดี
2. เรียนรู้ เข้าใจความรู้สึก ความต้องการของผู้รับการปรึกษา

#### สาระสำคัญ

การจะทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดี จำเป็นต้องมีการทบทวนตนเองในเรื่องประสบการณ์ การมีปัญหาด้านอารมณ์จิตใจ หรือมีความทุกข์ความไม่สบายใจ เพื่อให้มองเห็นทางออกของปัญหาซึ่งจะส่งผลให้มีแนวทางในการพัฒนาตนเองไปสู่บุคคลที่รับการปรึกษาต้องการ

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
รายบุคคล	<p>วิทยากร</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แนะนำตัว กล่าวทักทายผู้อบรม สร้างสัมพันธภาพ แลกเปลี่ยนประสบการณ์การให้การปรึกษา เพื่อสร้างความคุ้นเคยเป็นกันเอง</li> <li>2. ให้ผู้อบรม ทำแบบทดสอบความรู้ก่อนเรียนและแบบทดสอบบุคลิกภาพ</li> <li>3. การชี้แจงรายละเอียดในแผนการสอน               <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 ชี้แจงวัตถุประสงค์แผนการสอน เนื้อหา โดย เรียนรู้ทฤษฎีขั้นตอนการให้การปรึกษา และตกลงกติกาศึกษาการเรียนรู้เพื่อให้ผู้อบรมรับรู้ภาพรวมของการอบรมในครั้งนี้</li> <li>3.2 ชี้แจงกระบวนการ การประเมินการฝึกปฏิบัติระหว่างการอบรม โดยแบ่งกลุ่ม แจกcase มีกติกาศึกษาตามขั้นตอน และประเมินทักษะและการมีส่วนร่วมโดยการประเมินตนเองและวิทยากรประเมินภาพรวม</li> <li>3.3 ชี้แจงการนำไปใช้ ของกระบวนการให้การปรึกษา กับตนเอง ครอบครัว และนักศึกษา</li> </ol> </li> <li>4. บรรยายเนื้อหา หัวข้อ ธรรมชาติของจิตใจ โดย นำเข้าสู่บทเรียนด้วยการ ยกตัวอย่างเหตุการณ์ ช่าง ช่างตัวตายของนักเรียน นักศึกษา ในปัจจุบัน พร้อมวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ หัวข้อ ธรรมชาติของจิตใจ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แบบทดสอบความรู้ก่อนอบรม</li> <li>2. แบบทดสอบบุคลิกภาพรายบุคคล</li> <li>3. ใบความรู้ที่ 1 หัวข้อ ธรรมชาติของจิตใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ</li> <li>4. สไลด์นำเสนอเนื้อหาบรรยาย (1 ชั่วโมง)</li> </ol>

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
	<p>(ตามเนื้อหาความรู้การฝึกอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้นสำหรับบุคลากรและอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หัวข้อ ธรรมชาติของจิตใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ)</p> <p>5. แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ผลแบบทดสอบบุคลิกภาพรายบุคคล จากกราฟบุคลิกภาพ ของผู้เข้าอบรม ให้เกิดการเรียนรู้จากภายในตนเอง</p> <p>6. สรุปบทเรียน ให้ผู้เข้าอบรม รู้จักตนเองและผู้อื่นมากขึ้น เชื่อมโยง กับคุณสมบัติผู้ให้การปรึกษาในหัวข้อต่อไป โดยวิทยากรให้ผู้อบรม ยกตัวอย่างบุคลิกภาพที่แสดงออกตามสถานการณ์ เพื่อให้ใช้บุคลิกภาพได้ถูกต้อง เหมาะสมตามกาลเทศะ และนำเสนอกราฟบุคลิกภาพของตนเอง ยกตัวอย่างกราฟที่มีลักษณะที่ดี และบุคลิกภาพที่ควรปรับ เช่น บุคลิกแบบเด็ก ปรับตัว-จ่ายอม ควรปรับลดลง และเพิ่มบุคลิกภาพแบบผู้ใหญ่มากขึ้น</p>	

ประเมินผล จากการมีส่วนร่วมผู้เข้าอบรม ตามกิจกรรมการเรียนการสอน

เนื้อหาและสื่อแผนการสอนที่ 1

1. แบบทดสอบความรู้ก่อน - หลัง การอบรม และแบบสังเกตและประเมินทักษะ การมีส่วนร่วมระหว่างการให้คำปรึกษาเบื้องต้น (เอกสารแนบท้าย 1)

2. แบบทดสอบบุคลิกภาพรายบุคคล

คำชี้แจง ขอให้อ่านคำถามแต่ละข้อข้างล่างแล้วนำตัวเลขที่บอกลักษณะมาก น้อย ของลักษณะของท่าน ดังต่อไปนี้ใส่ในช่องว่างให้ตรงกับคำถาม

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

- ..... 4. ข้าพเจ้าเป็นคนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- ..... 5. ข้าพเจ้าเป็นคนชอบคล้อยตามคนอื่น
- ..... 6. ข้าพเจ้าเชื่อว่าการดิ้นรนและการลงโทษทำให้สังคมดีขึ้น
- ..... 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

**3. ใบความรู้ที่ 1 หัวข้อ ธรรมชาติของจิตใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ** ตามเนื้อหาความรู้การฝึกอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับบุคลากรและอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หัวข้อ ธรรมชาติของจิตใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

## แผนการสอนที่ 2 เรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา

เวลา 1 ชั่วโมง

- จุดประสงค์การเรียนรู้** เป็นแผนการสอนประเภทพัฒนาความรู้ ทักษะและทักษะ  
เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ
- อธิบายเจตคติที่เหมาะสมของผู้ให้การปรึกษาได้

### สาระสำคัญ

การให้การปรึกษาเป็นกลวิธีหนึ่งในการช่วยเหลือทางด้านสังคมจิตใจ การให้การปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้การปรึกษาต้องมีเจตคติที่ดีต่อผู้รับบริการปรึกษา ซึ่งเจตคติสำคัญที่ผู้ให้การปรึกษาควรเรียนรู้คือ การไม่ตัดสิน (Non Judgmental) การไม่แบ่งแยก (Non discrimination) อคติ (Bias) การเข้าใจความรู้สึกผู้อื่น (Empathy) และการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (Acceptance/Unconditional Positive regard) เพราะเจตคติดังกล่าวข้างต้นส่งผลต่อความเป็นกลางของผู้ให้การปรึกษา ทำให้การช่วยเหลือไม่เป็นไปตามความถูกต้องและเหมาะสมสำหรับผู้รับบริการปรึกษา

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
รายบุคคล/รายกลุ่ม	<p>วิทยากร</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ชี้แจงใบกิจกรรมที่ 1 รายบุคคลและรายกลุ่ม</li> <li>2. วิทยากรบรรยายการ หัวข้อ คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา</li> </ol> <p><b>DO and Don't</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การรับของฝาก ไปทานอาหารด้วยกัน รับของที่ระลึก และการให้เบอร์ส่วนตัว อาจทำให้เกิดความลำบากใจในการให้การช่วยเหลือในอนาคตได้</li> <li>2. Sympathy เป็นความรู้สึกที่ร่วมเหมือนเป็นเรื่องของตนเอง เช่น โกรธแทนเพื่อน ดุละครเศร้าแล้วร้องไห้ตามตัวละคร อาจเกิดขึ้นขณะการให้การปรึกษาได้ หากเรื่องนั้นใกล้เคียงกับเรื่องตนเอง เรื่องที่ปรึกษาคลายกัน CO ต้องระวังทำให้กลายเป็นเรื่องของเรา ผู้ให้การปรึกษาควรอยู่ในระดับ Empathy ไม่ให้เกินขอบเขต เพราะจะทำให้ทุกซึ่ใจไม่ควรเอาอารมณ์ไปใส่ใน CL มันเป็นเรื่องของเขา รับรู้อย่างเข้าใจในแบบของเขา ไม่ใช่เรื่องของ CO CO ได้ทำหน้าที่ของตนเองได้แล้ว ซึ่ง Sympathy สามารถเกิดขึ้นได้ มีผลจะสกัดกั้น CO มือคต ฟังและถามเพิ่ม</li> <li>3. Countertransference เป็นความรู้สึกเหมือนเป็นคนที่สำคัญในชีวิต ความผูกผันระหว่าง CL ที่มีต่อ CO</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใบกิจกรรมที่ 1 “คุณคิดอย่างไร”</li> <li>2. ใบความรู้ที่ 2 หัวข้อ คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา</li> <li>3. สไลด์นำเสนอเนื้อหาบรรยาย (1 ชั่วโมง)</li> </ol>

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
	<p>เหมือนเป็นคนที่สำคัญในชีวิต เช่น รู้สึกเป็นเพื่อน น้อง ลูก แม่ ยาย แฟน อาจทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกหรือทางลบได้ เช่น ผูกพัน ใกล้ชิด เกลียดชัง เป็นความสัมพันธ์ทางสังคม เป็นต้น สามารถเกิดขึ้นได้กับทั้ง CO และ CL</p> <p><b>เทคนิคการลด Sympathy และ Countertransference</b></p> <p>อาจให้ CL เขียนจดหมาย เล่าเรื่องราวก็ได้</p>	

**ประเมินผล** จากการมีส่วนร่วมของผู้เข้าอบรม ตามกิจกรรมการเรียนการสอน

## เนื้อหาและสื่อในแผนการสอนที่ 2

### 1. ใบกิจกรรมที่ 1 “คุณคิดอย่างไร”

1. ชี้แจงใบกิจกรรมที่ 1 กิจกรรมรายบุคคล โดย

1.1 ให้ผู้อบรม อ่านเรื่องของบุคคลทั้ง 6 คน ตามใบกิจกรรมที่ 1 “คุณคิดอย่างไร” ต่อพฤติกรรมของแต่ละคน และทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของตนเอง โดยไม่ต้องเขียนชื่อ ใช้เวลาในการลงความเห็น 3 นาที

1.2 รวบรวมและแจกกลับไปยังผู้เข้าอบรม โดยให้สลับใบกิจกรรมที่ 1 กับผู้อบรมท่านอื่น

1.3 วิทยากรอ่านเรื่องตามใบกิจกรรมให้ผู้อบรมฟังรายชื่อ เพื่อให้ผู้อบรมยกมือให้ คะแนนการยอมรับ หรือไม่ยอมรับ ตามระดับ เล็กน้อย ปานกลาง มาก

1.4 ระหว่างการยกมือยอมรับ หรือไม่ยอมรับตามระดับดังกล่าว วิทยากรจะลงคะแนนในตารางและสรุปผลคะแนน แต่ละข้อ ทั้งหมด 6 กรณี

1.5 สรุปผลคะแนนและระดับการยอมรับได้ในแต่ละกรณี และนำเสนอผลคะแนน แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมไหนที่คนส่วนใหญ่ยอมรับได้/ยอมรับไม่ได้ ในระดับใด

**2. กิจกรรมกลุ่ม โดย วิทยากรแบ่งกลุ่ม** ตามจำนวนผลคะแนน เพื่อให้ผู้อบรมแลกเปลี่ยน อภิปรายเหตุผล ในแต่ละกรณี ที่แต่ละท่าน ยอมรับได้/ยอมรับไม่ได้ มีเหตุผลเพราะอะไร โดยใช้เวลา 5 นาที หลังจากนั้น ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอ กลุ่มละ 3 นาที และให้กลุ่มอื่นๆแลกเปลี่ยนผลเหตุ และหาทางออกร่วมกัน ในแต่ละกรณี ในมุมมอง ประสบการณ์ ที่แตกต่างกัน ในแต่ละกลุ่ม วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียในแต่ละเหตุผลอื่นๆที่ต่างจากกลุ่มที่นำเสนอ เพื่อให้มีมุมมองที่หลากหลาย

2.1 วิทยากร ให้ข้อมูลเสริม ในกรณีต่างๆ และสรุปประเด็นที่ได้จากการแลกเปลี่ยน และชวนผู้อบรมคิดว่า หากเราต้องพบ case ต่างๆ เราไม่สามารถตัดสินจากเหตุผล ประสบการณ์ของตนเองได้ เมื่อต้องให้คำปรึกษากับผู้ขอรับคำปรึกษา

(CL-Client) หากท่านเป็นผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถให้คำปรึกษาได้หรือไม่ สะท้อนจุดที่ผู้ให้คำปรึกษาไม่แน่นอนในเรื่อง การขอรับการปรึกษา ความลับ อดทนต่อเรื่องหรือกรณี ที่ขอรับการปรึกษา เพราะการให้คำปรึกษา เน้นพฤติกรรม การเรียนรู้ สาเหตุ ผลกระทบ อารมณ์ ความรู้สึก การดำเนินชีวิต แนวทางการแก้ไขปัญหา ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจ

2.2. วิทยากรเปิดโอกาส ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น อย่างไม่มีถูกผิด สร้างประสบการณ์การเรียนรู้ ทักษะคิด มุมมอง ประสบการณ์ที่แตกต่าง อย่างมีเหตุผล ข้อเท็จจริง ความพึงพอใจกับการยอมรับหรือไม่ยอมรับ ให้กับผู้อบรม เน้นการ ให้เข้าใจความคิด ความรู้สึก ส่วนบุคคล อย่างมีเหตุผล และมีการยกตัวอย่าง หากเมื่อมีกรณีการให้คำปรึกษา มีมุมมอง ของมาตรฐานสังคม กฎหมาย ความพึงพอใจส่วนตัว ในมุมมองทั้งด้านบวก/ลบต่างกัน กับผู้อบรม เพื่อสร้างการมีส่วนรวมอย่างมาก ในการแลกเปลี่ยนจากประสบการณ์ หลากหลายมุมมอง

### 3. สรุปทบทวน จากในกิจกรรมที่ 1 “คุณคิดอย่างไร”

การให้คำปรึกษา มีประเด็น หลากหลาย และมีความซับซ้อน ไม่เปิดเผย เพราะการที่ case ขอคำปรึกษา ไว้ใจเรา ให้กลับมาทบทวนตนเอง เรามีอคติ เพราะรัก โกรธ กลัว ไม่มีประสบการณ์ ไม่มีความรู้ การรับรู้ข้อมูล จากสถานการณ์ เรื่องราว ทำให้เรามีกระบวนการการตัดสินใจของเรา ที่แตกต่าง จากทัศนคติในตนเอง อุดมการณ์ในใจ ที่มีผลต่อ การตัดสินใจของเรา กระบวนการ การตัดสินใจเป็นไปตามสิ่งที่เราคิด ทำให้เกิดความลำเอียง เราต้องหาสาเหตุ แบบพฤติกรรม การเรียนรู้ ฟังเหตุผลและใช้กระบวนการให้คำปรึกษา และหาแนวทางการแก้ปัญหา เกิดการรับรู้ให้เข้าใจ กันมากขึ้น (Cognitive Function) หากใช้อคติ จะสกัดกั้นความรู้สึกทั้งต่อเอง ต่อปัญหาและตัวผู้ขอรับคำปรึกษา (CL) ไม่ควรตัดสินใจ ไม่แบ่งแยก มองเรื่องราวต่างๆเป็นอย่างเป็นกลาง ฟังอย่างเข้าใจ จะได้หาช่องทาง มุมดีๆ และดึงผู้ขอรับ คำปรึกษา (CL) ขึ้นมาได้และช่วยหาหนทางให้อยู่ได้ แก้ปัญหาได้ ชวนคิด หากหลายมุม ทำให้เราลดความเครียด ความอึดอัด หากเรามีความคิดหลากหลายมุม ทำให้เรายอมรับสถานการณ์ได้ และยอมรับฟัง อย่างไม่มีอคติ ทำให้เรา แยกความคิดส่วนตัวออกไปได้ ยอมรับสิทธิ์ของคนๆหนึ่ง ที่สามารถมีความสุข ไม่เดือดร้อนใคร ทำให้ใจกว้าง ยอมรับ อย่างผู้ขอรับคำปรึกษา (CL) เป็น ยอมรับความแตกต่างของบุคคล

2. ใบความรู้ที่ 2 หัวข้อ คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา ตามเนื้อหาความรู้การฝึกอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับบุคลากรและอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา บทที่ 2 คุณสมบัติของผู้ให้การ ปรึกษา

### แผนการสอนที่ 3 เรื่อง ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา

เวลา 1 ชั่วโมง

**จุดประสงค์การเรียนรู้** เป็นแผนการสอนประเภทพัฒนาความรู้ ทักษะและทักษะ  
เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ  
อธิบายความหมาย หลักการ จุดมุ่งหมาย และขั้นตอนของการให้การปรึกษาได้

#### สาระสำคัญ

การให้การปรึกษา เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้ช่วยเหลือ ด้วยการใช้คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา และทักษะต่างๆ เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ศักยภาพโดยการทำ ความเข้าใจ สามารถค้นหาปัญหาที่แท้จริง สาเหตุของปัญหา ตลอดจนสามารถหาวิธีแก้ไขปัญหา และปรับตัวได้ ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาจึงควรทำความเข้าใจกับภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการปรึกษาต่อไป

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
กิจกรรมนำเข้าสู่บทเรียนรายบุคคล	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. วิทยากร สอบถามประสบการณ์การให้คำปรึกษาของผู้รับการอบรม</li> <li>2. วิทยากรบรรยายเรื่อง ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 คำศัพท์ที่ใช้ในกระบวนการให้การปรึกษา Counselling หมายถึง กระบวนการให้การปรึกษา CO หมายถึง Counsellor ผู้ให้การปรึกษา CL หมายถึง Client ผู้รับการปรึกษา</li> </ol>               กระบวนการให้การปรึกษามี ขั้นตอน มีจุดจบ อาศัยสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา โดยการสื่อสาร 2 ทาง เกิดความร่วมมือ โดยใช้ทักษะต่างๆ เพื่อให้ CL เข้าใจปัญหาและสามารถนำศักยภาพในตัวเองมาใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเต็มที่             </li> <li>2.2 ลักษณะเฉพาะของการให้การปรึกษา               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.2.1 เป็นการให้ความช่วยเหลือในปัญหาด้านอารมณ์ และความรู้สึก ณ ตอนนั้น หากเราเข้าถึงความรู้สึก ข้อมูลก็จะออกมา “ความรู้สึกเท่ากับข้อมูล” เพราะความรู้สึกอาจขัดขวาง การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน เช่น อาย กลัว โกรธ ทำให้ข้อมูลที่ได้บิดเบือน หากเราสามารถคลายความรู้สึกได้ ความจริงก็เปิดเผย</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใบความรู้ที่ 3 กระบวนการให้การปรึกษา</li> <li>2. สไลด์นำเสนอเนื้อหาบรรยาย (1 ชั่วโมง)</li> </ol>

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
	<p>2.2.2 สัมพันธภาพที่ดีระหว่าง CO และ CL</p> <p>“ความไว้วางใจเท่ากับความสำเร็จ” ความไว้วางใจไม่ได้เกิดจากระยะเวลาของความใกล้ชิด แต่เกิดจากเทคนิคและองค์ประกอบที่เหมาะสมในการสร้างความไว้วางใจ</p> <p>2.2.3 เน้นเทคนิคการสื่อสาร การสื่อสาร 2 ทาง</p> <p>“คำพูดที่ดีเท่ากับการรักษาใจ” คำพูดที่เป็นความจริงทุกอย่างไม่ได้ก่อผลในทางดีเสมอไป แต่คำพูดที่เป็นความจริงพูดอย่างถูกเทคนิค จะส่งผลดีต่อจิตใจเสมอ การพูดความจริงอย่างถูกเทคนิค จะส่งผลดีต่อทางจิตใจเสมอ</p> <p>2.2.4 เน้นปัจจุบัน “การสังเกตเท่ากับคำบอกเล่า” ข้อมูลที่ได้จากการบอกเล่าและทำทางประกอบการเล่าเรื่องจะทำให้ประเมินเรื่องที่เล่าได้</p> <p>2.2.5 เน้นสังเกต ดูปฏิบัติการ ยึดผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง เน้น สังเกต Here and Now</p> <p>2.2.6 เป็นกระบวนการที่มีการพูดคุยกันอย่างมีเป้าหมาย ไม่มีคำตอบสำเร็จรูป ขึ้นกับบุคคล</p> <p>2.2.7 การให้การปรึกษา ไม่ใช่การแนะนำ การสั่งสอนอย่างเดียวหรือตัดสินชี้ผิด/ถูก เป็นทักษะและความสามารถของ CO ดึงศักยภาพของ CL แก้ไขปัญหาของตนเอง หากแก้ไขปัญหามิได้ต้องอยู่กับปัญหาอย่างมีความสุข</p> <p>2.3 หลักการให้การปรึกษา เป็นกระบวนการที่มีหลักการ มีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เข้าใจตนเองและเข้าใจปัญหาของ CL จนสามารถตัดสินใจและมีแนวทางในการแก้ปัญหา โดย มีกระบวนการให้การปรึกษา มี 5 ขั้นตอน (V shape)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สร้างสัมพันธภาพ</li> <li>2. สำรวจปัญหา</li> <li>3. เข้าใจปัญหา</li> <li>4. วางแผนแก้ปัญหา</li> <li>5. การยุติบริการ</li> </ol> <p>2.4 ความแตกต่างระหว่างการให้การปรึกษากับการแนะนำ การให้สุขภาพจิตศึกษาและการให้ความรู้</p>	

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
	<p>การให้การปรึกษา ไม่ใช่กระแนะแนว การให้ความรู้ การสั่งสอนอย่างเดียวหรือตัดสินชี้ผิด/ถูก เป็นทักษะและความสามารถของ CO ดึงศักยภาพของ CL แก้ไขปัญหาของตนเอง หากแก้ไขปัญหามิได้ต้องอยู่กับปัญหาอย่างมีความสุข หลักการให้การปรึกษา เป็นกระบวนการที่มีหลักการมีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เข้าใจตนเองและเข้าใจปัญหาของ CL จนสามารถตัดสินใจและมีแนวทางในการแก้ปัญหา โดยมีกระบวนการให้การปรึกษา มี 5 ขั้นตอน</p> <p><b>DO and Don't</b> จากข้อสงสัยของผู้เข้าอบรม</p> <p>Q: ระหว่างให้การปรึกษาสามารถจดรายละเอียดข้อมูลของผู้รับการปรึกษาได้หรือไม่</p> <p>A: สามารถจดได้ แต่ควรขออนุญาตผู้รับการปรึกษาก่อน ข้อมูลที่ได้ควรนำไปใช้ประโยชน์ ในการช่วยเหลือเท่านั้น และผู้ให้การปรึกษาต้องรักษาความลับของผู้รับการปรึกษา</p> <p><b>เทคนิคและการเตรียมอุปกรณ์จำเป็นระหว่างให้คำปรึกษา</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควรเตรียมนาฬิกาเพื่อบอกเวลา ตามกติกาที่ตกลงกันไว้</li> <li>2. กระดาษทิชชู ใช้หาก CL ร้องไห้</li> </ol>	

**ประเมินผล** จากการมีส่วนร่วมของผู้เข้าอบรม ตามกิจกรรมการเรียนการสอน

### เนื้อหาและสื่อในแผนการสอนที่ 3

1. **ใบความรู้ที่ 3** กระบวนการให้การปรึกษา ตามเนื้อหาความรู้การฝึกอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับบุคลากรและอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา บทที่ 3 ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา

## แผนการสอนที่ 4 เรื่อง ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา

เวลา 2.5 ชั่วโมง

**จุดประสงค์การเรียนรู้** เป็นแผนการสอนประเภทพัฒนาความรู้ ทักษะและทัศนคติ  
เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ  
อธิบายความหมาย ความสำคัญ และแนวทางการใช้ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษาได้

### สาระสำคัญ

ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา เป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่ผู้ให้การปรึกษาจะต้องนำมาใช้อย่างมีวัตถุประสงค์ ตลอดจนกระบวนการ เพื่อเอื้อให้ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสแสดงออกอย่างอิสระทั้งทางวาจา และมีใจว่าจา ซึ่งจะทำให้ผู้ให้การปรึกษาสามารถติดตามเรื่องราวของผู้รับการปรึกษาได้ต่อเนื่อง ทั้งเนื้อหาและอารมณ์ความรู้สึกไปพร้อมกับผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้ เข้าใจตนเองจนสามารถจัดการกับปัญหาของตนเองได้ กระบวนการเหล่านี้ ต้องอยู่ภายใต้ความเชี่ยวชาญในการใช้ทักษะพื้นฐานแต่ละทักษะ และความสามารถที่จะบูรณาการทักษะต่างๆในกระบวนการปรึกษาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
กิจกรรมนำเข้าสู่ บทเรียน รายกลุ่ม	<p><b>1. วิทยากรให้ทำกิจกรรมการให้คำปรึกษา (การตั้งคำถาม)</b> ตามใบกิจกรรมที่ 2 “case study” น่องมัน วิทยากรให้ผู้อบรมเข้ากลุ่ม นั่งเป็นครึ่งวงกลมและ แสดง บทบาทสมมติให้ผู้อบรมทุกคนเป็น CO ให้การปรึกษา CL 1 ราย เป็น case study ชื่อ น่องมัน อายุ 14 ปี (รับบทโดย วิทยากร) เป็นเรื่องภัยจากเทคโนโลยีที่วัยรุ่นประสบปัญหา การ ถูกแบล็คเมล์และล่วงละเมิดทางเพศ โดยให้ผู้เข้าอบรมทุกท่าน ช่วยกันตั้งคำถาม กับน่องมัน ในการเข้าถึงปัญหาตามทักษะ และศักยภาพเดิมของผู้เข้าอบรม ในการค้นหาปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ปัญหาตามประสบการณ์ของผู้เข้าอบรมทุก ท่าน (ใช้เวลา 15 นาที)</p> <p><b>วิทยากร ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เห็นหลังทำกิจกรรม</b></p> <p>1.1 ความรู้สึกของผู้รับการอบรม การสังเกตความรู้สึกที่ เกิดขึ้น จากบทบาทสมมติ รู้สึกอย่างไร เพราะ CL ไม่พูด ไม่รู้ ว่าจะทำอะไร จะพูดได้แค่ไหน อย่างไร เกิดมีอารมณ์ ความคิด ความรู้สึกสงสาร เห็นใจ ความรู้สึกไปกับ CL (Sympathy) จะทำอะไร ดึงตนเองกลับมาให้ได้อย่างไร</p>	<p>1. ใบกิจกรรมที่ 2 “case study” น่องมัน</p> <p>2. ใบความรู้ที่ 4 หัวข้อ ทักษะพื้นฐานในการให้การ ปรึกษา</p> <p>3. ใบกิจกรรมที่ 3 “เล่าเรื่อง คนนี้...ไม่มีลม”</p> <p>4. สไลด์นำเสนอเนื้อหา บรรยาย (2.5 ชั่วโมง)</p>

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
รายกลุ่ม	<p>1.2 วิทยากร ให้ผู้เข้ารับการอบรม แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ภายใน ระหว่างการฝึก ในประเด็น</p> <p>A หลักการถามปัญหา ควรตั้งคำถามปลายเปิด “ยังไงดีคะ” และ ตั้งคำถามแกระรอย ไปละที่ละคำถาม ไม่ถามคำถามจุกจิก</p> <p>B ควรมีกรอบการตั้งคำถามไว้ก่อน หากจุดเต็มเติมกันในทักษะต่างๆ</p> <p>C การดูภาษากาย ติดตามอารมณ์ เช่น อารมณ์ กังวล กลัว รู้สึกผิด จะสามารถเข้าใจ เข้าถึงความรู้สึกของ CL</p> <p>วิทยากร แนะนำ เทคนิคการ โดยใช้ Self - talk และ Here and Now ดึงตัวเองกลับมาอยู่กับปัจจุบัน และเพิ่มความรู้ด้าน กฎหมายและแหล่งช่องทางการช่วยเหลือเด็ก ในกรณีต่างๆ</p> <p><b>1.3 วิทยากร สรุปกิจกรรมที่ 2 “case study” น่องมีน</b></p> <p>มีหลายทักษะที่นำมาใช้ในกระบวนการปรึกษาได้ การใช้ทักษะต่างๆ ไม่ได้ขึ้นกับความคิด ความต้องการของ CO แต่เพียงอย่างเดียว แต่ต้องคำนึงถึงการตอบสนองที่สอดคล้องกับเนื้อหา และความรู้สึกของ CL ต้องใส่ใจการแสดงออกที่ไม่ใช่คำพูดร่วมด้วย ติดตามอารมณ์ของผู้รับคำปรึกษา เช่น กังวล กลัว รู้สึกผิด การใช้ทักษะต่างๆ ในกระบวนการปรึกษาจำเป็นต้องเรียนรู้ และฝึกฝน</p> <p><b>2. วิทยากรบรรยายหัวข้อ ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา ตามใบความรู้ที่ 4</b></p> <p><b>3. วิทยากรให้ทำกิจกรรม ตามใบกิจกรรมที่ 3 “เล่าเรื่อง คนนี้...ไม่มีสิม”</b></p> <p>ผู้เข้ารับการอบรมฝึกปฏิบัติ โดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 3 คน</p> <p>3.1 แบ่งบทบาทดังนี้</p> <p>A เล่าเรื่อง “คนนี้...ไม่มีสิม”</p> <p>B ฟังอย่างใส่ใจ ใช้ทักษะต่างๆในการติดตามเรื่องราว หาข้อมูลเพิ่มเติมและสำรวจอารมณ์ความรู้สึก</p> <p>C สังเกต การใช้ทักษะต่างๆของ B และทำที่การแสดงออกของ A และ B</p> <p>(ใช้เวลา 5 นาที)</p>	

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
	3.2 ผู้แทนกลุ่ม C สรุปทักษะต่างๆ จากการทำกิจกรรมกลุ่ม 3.3 วิทยากรให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะในการทำกิจกรรมฝึกทักษะและสรุปทักษะต่างๆ - ฟัง สังเกต เพื่อให้เข้าใจปัญหา อารมณ์ความรู้สึกของ CL - เงียบ เพื่อให้ CL ทบทวนความคิดและรวบรวมรายละเอียดประเด็นต่างๆ - ถาม เพื่อสำรวจความคิด ความรู้สึกของ CL และเรื่องราวต่างๆที่เป็นปัญหา - ทวนความ เพื่อสื่อความเข้าใจ สะท้อนความคิดเพื่อกระตุ้นให้ CL เล่าต่อ - สรุปความ เพื่อรวบรวมเนื้อหา ตรวจสอบความเข้าใจของ CO และ CL ตรงกัน - สะท้อนความรู้สึก เพื่อรับรู้อารมณ์ความรู้สึกของ CL และให้ข้อมูลย้อนกลับให้เข้าใจความรู้สึกของตนเองและกระตุ้นให้ระบายนต่อ	

**ประเมินผล** จากการมีส่วนร่วมผู้เข้าอบรม ตามกิจกรรมการเรียนการสอน

#### **เนื้อหาและสื่อในแผนการสอนที่ 4**

##### **1. ใบกิจกรรมที่ 2 “case study” นื่องมัน**

การแสดงบทบาทสมมุติ โดย วิทยากรให้ผู้อบรมเข้ากลุ่ม นั่งเป็นครึ่งวงกลมและ แสดงบทบาทสมมุติให้ผู้อบรมทุกคนเป็น CO ให้การปรึกษา CL 1 ราย เป็น case study ชื่อ นื่องมัน อายุ 14 ปี (รับบทโดยวิทยากร) เป็นเรื่องภัยจากเทคโนโลยีที่วัยรุ่นประสบปัญหา การถูกแบล็คเมล์และล่วงละเมิดทางเพศ โดยให้ผู้เข้าอบรมทุกท่าน ช่วยกันตั้งคำถามกับนื่องมัน ในการเข้าถึงปัญหาตามทักษะและศักยภาพเดิมของผู้เข้าอบรม ในการค้นหาปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ปัญหาตามประสบการณ์ของผู้เข้าอบรมทุกท่าน (ใช้เวลา 15 นาที)

**วิทยากร ร่วมแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก หลังทำกิจกรรม วิทยากรสอบถาม ซึ่งมีแนวทางการตั้งคำถามแลกเปลี่ยน ดังนี้**

1.1 ความรู้สึกของผู้รับการอบรม การสังเกตความรู้สึกที่เกิดขึ้น จากบทบาทสมมุติ รู้สึกอย่างไร เพราะ CL ไม่พูด ไม่รู้ว่า จะทำอย่างไร จะพูดได้แค่ไหน อย่างไร เกิดมีอารมณ์ ความคิด ความรู้สึกสงสาร เห็นใจ ความรู้สึกไปกับ CL

(Sympathy) จะทำอย่างไร ดึงตนเองกลับมาให้ได้อย่างไร

1.2 วิทยากรให้ผู้เข้ารับการอบรม แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายใน ระหว่างการฝึก ในประเด็น

A หลักการถามปัญหา ควรตั้งคำถามปลายเปิด “ยังไงดีคะ” และ ตั้งคำถามแกระรอย ไปละที่ละคำถาม ไม่ถามคำถามจุ่ม

B ควรมีกรอบการตั้งคำถามไว้ก่อน หากจุดเติมเติมกันในทักษะต่างๆ

C การดูภาษากาย ติดตามอารมณ์ เช่น อารมณ์ กังวล กลัว รู้สึกผิด จะสามารถเข้าใจ เข้าถึงความรู้สึกของ CL

วิทยากร เพิ่มความรู้ด้านกฎหมายและแหล่งช่องทางการช่วยเหลือเด็ก ในกรณีต่างๆ

### 1.3 วิทยากร สรุปลักษณะที่ 2 “case study” นื่องมัน

## 2. ใบความรู้ที่ 4 หัวข้อ ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา

บรรยายหัวข้อ การฟังอย่างใส่ใจ เป็นการรับฟังเนื้อหาสาระความคิด และอารมณ์ ความรู้สึกในปัญหาของ CL โดยมีเนื้อหา ดังนี้

### 2.1 ขี้แจงวัตถุประสงค์การเรียนรู้

### 2.2 การฟังอย่างใส่ใจ (LADDER)

L = Look มองประสานสายตา

A = Ask ซักถามในจุดที่สงสัยในประเด็นปัญหาและแกระรอยตามประเด็นของผู้ป่วย

D = Don't Interrupt ไม่แทรกหรือขัดจังหวะ

D = Don't change the subject ไม่เปลี่ยนเรื่อง

E = Emotion ใส่ใจการแสดงออกทางอารมณ์ที่ Verbal และ Non verbal

R = Response แสดงสีหน้าท่าทางตอบสนอง

### 2.3 ผลที่ได้รับ

- ถ้า CO ฟังมากเกินไป การให้การปรึกษาจะขาดการร่วมกันหาแนวทางที่จะให้ CL เข้าใจในปัญหา สาเหตุ ความต้องการ

- ถ้า CO ฟังน้อยเกินไปและพูดมากจะเป็นการรวบรัด ไม่มีโอกาสได้ระบายความคิด ความรู้สึก

- เป็นวิธีสื่อให้ CL เข้าใจว่า CO กำลังใส่ใจและสนใจเรื่องที่ CL พูด

### 2.4 การสังเกต เป็นทักษะการใส่ใจ

#### 2.4.1 CO ควรสังเกตสิ่งต่อไปนี้

**สังเกตพฤติกรรม** อาการกิริยา ท่าทาง ท่า นั่ง พฤติกรรมการเคลื่อนไหว น้ำเสียง ภาษาพูด

**คำพูดและภาษาที่ใช้** พูดเน้นถึงเรื่องราวหรือประเด็นใดเป็นสำคัญ สำเนียงภาษาที่ใช้แสดงความรู้สึกหรือระดับอารมณ์อย่างไร น้ำเสียง ภาษาที่ใช้ เล่าเรื่องไม่ประติดประต่อ ไม่เชื่อมโยง ทำให้เราต้องตั้งใจ ประมวลเรื่องราว และต้องจับประเด็นแล้วร้อยเรียง ซึ่งควรเชื่อมกับบุคลิกภาพของตนเอง ที่ปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ต้องสังเกตและปรับให้เหมาะสมกับเวลา สถานที่ CO สังเกต case ที่เจอว่าลักษณะเป็นอย่างไร และควรเข้าหาด้วยวิธีใด

**ความขัดแย้งในพฤติกรรมที่แสดงออก** เช่น หัวเราะทั้งน้ำตา

**ความขัดแย้งในคำพูดกับความคิด** สีหน้าท่าทางและเรื่องราว ไปด้วยกันไหม ส่วนใหญ่ CL จะมีความอ่อนไหวในการรับรู้กว่าปกติ การแสดงออกของ Co ต้องระวัง ยอมรับธรรมชาติ ของ CL ตามจริง บางครั้งมี 2 อารมณ์ อารมณ์ ทำให้เกิด

ปัญหา สังเคราะห์ วิเคราะห์ ถ้ามเพิ่มเติม เช่น ฉันทมีชีวิตที่น่าเบื่อหน่ายวันๆ ไม่ได้อยู่เป็นที่ เป็นทางเดียวไปโน้น เดียวมานี้ ไปต่างจังหวัด...ต่างประเทศ... โอ้ยเบื่อๆ แต่ก็ดีเหมือนกันนะ”

ความขัดแย้งระหว่างคำพูดกับพฤติกรรม เช่น ไม่เสียใจหรอกเรื่องแค่นี้ (น้ำเสียงสั้นเครือริมฝีปากสั้น)

ความสอดคล้องระหว่างคำพูดกับพฤติกรรม เช่น ผมอดไม่ได้ที่จะคิดถึงคุณแม่ที่เสียไป (น้ำตาไหล)

พฤติกรรมที่แสดงออกกระหว่างเจียบ ทำให้ CO เข้าใจว่า เป็นการเจียบในทางลบหรือทางบวก

**2.4.2 การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)** โดยสิ่งที่เราสังเกตได้ เชื่อมโยงกับการสะท้อนความรู้สึกอย่างลึกซึ้งของ CL ให้เขารับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง แสดงออกมาให้เป็นภาษาพูดตามความเหมาะสม เช่น คุณคิดว่าคุณทำได้แล้ว แต่น้ำเสียงและแววตาของคุณยังสะท้อนใจ เมื่อพูดถึงเรื่องนี้ทำให้ CL จะได้ทบทวนเรื่องตนเอง เข้าใจตนเอง ปัญหาตนเองเพื่อการ CL ใช้ศักยภาพแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ไม่ใช่เรา หากเราฟัง ตั้งใจ เราก็จะเข้าใจ CL และ CL จะได้อารมณ์ตนเอง และสร้างความเชื่อใจ ระหว่าง CL และ CO

**2.4.3 การเจียบ** เพื่อให้ CL ได้รับรู้ถึงสิ่งที่ได้พูดหรือแสดงออกมา

**2.4.4 สังเกตปฏิกิริยาของ CL** หลังจากได้รับข้อมูลย้อนกลับ

- ในกรณีที่ข้อมูลนั้นถูกต้องหรือตรงประเด็น : CL จะพูดต่อและขยายความ
- ในกรณีที่ข้อมูลไม่ตรงประเด็นหรือไม่พร้อมที่จะเปิดเผยในเรื่องนั้นๆ : CL จะเจียบ

**2.4.5 ผลที่ได้รับ**

เป็นวิธีการแสดงความเข้าใจถึงความคิดและความรู้สึกอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้เขาเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง

## 2.5 บรรยายหัวข้อ การถาม

การถามเป็นการให้โอกาส CL ได้บอกถึงความรู้สึกและเรื่องราวต่างๆ CO เข้าใจถึงปัญหาของ CL มากยิ่งขึ้น CL ได้คิดทบทวนและเข้าใจปัญหาของตนเอง

การถาม แบ่งเป็น

**คำถามนำ :** ถามสิ่งที่เขายังไม่ได้พูดถึง

**คำถามปิด :** เพื่อทราบข้อมูลที่เป็นเฉพาะเจาะจงในสิ่งที่เราอยากรู้ บางครั้งจะได้คำตอบสั้นๆ ได้ข้อมูลน้อย

**คำถามเปิด :** จะทำให้เขาเล่าในสิ่งที่ปัญหาได้ยาวขึ้น สิ่งที่เป็นปัญหาตามความต้องการของเขา

วิทยากร ยกตัวอย่างการถาม **ชวนผู้เรียนวิเคราะห์คำถาม** ว่าเป็นคำถามปลายเปิดหรือปิด และการปรับประโยคคำถาม

**\*ข้อควรระวัง** คำถามปิด คำถามเปิด ไม่ควรใช้คำว่า “ทำไม” ทำให้รู้สึกในด้านลบ เช่น ทำไมมาสาย ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าโดนตำหนิ จะได้คำตอบแก้ตัวให้ดูดี มีเหตุผล อาจไม่ได้ข้อเท็จจริง

## 2.6. บรรยายหัวข้อ การเจียบ

เป็นช่วงระยะเวลาระหว่างการปรึกษาที่ไม่มีการสื่อสารด้วยวาจา ระหว่าง CO และ CL เกิดขึ้นได้ 2 ลักษณะ คือ

**2.6.1 เจียบบวก** คือ ช่วงที่กำลังคิด เจียบแบบบรรยายความรู้สึก ความคิด เว้นจังหวะ เพื่อทบทวน หรือสับสน คิดไม่ออก ควรรออย่างเข้าใจ เพื่อคิดทำความเข้าใจ

ผู้ให้คำปรึกษาควร..รอ...อย่างเข้าใจ หากเขายังเจียบอยู่เราจะใช้คำถามปลายเปิด เช่น คิดอะไรอยู่ค่ะ เกิดอะไรขึ้น

พร้อมที่จะคุยเรื่องนี้ต่อมัยคะ

**แนวทางปฏิบัติ** ช่วงเวลาที่เงียบ การรอจังหวะ ระหว่างเงียบของ CL ควรทิ้งระยะเวลา และถามคำถามปลายเปิด เพื่อทวนสอบความรู้สึกจากการเงียบ ซึ่ง CO ควรให้การยอมรับ และใช้ความเงียบในลักษณะแสดงท่าทีถึงการร่วมรับรู้ และเข้าใจ ให้กำลังใจ ไม่ควรเร่ง ด้วยท่าทีถามหาความหมายของการเงียบ ซึ่งอาจทำให้ CL พุดต่อ ... เพื่อพัก หลังแสดง อารมณ์ เหนื่อย

**2.6.2 การเงียบทางลบ** แสดงถึงความอาย ไม่สบายใจ ความกลัว การต่อต้าน โกรธ การปฏิเสธ CO สอบถาม ลงไปที่ อารมณ์ ความรู้สึกในขณะนั้น รับรู้ความรู้สึกอารมณ์ของ CL โดยทั่วไปการเงียบในระยะแรกของการปรึกษา มักจะสะท้อน ถึงความสบายใจหรือสับสน CO ควรยอมรับและให้กำลังใจ

การเงียบไม่เอยากพูดเรื่องตัวเอง ควรมีตกลงบริการ และบทบาท ให้กำลังใจ แสดงความมั่นใจ ว่าเราจะช่วยแก้ปัญหา ร่วมกัน

### 2.6.3 ผลที่ได้รับ

เป็นการแสดงถึงความเข้าใจที่มีต่อ CL โดยแสดงให้เห็นว่าเข้าใจในพฤติกรรมของเขา เน้นความสนใจและให้เกียรติ

ถ้า CO ใช้การเงียบ เพราะไม่รู้หรือนึกไม่ออกว่าจะพูดอะไรหรือถามอะไร CO ควรมีการทบทวนตนเอง และลองฝึกถาม จากประสบการณ์ที่ผ่านมา

**เทคนิค** หากเจอเงียบลบ CO สามารถการพูดคุยแลกเปลี่ยนกับเพื่อนในทีม เพื่อได้มีทางเลือกหลากหลายครอบคลุม มากขึ้น

## 2.7. บรรยายหัวข้อ การทวนซ้ำ

เป็นการพูดในสิ่งที่ CL ได้บอกเล่าอีกครั้งหนึ่ง โดยไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าในแง่ของภาษาหรือความรู้สึกที่แสดง ออกมาแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

- ทวนซ้ำสิ่งที่ CL พูดทุกคำ
- ทวนซ้ำแบบเปลี่ยนหรือเพิ่มสรรพนาม
- ทวนซ้ำเฉพาะประเด็นสำคัญ
- ทวนซ้ำแบบสรุป

ทำได้ง่าย ใช้คำพูด CL เอง ทวนสาระสำคัญ โดยไม่ต้องเติม คำพูดของเรา ทำให้เขาถึงความรู้สึกมากขึ้น ตามความ เหมาะสม ไม่ควรทวนซ้ำ บ่อย ทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด ไม่ดี ไม่ควรทำ หากทวนถูกต้อง CL จะพยักหน้า ตอบรับ พูดต่อขยายความ

**ผลที่ได้** CL เข้าใจปัญหาชัดเจนขึ้น แสดงความใส่ใจ เปิดเผยตัวเองมากขึ้นและตรวจสอบความถูกต้องในสิ่งที่เราได้ยิน

### 2.7.1 แนวทางปฏิบัติ

1. ทวนซ้ำเฉพาะสาระสำคัญที่ CL สื่อออกมาเท่านั้นและหลีกเลี่ยงที่จะเพิ่มเติมความคิดเห็นของ CO
2. ขณะที่ CL กำลังแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก CO อาจแทรกคำพูดที่เป็นการทวนซ้ำเฉพาะส่วนสำคัญสั้นๆ ถึงสิ่งที่รับรู้ได้
3. การทวนซ้ำอาจรวมความรู้สึกเข้าไปด้วย ถ้าความรู้สึกนั้นเป็นสาระสำคัญของ CL
4. การทวนซ้ำตลอดเวลาจะทำให้ CL รู้สึกอึดอัด
5. ถ้าการทวนซ้ำถูกต้อง CL จะพยักหน้า ตอบรับพูดต่อหรือขยายความ
6. กรณีที่ CL ไม่มีปฏิกิริยาตอบสนอง CO อาจใช้ทักษะคำถามเปิดโดยการรวบรวมเรื่องสำคัญๆ ที่ทวนซ้ำมาเป็นคำถาม

#### \*ข้อควรระวัง

1. การทวนซ้ำจะไม่เพิ่มความคิดเห็นของเรา ทวนเฉพาะสิ่งที่ CL พูดเท่านั้น
2. การทวนซ้ำตลอดเวลาจะทำให้รู้สึกอึดอัด บางที CL อาจรู้สึกโดนล้อเลียน

### 2.7.2 ผลที่ได้รับ

1. จูงใจให้ CL พูดต่อ
2. CL เข้าใจปัญหาชัดเจนขึ้น
3. แสดงถึงความใส่ใจของ CO
4. CL เปิดเผยตนเองมากขึ้น
5. ตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งที่ได้ยิน

## 2.8 บรรยาย หัวข้อ การสะท้อนความรู้สึก

เป็นการให้ข้อมูลทางความรู้สึกย้อนกลับ ที่เกิดขึ้นของ CL โดย Co สะท้อนฯ ณ เวลานั้น หากจังหวะสะท้อนออกไปทันที ในลักษณะบอกเล่า ด้วยภาษาพูด จากการรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกที่ CL ได้แสดงออกมาทั้งทางวาจาหรือกิริยาท่าทาง ใช้กรณี CL ไม่รู้ความรู้สึกตนเอง เชื่อมความรู้สึก กับอารมณ์ ประทับใจ ปลื้มใจ

ผลการสะท้อนความรู้สึก CL รู้อารมณ์ตนเอง จะลดความรู้สึกต่อปัญหา ทำให้ CL มองสภาพการณ์ต่างๆ ได้อย่างชัดเจน และเป็นความจริงมากขึ้น เกิดความไว้วางใจ เข้าใจปัญหาของตนเอง และกล้าเปิดเผยตนเอง ระบายความรู้สึกออกมา

### 2.8.1 แนวทางปฏิบัติ

1. สังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกมา ลักษณะคำพูด น้ำเสียง \*ข้อควรระวัง หาก CL รู้ความรู้สึกตนเองแล้ว ไม่ควรสะท้อนความรู้สึกผิดบ่อยๆ อาจทำให้ CL รู้สึกว่า CO ไม่เข้าใจ
2. หาคำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึก ซึ่งตรงกับความรู้สึกของ CL ในขณะนั้นมากที่สุด อย่างรวดเร็ว
3. หากจังหวะที่จะสะท้อนความรู้สึกในทันที เป็นประโยคบอกเล่า

## 2.8.2 ตัวอย่างการสะท้อนความรู้สึก

“รู้สึกภูมิใจ” “คุณเสียใจที่แฟนจากไป”

### \*ข้อควรระวัง

1. ไม่ควรใช้คำว่า “รู้สึก” บ่อยครั้ง
2. การสะท้อนความรู้สึกผิด อาจไม่มีผลกระทบต่อกระบวนการปรึกษา หาก CO และ CL มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน
3. ถ้าสะท้อนความรู้สึกผิดบ่อยๆ อาจทำให้ CL รู้สึกว่า CO ไม่เข้าใจความรู้สึกของเขา

## 2.8.3 ผลที่ได้รับ

1. ช่วยลดความรู้สึกต่อปัญหา ทำให้ CL มองสภาพการณ์ต่างๆอย่างเป็นความจริงมากขึ้น
2. CL เกิดความไว้วางใจ CO เนื่องจากรู้สึกที่ CO เข้าใจในปัญหาของตนเอง
3. CL กล้าเปิดเผยตนเอง ระบายความรู้สึกออกมาจากการสะท้อนความรู้สึก

## 2.9 บรรยาย หัวข้อ การสรุปความ

เป็นการรวบรวมสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้การปรึกษาหรือเมื่อยุติการปรึกษา โดยใช้คำพูดสั้นๆ ให้ได้ใจความสำคัญทั้งหมดซึ่งจะมีทั้งการสรุปเนื้อหา ความรู้สึกและกระบวนการให้การปรึกษา

### 2.9.1 แนวทางปฏิบัติ

1. กรณี CL พูดยาว สับสน วกวน : CO สรุปเนื้อหาและความรู้สึกที่ CL แสดงออกมา เพื่อให้เรื่องราวชัดเจน กระชับแจ่มแจ้ง จับประเด็นสำคัญของปัญหาและมีทิศทางชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ก่อนจบการปรึกษาทุกครั้ง
3. ก่อนเริ่มการปรึกษาทุกครั้ง ใช้ก่อนการให้คำปรึกษา (กรณีที่มีการปรึกษาหลายครั้ง)
4. ปิด case สรุปการปรึกษาที่ผ่านมามาตั้งแต่ครั้งแรกจนถึงครั้งสุดท้าย (กรณีที่มีการปรึกษาหลายครั้งและต้องการยุติบริการในรายนั้น)

Trick: CO ต้องสรุปให้มีความรู้สึกด้วย

### 2.9.2 ผลที่ได้รับ

1. CL ชัดเจนในประเด็นต่างๆ ที่พูดออกมา เพราะสมาธิ CL สับสน
2. CL รู้สึกว่าได้รับประโยชน์จากการปรึกษา เนื่องจากการสรุปช่วยให้ CL เห็นภาพทั้งหมด
3. เพื่อย้ำประเด็นสำคัญ ซึ่งจะมีผลต่อกระบวนการคิดของ CL หลังจากเสร็จสิ้นการปรึกษา โดยให้ CL สรุปเองได้ หากไม่ครบ เราก็สรุปเพิ่มเติมได้

และสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมในเนื้อหาความรู้การฝึกอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับบุคลากรและอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา บทที่ 4 ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา

3. ใบกิจกรรมที่ 3 “เล่าเรื่อง คนนี้...ไม่มีสิม” ผู้เข้ารับการอบรมฝึกปฏิบัติ โดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 3 คน

3.1 แบ่งบทบาทดังนี้

A เล่าเรื่อง “คนนี้...ไม่มีสิม”

B ฟังอย่างใส่ใจ ใช้ทักษะต่างๆในการติดตามเรื่องราว หาข้อมูลเพิ่มเติมและสำรวจอารมณ์ความรู้สึก

C สังเกต การใช้ทักษะต่างๆของ B และทำที่การแสดงออกของ A และ B

(ใช้เวลา 5 นาที)

3.2 ผู้แทนกลุ่ม C สรุปทักษะต่างๆ จากการทำกิจกรรมกลุ่ม

3.3 วิทยากรให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะในการทำกิจกรรมฝึกทักษะและสรุปทักษะต่างๆ

## แผนการสอนที่ 5 เรื่อง การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ

เวลา 2 ชั่วโมง

**จุดประสงค์การเรียนรู้** เป็นแผนการสอนประเภทพัฒนาความรู้ ทักษะและทักษะ  
เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

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

### สาระสำคัญ

การให้การปรึกษา จำเป็นต้องอาศัยพื้นฐานการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากมีสัมพันธภาพที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจ ถ้าเปิดเผย นอกจากนี้ผู้ให้การปรึกษาจะต้องตกลงบริการ ให้ผู้รับการปรึกษาได้รับทราบเพื่อผู้รับการปรึกษาจะได้รู้และเข้าใจ ถึงวัตถุประสงค์ของการพูดคุยเกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้เข้าให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา อันจะนำไปสู่ความร่วมมือ

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
กิจกรรมนำ สู่บทเรียน	วิทยากร นำกิจกรรมที่ 3 “เลขลงตัว” โดยให้ผู้เข้าอบรมเป็นวงกลมและ นับเลข ลงตัวด้วย 5 ลูกขึ้นเดิน เพื่อสร้างสัมพันธภาพ และแบ่งกลุ่ม สรุปรูปเชื่อมโยงไปที่ บุคลิกภาพ ปลูกความเป็นเด็กในตัว เพื่อเตรียมการเรียนรู้	1. ใบกิจกรรมที่ 4 “เลขลงตัว” 2. ใบความรู้ที่ 5 การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ
รายบุคคล	1. วิทยากรทบทวนบทเรียนที่ 1 – 4 โดยขอตัวแทนผู้เรียนสรุปบทเรียนที่ผ่านมา 2. วิทยากรฝึกทักษะด้านการมองภาพรวม ให้ผู้เรียนฝึกมุมมองเพื่อปรับเปลี่ยนมุมมอง ภาพรวม ภาพหลากหลายมุมมอง ไม่มองเพียงมุมเดียว จากภาพการรับรู้ (Perception) 3. วิทยากรบรรยาย หัวข้อ การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ ตามใบความรู้ที่ 5	3. สไลด์นำเสนอเนื้อหาบรรยาย (2 ชั่วโมง) 4. ใบกิจกรรมที่ 5 การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ
รายกลุ่ม	<b>3.1 วิทยากรให้ผู้รับการอบรมสาธิต</b> การนั่งให้การปรึกษา CO นั่งท่าสบาย คลายเครียด และสังเกตกิริยา ท่าทาง ของ CL O = Open เปิดใจรับและให้ความสนใจต่อ CL ใส่ใจแววตา ท่าทาง ขณะให้การปรึกษา L = Lean โน้มตัวไปข้างหน้าเล็กน้อย E = Eye Contact สบสายตาแสดงความสนใจ R = Relax มีท่าที่สบายๆไม่เคร่งเครียด 4. Opening เปิดโอกาสให้เขาได้พูดถึงความไม่สบายใจ	5. แก์อี้สำหรับนั่งรับคำปรึกษา 6. ป้ายชื่อ

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
รายกลุ่ม	<p><b>*Trick</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสร้างสัมพันธภาพไม่จำเป็นต้องเรียงตามลำดับ</li> <li>- หาก CL ไม่ติดต่อที่จะเล่า ไม่จำเป็นต้อง Small talk</li> <li>- หาก CL ไม่พร้อมหรือถูกส่งมาต้องเพิ่ม Empathy ยอมรับ ไม่ตัดสิน ไม่ซ้ำเติม</li> </ul> <p><b>*Q&amp;A</b></p> <p>Q: การสื่อสารผ่านโทรศัพท์หรือLINE สามารถทำได้หรือไม่</p> <p>A: การสื่อสารผ่านโทรศัพท์และข้อความผ่านแชท สามารถทำได้หาก CL มีความต้องการ</p> <p><b>3.2 วิทยากรสาธิต การฝึกสร้างสัมพันธภาพ โดยการสวมบทบาทสมมติเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา (ผู้ให้การปรึกษา) และแม่ของนักศึกษา (ผู้รับการปรึกษา) เหตุผลการเข้ารับการศึกษา เนื่องจากเครียดเรื่องผลการเรียนที่แย่งลงของลูกสาว และกลัวลูกสาวจะถูกออกจากการเรียน และให้ผู้อบรมตอบทักษะที่มองเห็นจากบทบาทสมมติ</b></p> <p>(5 นาที) มีขั้นตอนการแสดงบทบาทสมมติดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สอบถาม และแนะนำตัว เพื่อระบุตัวตน</li> <li>2. ทักทาย (มาอย่างไร บ้านอยู่ไหน) ด้วยท่าที่สบายและ small take</li> <li>3. สร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ</li> <li>4. ชี้แจงผลที่จะได้รับ</li> </ol> <p><b>3.3. วิทยากร</b> ชวนคิดและสอบถามผู้อบรม เห็นอะไรบ้างในการสร้างสัมพันธภาพ ตกลงบริการ และทักษะต่างๆ ฟังสังเกต สะท้อนความรู้สึก และผู้อบรมแลกเปลี่ยนร่วมกันและยกตัวอย่าง case ที่พบจากประสบการณ์จริง</p> <p><b>4. วิทยากร</b> แบ่งกลุ่มฝึกทักษะตามใบกิจกรรมที่ 5 การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ เพื่อฝึกทักษะการให้คำปรึกษา การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ โดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 3 คน แบ่งบทบาท เป็น CO CL และ Observer เมื่อฝึกทักษะครั้งแรกจบแล้ว ให้ผู้เรียนสลับบทบาทกันภายในกลุ่ม โดยวิทยากรกำหนดหัวข้อให้ หรือ นำมาจาก case สด โดยวิทยากรอธิบายกิจกรรม การสวมบทบาท และออกจากบทบาท</p>	

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
<p>รายกลุ่ม</p>	<p>หลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรม และให้ผู้อบรม ประเมินตนเองและให้ข้อเสนอแนะเพื่อนในกลุ่มมี กติกาการสวมบทบาทต้องจริงจัง และจะมีการสลับบทบาท ผู้สังเกต ไม่รบกวน ในการสาธิต สามารถชื่นชม ได้ CL และ CO</p> <p><b>**Trick</b> หลักการประเมินตนเองให้ประเมินในด้านดีก่อน และตรงไหนต้องการปรับปรุง หลังให้การพิจารณาควรประเมินตัวเอง และปรับปรุงในครั้งต่อไป ข้อผิดพลาดหาทางแก้ หากแก้ไม่ได้ ต้องฝึกให้อภัยตัวเอง</p> <p><b>**Trick</b> ขอบเขตของการเข้าถึงบทบาท การถอดบทบาทเพื่อ ดึงตนเองกลับมา ไม่ยึดติดกับบทบาทมากเกินไป</p> <p><b>5. วิทยากรรวมกลุ่ม เพื่อสรุปผลการสาธิต</b></p> <p><b>คำถามชวนคิด</b> ยากไปไหม เพื่อสะท้อนประสบการณ์ และ บทเรียน มีทฤษฎี กระบวนการ สะท้อน ความเป็นตัวเองตาม ความเหมาะสม รู้สึกกังวลมาก จะช่วยได้ไหม เราจะทำครบ กระบวนการไหม เพราะ เป็นอาจารย์ทำให้เน้นความถูกต้อง ตามขั้นตอน</p> <p><b>วิทยากรแนะนำ</b> CS เป็นทักษะ ต้องใช้เวลา และทำบ่อยๆ สามารถเปิดตำราได้ หากทักษะแม่นยำขึ้น ก็จะทำให้ดี ชื่นชม มีความตั้งใจมาก ขอเพิ่มเติม การตกลงบริการ ทำให้ชัดเจน ในการคุย เวลา ประเด็น ช่วยกันคิดหาวิธีการ ร่วมกัน ให้เป็นตัวของตัวเอง ไม่เป็นทางการเกินไป ต้องสังเกตความรู้สึก ให้ทัน เพราะหากเราตามความรู้สึกไม่ทัน เราก็ไม่สามารถตาม ความรู้สึก CL</p> <p><b>เทคนิคควบคุมอารมณ์</b> ผ่อนคลายความเครียด เรียกสติ ปลอบตัวเองได้ ดูง่าย ได้ทำได้ โดยการหายใจลึกออกยาว / Butterfly Heart / self talk เพื่อมีความมั่นคงทางจิตใจ นำไปใช้กับ นศ.</p> <p><b>การประเมินตัวเอง</b> เพื่อเสริม Self ควรคิดบวก เห็นสิ่งดีของตัวเอง หากคิดลบ ทำให้ low self เป็นการปลุกฝังคิดบวกกับตัวเอง เห็นด้านดีของตนเอง อะไรที่อยากเพิ่ม เติมภายหลัง หรือครั้งต่อไป หากมีข้อผิดพลาดที่แก้ไขไม่ได้ ต้องให้อภัย/ กรุณาตนเอง เราต้องฝึกให้อภัยตนเอง จะเก็บและเป็นทุกข์</p>	

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
	<p>เพราะบางเรื่องแก้ไขไม่ได้ เราพยายามแก้ไข แต่ความรู้สึกที่เกิดขึ้น ต้องให้อภัยตนเอง เพราะไม่มีประโยชน์ที่จะบอกตัวเองผิด ไม่นั่นแก้ไขปัญหา ควรแก้ไขด้านอารมณ์ด้วยการขออภัยบทธบาท หรือออกจากบทธบาท มีผลต่ออารมณ์ไม่ติดกับความรู้สึก</p> <p><b>ข้อดี</b> อด.ตั้งใจและเข้าถึงบทธบาท ควรระวัง ไม่รู้กล้าความรู้สึกตนเองเกิน</p>	

**ประเมินผล** จากการมีส่วนร่วมผู้เข้าอบรม ตามกิจกรรมการเรียนการสอน

### เนื้อหาและสื่อในแผนการสอนที่ 5

#### 1. ใบกิจกรรมที่ 4 “เลขลงตัว”

รายละเอียด กิจกรรมที่ 4 “เลขลงตัว” โดยให้ผู้เข้าอบรมเป็นวงกลมและ นับเลข ลงตัวด้วย 5 ลูกขึ้นต้น เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพ และแบ่งกลุ่ม สรุปเชื่อมโยงไปที่ บุคลิกภาพ ปลูกความเป็นเด็กในตัว เพื่อเตรียมการเรียนรู้

#### 2. ใบความรู้ที่ 5 การสร้างสัมพันธ์ภาพ และตกลงบริการ

##### 2.1 ความหมายของการสร้างสัมพันธ์ภาพ

เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่าง CO และ CL ด้วยวาจาและกิริยาท่าทาง โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

##### 2.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ CL เกิดความไว้วางใจที่จะเปิดเผย
2. เพื่อให้ CL ร่วมมือในการให้การปรึกษา

##### 2.3 ประเภทของสัมพันธ์ภาพ

1. ทางสังคม
2. เชิงวิชาชีพ

##### 2.4 ทักษะต่างๆที่นำมาใช้

1. Greeting การทักทาย การกล่าวต้อนรับ
2. Small talk การพูดคุยในเรื่องทั่วไป ให้ผู้รับคำปรึกษาผ่อนคลาย และสังเกตท่าทีความพร้อม
3. Attending การใส่ใจ ประกอบด้วย

S = Squarely การนั่งเป็นมุมฉาก ไม่ประจันหน้า/เผชิญหน้ากัน การสบตาการจ้องตาต่างกัน ในที่รโหฐาน สามารถเห็น CL และ CO ทั้งตัว เพื่อดูภาษากายชัดเจน เช่น กำมือ จิกเท้า

### 3. การตกลงบริการ

**3.1 ความหมายการตกลงบริการ** เป็นการสร้างความเข้าใจกับ CL ได้รู้ถึงวัตถุประสงค์ของการปรึกษา และทราบบทบาท CO และ CL และกระบวนการให้การปรึกษา เพื่อให้ CL เกิดความพร้อมที่จะร่วมมือในการปรึกษา

**3.2 วัตถุประสงค์** เพื่อให้ CL เข้าใจกระบวนการให้การปรึกษาและมีส่วนร่วม รวมทั้งเกิดการเรียนรู้และทำให้การช่วยเหลือสัมฤทธิ์ผล

#### 3.3 ความสำคัญ

1. รู้ทิศทาง CO และ CL
2. รู้บทบาท
3. สร้างความพร้อมของทั้ง 2 ฝ่าย
4. รู้ขอบเขตของการพูดคุย
5. รู้ถึงประโยชน์ของ CL ที่ได้รับ
6. ช่วยในเรื่องการยุติบริการ

#### 3.4 หัวข้อที่จะตกลง

1. ประเด็นที่จะปรึกษา
2. เวลาที่ใช้ ที่เหมาะสม
3. การรักษาความลับ
4. บทบาทของ CO และ CL
5. ประโยชน์ที่จะได้รับ

#### 3.5 ผลที่เกิดขึ้น

CO และ CL รู้ทิศทางของการปรึกษา เข้าใจบทบาท เห็นประโยชน์ของการปรึกษา เรียนรู้และตัดสินใจด้วยตนเอง

\*Trick การตกลงให้บริการ ไม่จำเป็นต้องเรียง ไม่จำเป็นต้องตกลงครบทุกหัวข้อ

**ข้อควรระวัง** หาก CL ไม่เต็มใจ ไม่พร้อม ให้ CO เข้าใจยอมรับตามความจริง ไม่ตัดสินใจ และแสดงความไม่พอใจ ควรเคารพ การตัดสินใจของ CL เพราะเขาเลือกแล้ว ควรหาทางแก้ไข

และสามารถศึกษารายละเอียดได้ในเนื้อหาความรู้การฝึกอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับบุคลากรและอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา บทที่ 5 การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ

#### 3. สไลด์นำเสนอเนื้อหาบรรยาย (2 ชั่วโมง)

#### 4. ใบกิจกรรมที่ 5 สาธิต การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ

โดยการสวมบทบาทสมมติเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา (ผู้ให้การปรึกษา) และแม่ของนักศึกษา (ผู้รับการปรึกษา) เหตุผลการเข้ารับการศึกษาเนื่องจากเครียดเรื่องผลการเรียนที่แย่งของลูกสาว และกลัวลูกสาวจะถูกออกจากการเรียน และให้ผู้อบรมตอบทักษะที่มองเห็นจากบทบาทสมมติ

(5 นาที) มีขั้นตอนการแสดงผลบทบาทสมมติดังนี้

1. สอบถาม และแนะนำตัว เพื่อระบุตัวตน
2. ทักทาย (มาอย่างไร บ้านอยู่ไหน) ด้วยท่าทีสบายและ small talk
3. สร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ
4. ชี้แจงผลที่จะได้รับ

**4.1 วิทยากร แบ่งกลุ่มฝึกทักษะตามใบกิจกรรมที่ 5 การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ** เพื่อฝึกทักษะการให้การปรึกษา การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ โดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 3 คน แบ่งบทบาท เป็น CO CL และ Observer เมื่อฝึกทักษะครั้งแรกจบแล้ว ให้ผู้เรียนสลับบทบาทกันภายในกลุ่ม โดย วิทยากรกำหนดหัวข้อให้ หรือ นำมาจาก case study โดย วิทยากรอธิบายกิจกรรม การสวมบทบาท และออกจากบทบาทหลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรม และให้ผู้อบรมประเมินตนเองและให้ข้อเสนอแนะเพื่อนในกลุ่มมี กติกาการสวมบทบาทต้องจริงจัง และจะมีการสลับบทบาท ผู้สังเกต ไม่รบกวน ในการสาธิต สามารถชื่นชม ได้ CL และ CO

**รายละเอียดวิธีฝึกทักษะตามใบกิจกรรมที่ 5 การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ**

- 4.1 วิทยากรเตรียมผู้อบรม ที่สวมบทบาท CL CO และ Observer ในแต่ละกลุ่ม เพื่อให้เข้าใจบทบาท โดยใช้สถานการณ์ที่เคยเจอ
  - 4.2 วิทยากรสังเกตการณ์และให้คำแนะนำแต่ละกลุ่ม ระหว่างดำเนินกิจกรรม
  - 4.3 เมื่อออกจากบทบาท ให้ผู้เรียนชื่นชม บอกข้อเสนอแนะ สิ่งที่ต้องปรับปรุง ของตนเองและคู่ เพื่อเป็นการทบทวนตนเองในการปรับใช้ครั้งต่อไป
  - 4.4 สลับบทบาทกันภายในกลุ่ม
  - 4.5 วิทยากรเตรียมผู้เรียนก่อนจะสวมบทบาทใหม่ ทบทวนทักษะการสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ ถอดบทเรียนจากรอบแรกและนำมาปรับใช้
  - 4.6 จบกิจกรรม วิทยากรสรุปบทเรียนในภาพรวม สอบถามความคิดเห็นจากผู้เรียน
- \*\* ความกังวลของผู้เรียนหลังจบกิจกรรม คือ ไม่เป็นตัวของตัวเอง รู้สึกเป็นคนอื่น และกังวลถึงสถานการณ์จริงเมื่อต้องเป็น CO กลัวจะทำไม่ได้**
- 4.7 วิทยากรชื่นชม และเสนอแนะเรื่องการตกลงบริการ จะทำให้เกิดความชัดเจนในเรื่องที่จะคุย มีความพร้อมร่วมกัน สะท้อนบทบาทของผู้เรียนในการทำกิจกรรม ฝึกการผ่อนคลายอารมณ์ คลายเครียด ลดความวิตกกังวล ควบคุมอารมณ์ เรียกสติ

**\*\*Trick 1** หลักการประเมินตนเองให้ประเมินในด้านดีก่อน และตรงไหนต้องการปรับปรุง หลังให้การปรึกษาควรประเมินตัวเอง และปรับปรุงในครั้งต่อไป ข้อผิดพลาดทางแก้ หากแก้ไม่ได้ต้องฝึกให้บ่อยตัวเอง

**\*\*Trick 2** ขอบเขตของการเข้าถึงบทบาท การถอดบทบาทเพื่อตั้งตนเองกลับมา ไม่ยึดติดกับบทบาทมากเกินไป

## แผนการสอนที่ 6 เรื่อง การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ

เวลา 4 ชั่วโมง 30 นาที

**จุดประสงค์การเรียนรู้** เป็นแผนการสอนประเภทพัฒนาความรู้ ทักษะและทักษะ  
เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. อธิบายวัตถุประสงค์ วิธีการ และความสำคัญของการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการได้
2. เลือกและผสมผสานทักษะต่างๆ ให้ถูกต้องตามวิธีการ

### สาระสำคัญ

โดยการเอื้ออำนวยของผู้ให้การปรึกษา ซึ่งปฏิบัติเสมือนเป็นผู้ร่วมการเดินทางของผู้รับการปรึกษาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้พิจารณาชีวิตและปัญหาที่เกิดขึ้น ค่อยๆเข้าใจสาเหตุ เข้าใจว่าการแก้ไขปัญหานั้นกับตนเอง และเกิดแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุส่วนหนึ่งของปัญหา

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
กิจกรรมเข้าสู่ บทเรียน แบ่งกลุ่ม	<p>1. วิทยากรนำเข้าสู่บทเรียน ด้วยกิจกรรมตามใบกิจกรรมที่ 6 Jenga</p> <p><b>วิทยากร สรุบบทเรียนจากกิจกรรม</b></p> <p>การให้คำปรึกษา ก็ช่วยให้เขาสามารถอยู่ได้ในชีวิตประจำวันได้ ไม่ทุกข์มาก มุมมองของ CO มีความเห็นอย่างไร เช่น กรณีให้ทำแท้ง มีปัจจัยเสี่ยง มีผลกระทบตามมา ทั้งกับ CL และครอบครัว</p> <p><b>ข้อควรระวัง</b> การใช้บรรทัดฐานของตนเองไปใส่ CL หรือดำเนิน เช่น บาบ เพราะเรื่องบางเรื่องจัดการไม่ได้ เชื่อมโยงกับบุคลิกภาพ ยอม แต่เราต้องรู้ตัวไม่เก็บกด รู้สึกผิดหรือ พุดมาก ต้องรู้ เข้าใจอารมณ์ตนเอง</p> <p>2. วิทยากรบรรยาย หัวข้อ การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ</p> <p>3. วิทยากรให้ผู้เรียนทำกิจกรรมฝึกปฏิบัติทักษะการให้การปรึกษาทั้งหมด 3 case ตามใบกิจกรรมที่ 7 สาธิต Scenario 4 เรื่อง</p> <p>3.1. วิทยากรให้ผู้อบรมศึกษาขั้นตอนการให้การปรึกษาผ่านคลิปวิดีโอการให้คำปรึกษา ดช. วีระ และให้ผู้เรียนวิเคราะห์ทักษะ กระบวนการที่เห็นในคลิปวิดีโอ</p> <p>3.2. วิทยากรให้ผู้เรียนทำกิจกรรมฝึกปฏิบัติทักษะการให้การปรึกษาทั้งหมด 3 case โดยแบ่งกลุ่ม 3 กลุ่ม เลือกตัวแทนกลุ่ม</p>	<p>1. ใบกิจกรรมที่ 6 Jenga</p> <p>2. ใบความรู้ที่ 6 การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ</p> <p>3. ใบกิจกรรมที่ 7 สาธิต Scenario 4 เรื่อง</p> <p>4. สไลด์นำเสนอเนื้อหาบรรยาย (4.30 ชั่วโมง)</p>

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
	<p>เพื่อสวมบทบาทผู้รับคำปรึกษา ผู้ให้การปรึกษา และ Observer วิทยากรอธิบายบทบาทให้ผู้เรียนทราบ และทำความเข้าใจ โดยให้นำทักษะต่างๆ มาใช้ในการทำกิจกรรม (ใช้เวลา.....ชั่วโมง) โดยมีรายละเอียด ดังนี้</p> <p><b>กระบวนการฝึกปฏิบัติทั้ง 3 รอบ</b> ตามใบกิจกรรมที่ 5 สาธิต Sinario 4 เรื่อง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ชี้แจงกติกา แบ่งกลุ่ม กำหนดบทบาท แต่ละรอบ</li> <li>2. แจกบทบาทแยก กลุ่ม CL และ CO</li> <li>3. วิทยากรร่วมสังเกตการณ์ แต่ละกลุ่ม แบบไม่มีส่วนร่วม</li> <li>4. หลังจบกระบวนการ ให้สมาชิกกลุ่มแลกเปลี่ยน ในบทบาท แต่ละบทบาท ให้ข้อเสนอแนะกันในกลุ่มย่อย พร้อม ชื่นชม เพื่อน แลกเปลี่ยนทักษะพื้นฐานที่ใช้ และผลการสำรวจปัญหา</li> <li>5. วิทยากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบบกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่</li> <li>6. เฉลย Sinario สรุปบทเรียน สะท้อนประสบการณ์ และเติมเต็มทักษะพื้นฐานที่ต้องใช้ และ ข้อควรระวัง</li> </ol> <p>ให้เข้ากลุ่มฝึกปฏิบัติ ในขั้นตอน 1 - 3 ในกรณีใหม่ สลับกัน 3 บทบาท</p> <p>วิทยากร โดยมี Scenario ให้ 4 เรื่องราว โดยวิทยากร มีการส่ง case แยกกัน ตามบทบาทหน้าที่ (CL CO และผู้สังเกตการณ์)</p> <p><b>รอบ 1</b> นส.แพร อายุ 20 ปี ให้ฝึก 1 รอบและสอบถาม แลกเปลี่ยน CL มีปัญหาอะไรบ้าง ปัญหาคือ อะไร ต้องการอะไร มีปัญหาเร่งด่วนอะไร</p> <p>และนำเสนอ (เฉลย จาก Scenario ) ปัญหา นำ ปัญหาต่างๆ ที่พบระหว่างสำรวจ ความต้องการแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่ง และ ปัญหาที่แก้ไขแล้ว เป็นอย่างไรเกาะรอย ผลการแก้ไขปัญหา เป็นอย่างไร สำรว่าเป็นอย่างกระจ่าง โดย การใช้คำถาม ขวนคิด เช่น <i>เรื่องนี้ น่าสนใจ แล้วแพรคิดอย่างไร ด้วยทักษะ พื้นฐานการให้คำปรึกษา สรุปประเด็นที่เป็นปัญหา เรียบเรียง กันมา นำมาวิเคราะห์ สู่วางแผน เพื่อแก้ปัญหา จากตระหนัก รู้ว่าเป็นปัญหาของตนเอง ระวังเจอกับดัก เช่น การแก้ปัญหาที่</i></p>	

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
	<p>ทำไปแล้ว ทำก็ครั้ง ปัญหาที่มี โทษคนอื่น โดยไม่เห็นตัวเอง เกิดจากตนเอง</p> <p><b>รอบ 2 (การสรุปวิทยากร สรุปประเด็นได้เร็วขึ้น)</b> วิทยากรเข้ากลุ่มย่อย เพื่อสอบถามกระบวนการ และสรุป case ภาพรวม ปัญหาหน้า เรียนไม่รู้เรื่องปัญหาแท้จริง ความรัก ความรู้สึก เสียใจ กังวล สิ้นหวัง หมดหวัง ชับข้องใจ คาใจ ได้สะท้อนความรู้สึกอย่างไร สามารถจับสัญญาณการฆ่าตัวตาย หรือไม่ คิดอยากตาย หรือฆ่าตัวตาย หรือคิดฆ่าตัวตาย แต่ไม่ได้วางแผนฆ่าตัวตาย กลัวไม่อยากพูด เรื่องการฆ่าตัวตาย กลัวเป็นการสนับสนุนให้ คิดฆ่าตัวตายมากขึ้น ซึ่ง co สามารถพูด/สอบถามเพิ่มเติมได้ ว่าคิดแล้ว ทำไหม วางแผนใหม่ เพื่อทราบข้อมูล หาช่องทาง การช่วยเหลือ</p> <p><b>รอบ 3</b> กลัว กังวล ระวัง เครียด นอนไม่หลับ ปัญหาที่แท้จริง กลัวพี่เขยจะลวนลาม เรียนไม่รู้เรื่อง กลัว พี่สาว แม่จะรู้ไหม ปัญหาอื่นๆบออะไรบ้าง แนวทางการตั้งคำถามแะรอย ที่ไม่ทำร้ายความรู้สึก case “อยู่อย่างไร ให้ปลอดภัย” เห็นศักยภาพของ CL ด้วย ความต้องการของ case และหาทางออกร่วมกัน ประเด็นการจด และสรุปประเด็นที่ แก้ไขปัญหาแล้ว พร้อมหาทางแนวทางการแก้ไขปัญหา</p> <p><b>4. หลังทำกิจกรรมวิทยากรให้ผู้เรียนสรุป case วิเคราะห์ กระบวนการ</b> สรุปประเด็นจากผู้รับคำปรึกษา สรุปปัญหานำ ปัญหาที่แท้จริง การติดตามปัญหาจนเห็นถึงสาเหตุ เพื่อให้ไป ได้ถูกจุด สำนวจปัญหาให้กระจ่าง</p> <p><b>**Trick</b> ในการให้การปรึกษาช่วงแรก ๆ CL อาจรู้สึกที่ไม่ สามารถสำรวจ เข้าใจไม่ถึงประเด็น จุดที่เป็นปัญหาจริงๆ เช่น คิดฆ่าตัวตาย หรือเข้าถึงเรื่องราวของ CO ได้ เนื่องจากการให้ การปรึกษาที่สามารถไปถึงปัญหาได้นั้นต้องใช้ประสบการณ์ และการฝึกทักษะอย่างสม่ำเสมอ</p>	

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
	<p>วิทยากรเสนอ ให้ CL อาจมีกลุ่มเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูล ประสบการณ์ที่พบเจอจะช่วยให้ หาข้อมูลเพิ่มเติมได้ และฝึกปฏิบัติ เพราะเป็นทักษะหรือการอ่านนิยายจะช่วยให้เข้าใจ เหตุการณ์มากขึ้น</p>	

**ประเมินผล** จากการมีส่วนร่วมผู้เข้าอบรม ตามกิจกรรมการเรียนการสอน

### เนื้อหาและสื่อแผนการสอนที่ 6

#### 1. ใบกิจกรรมที่ 6 Jenga

วิทยากรนำเข้าสู่บทเรียน ด้วยกิจกรรมที่ 4 Jenga

โดยให้ผู้อบรมแบ่งกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่ม เพื่อเล่นเกมสไม้จังก้า (Jenga) โดยผู้เล่นแต่ละคน ผลัดกันดึงบล็อกไม้ทีละ 1 ชิ้น โดยให้ใช้นิ้วมือเพียง 2 นิ้วเท่านั้น ใช้นิ้วชี้เดียว (ห้ามใช้นิ้วประคอง) เมื่อดึงบล็อกไม้แล้ว นำมาวางชั้นบนสุด ผลัดกันดึงต่อไปเรื่อย ๆ ต่อให้สูงที่สุด กลุ่มที่ต่อสูงกว่าเป็นผู้ชนะ

เพื่อเข้าใจและมีประสบการณ์ ในการสำรวจปัญหา เพราะบางครั้ง บางคนไม่มองว่าเป็นปัญหา การขอโทษที่ทำผิด เจ็บปวด เสียศักดิ์ศรี ต้องอดทนไว้ แม้ว่าจะเป็นทุกข์ และทักษะการวางแผน สื่อสาร สำรวจ มองภาพรวม และดูทีละส่วน จุดไหนเป็นไปได้ จุดไหนเป็นไปได้ให้เอาไว้อีกก่อน ดูรายละเอียดอื่นๆ

#### 2. ใบความรู้ที่ 6 การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ

##### 2.1 ลักษณะการแก้ปัญหา

เจ้าของปัญหา บางครั้งรู้ตัวและไม่รู้ตัว พอเจอกับสถานะเช่นนั้น อดทนกับปัญหาทั้งที่ตนเองเป็นทุกข์ ไม่สามารถรับสถานะแบบนั้นได้ อยู่ไม่ได้

##### ตัวอย่างการทนกับปัญหา

ตัวอย่างที่ 1 สามีตบตี และทำร้ายภรรยา แต่ภรรยาไม่พร้อมหย่าเพราะไม่มีที่ไป

ตัวอย่างที่ 2 ตั้งครรภ์และอยากทำแท้ง แต่คนรอบตัวไม่ยอมให้ทำ เนื่องจากกลัวบาป

##### \*\*ข้อควรระวัง

- ขณะให้การปรึกษาควรระมัดระวังความเห็นของตนเอง ไปใส่ใน CL ระหว่างให้การปรึกษา ไม่ควรเอาตนเองไปตัดสิน
- บางกรณีถ้าแก้ไม่ได้ก็ต้องจ่ายอม ใช้บุคลิกภาพเด็ก และมีวิธีระบายอารมณ์ออกที่เหมาะสม
- การแก้ปัญหาโดยคนอื่น อาจเจออุปสรรคเรื่องการให้ความร่วมมือ CL ไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหา ต้องมีการพูดคุยขอความร่วมมือและใช้เวลา

- CO ใช้ประสบการณ์เดิมของตนเองชี้แนะ สั่งสอน บางกรณีอาจช่วย CL ไม่สำเร็จ ระวังการรวบรัด
- CO ต้องอำนวยความสะดวกและเสริมสร้างแรงจูงใจให้ CL เข้าใจตระหนักรู้ในปัญหา เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการแก้ปัญหา ค่อยๆ ค้นหาคำตอบ เพราะบางเรื่องเป็นปมในใจ วัยเด็ก ต้องค่อยๆ คลี่คลายทีละน้อย ให้ CL เห็นรากเหง้าของปัญหาที่แท้จริง และสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้
- เป้าหมายสุดท้าย การให้คำปรึกษา คือ CL ใช้ศักยภาพแก้ไขปัญหานั้นเองได้ เจ้าของปัญหาแก้ปัญหาของตนเองได้ดีกว่าผู้อื่น

## 2.2 การสำรวจปัญหา

### สิ่งที่ต้องสำรวจ

- ภูมิหลัง
- สาเหตุ
- ครอบครัว
- อาชีพ
- ชีวิตความเป็นอยู่

โดยเรื่องที่ตรงรู้ ให้สอดคล้องกับปัญหา และเห็นช่องทางการแก้ปัญหา

### องค์ประกอบของปัญหา

- รูปแบบการเกิดปัญหา - ลำดับเหตุการณ์/ผู้เกี่ยวข้อง/ต้นเหตุ/สภาพและสถานะต่างๆ ก่อนเกิดเหตุ เป็นต้น
- ความรุนแรง - ระยะเวลาตั้งแต่เกิดปัญหาถึงปัจจุบัน/ความบ่อยที่เกิด/ผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน
- ผลกระทบ - ความรู้สึก/ความคิด/พฤติกรรม/สัมพันธภาพกับคนอื่น
- ศักยภาพ - วิธีแก้ปัญหานั้นที่ผ่านมา/บุคคลที่เคยให้การช่วยเหลือ

โดยวิทยากร แลกเปลี่ยนเรียนรู้และยกตัวอย่าง จากผู้เข้าอบรม ควร ฝึกระวัง สังเกต อาการเครียดของตนเอง เป็นอย่างไร รับรู้ ทางหู ตา เสียง สัมผัส ต่างๆ ให้เร็ว เป็นการสาธิตการสำรวจปัญหา ไปด้วย และสอบถามวิธีการการแก้ปัญหาไปด้วย ต้องให้กระจ่างจะได้เห็นแนวทางการแก้ปัญหา “เธอเก่งเนอะ ที่เธอจัดการปัญหาได้ หรือมีวิธีอื่นไหม” การสำรวจปัญหาให้กระจ่างแจ้ง และผลกระทบที่เกิดขึ้น กับตนเองและคนรอบข้าง

### \*\*Trick การสำรวจปัญหา

ควรสำรวจตั้งแต่การเริ่มของปัญหา เมื่อไร ภูมิหลังเป็นอย่างไร การลำดับเรื่องราวที่เกิดขึ้น การทบทวนตัวเองจะทำให้เกิดความตระหนักของปัญหา

### วิธีสำรวจปัญหา

1. ทักกะพื้นฐาน โดยใช้ ทักกะ พื้นฐาน ฟัง สังเกต เจ็บแบบมีเป้าหมาย ทวนความอยู่เสมอ ผสมผสาน เพื่อความกระจ่างแจ้งและตรงจุด/ประเด็น มีอารมณ์เกิดขึ้น สะท้อนกลับได้ เพื่อเข้าใจอารมณ์ของ CL ให้ความสนใจ อารมณ์ความรู้สึก ที่เกิดขึ้น กับเรื่องราว และจัดการกับอารมณ์ ความรู้สึก CL ก่อน ระวังไม่ต่อเติมเรื่องราว ตามความเข้าใจของเราไปเองและเปลี่ยนประเด็น หากเรื่องเดิมยังไม่กระจ่าง เป็นการแกะรอย

2. หลักการผสมผสานทักกะ

- มีเป้าหมายในการใช้ทักษะทุกครั้ง
- ยึด CL เป็นหลักในการติดตามประเด็น
- ให้ความสำคัญกับอารมณ์ความรู้สึกของ CL ที่มีต่อปัญหานั้น
- การเปลี่ยนประเด็นในการสำรวจ CL ต้องมีความเข้าใจในประเด็นชัดเจนก่อนเปลี่ยนประเด็นใหม่

### 3. แกะรอย มี 4 ขั้นตอน

#### 3.1 การรวบรวมข้อมูลและลำดับความสำคัญของข้อมูล

ทักษะที่ใช้ : ฟัง ถามเปิด เจียบ

\*\*ข้อควรระวัง ไม่ต่อเติมเรื่องข้อมูลตามความเข้าใจ

ตนเอง ไม่เปลี่ยนประเด็น

#### 3.2 การสรุปข้อมูลให้ CL รับรู้

ทักษะที่ใช้ : ทวนความ สรุปความ

\*\*ข้อควรระวัง ไม่สรุปเอง ไม่ด่วนสรุป ถ้าข้อมูลยังไม่ครบถ้วน

#### 3.3 การตรวจสอบข้อมูล

ทักษะที่ใช้ : ใช้การทวนความ สะท้อน สรุปความ เจียบ

\*\*ข้อควรระวัง ต้องให้ความสำคัญต่ออารมณ์ความรู้สึกของผู้เล่า

#### 3.4 ค้นหาข้อมูล เพิ่มเติม

ทักษะที่ใช้ : ถามเปิด ถามปิด ทวนความ

\*\*ข้อควรระวัง ควรทำภายหลัง โดยใช้คำถามเปิด ปิด แต่จะไม่ขัดจังหวะหรือเปลี่ยนประเด็นเร็วไป หากยังไม่กระจ่าง

### 4. เกณฑ์ที่แสดงว่าสามารถผ่านขั้นตอนการสำรวจ

4.1 CL สามารถสรุปประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับปัญหาได้

4.2 CL มีภาษาที่ผ่อนคลายและแสดงออกว่า เริ่มรับรู้ถึงประเด็นต่างๆ ของปัญหา

4.3 CL มีอารมณ์สงบ แสดงออกมาทางภาษากาย

4.4 CL เริ่มมีแนวทางที่จะจัดการกับปัญหา

### 5. ทบทวน สรุปที่ได้จากการสำรวจ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง จัดเรียงลำดับและเชื่อมโยงข้อมูล

\*\*Trick บางคนมาด้วยปัญหามา บางที่ไม่ใช่ปัญหาที่แท้จริง ต้องค้นหาปัญหาที่แท้จริง

3. วิทยากรยกตัวอย่างการหาปัญหามา การสำรวจปัญหาต้องไปให้ถึงกระจ่างกับปัญหานั้นให้ได้ จะได้แก้ไขตรงจุด

\*\*Trick การใช้เทคนิค SMS การมองด้านบวก สะท้อนด้านบวก ให้ CL อยู่กับความรู้สึกทางบวก

(ใช้เวลา 1.30 ชั่วโมง)

และสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมที่ในเนื้อหาความรู้การฝึกอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับบุคลากร และอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา บทที่ 6 การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ

### 3. ใบกิจกรรมที่ 7 สาธิต Scenario 4 เรื่อง

**เรื่องที่ 1. นายอี/นางสาวฉัตร** อายุ 20 ปี กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 บ้านอยู่ต่างอำเภอ เข้าหอพักเอกชนอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย ช่วง 1-2 ปีขายของทาง online มีเงินส่งตัวเองเรียนและส่งให้แม่ใช้บ้าง คบหาดูใจกับแฟนซึ่งมีอาชีพเป็น Sale ขายเป็นรายวัน คบหาดูใจและมีความสัมพันธ์ลึกซึ้งกันมาเป็นเวลา 2 ปี ต่อมา 2-3 เดือนหลังจากแฟนย้ายสาขาไปทำงานต่างจังหวัด มีพฤติกรรมเปลี่ยนไป ไม่กลับมาหา เริ่มไม่รับโทรศัพท์ ตัดสายทิ้ง และมักจะลงรูปที่ถ่ายกับผู้หญิงเซ็กซี่และ Post status ว่าตนเองโสด Block Facebook / Line ฉัตรมีอาการเครียด ปวดศีรษะบ่อย จึงมาพบอาจารย์ที่ปรึกษา

**ปัญหามา** ปวดศีรษะบ่อย ซึมเศร้า รับประทานอาหารไม่ได้ ทำงานผิดพลาดบ่อย

**ปัญหาที่แท้จริง**

1. กลัวแฟนทิ้ง
2. ซึมเศร้า ปวดศีรษะ รับประทานอาหารไม่ได้ ทำงานผิดพลาดบ่อย
3. บางครั้งคิดอยากตาย

**ความต้องการ** พุดคุยกับแฟนถึงความสัมพันธ์ที่เปลี่ยนไป

**ความเร่งด่วน** ซึมเศร้า ปวดศีรษะ รับประทานอาหารไม่ได้ ทำงานผิดพลาดบ่อย

**ความรุนแรง** บางครั้งคิดอยากตาย

**แรงจูงใจ** อีก 1 เทอมจะเรียนจบ

**ศักยภาพ** ทำงานส่งตัวเองเรียน มีรายได้เลี้ยงดูแม่บ้าง

**การสนับสนุนทางสังคม** แม่รัก เป็นห่วง และเพื่อนๆรัก

(ให้ข้อมูล เรื่องการรักษาอาการซึมเศร้า และให้กำลังใจ โดยอิงศักยภาพ)

**เรื่องที่ 2. นางสาวฟ้า** อายุ 18 ปี เรียนอยู่ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยของรัฐบาล บ้านอยู่ต่างอำเภอ ฟ้าเข้ามาอยู่ที่บ้านของพี่สาวในเมือง เพื่อประหยัดค่าเช่าหอพัก เนื่องจากพ่อแม่ต้องส่งเสียพี่ชายที่กำลังเรียนมหาวิทยาลัยชั้นปีที่ 4 ฟ้าเป็นคนเรียบร้อย ขยันเรียน เรียนเก่ง

พี่สาวฟ้าทำงานโรงงาน เข้าเวรเป็นกะสลับเวรเช้าและบ่ายทุก 2 อาทิตย์ พี่สาวสนิทกับฟ้าและรักเอ็นดูฟ้า พี่สาวมีสามีซึ่งมีอาชีพขับรถสิบล้อส่งของต่างจังหวัด ไม่ได้อยู่ที่บ้านด้วยทุกวัน ไปๆมาๆไม่แน่นอน พี่เขยชอบดื่มเหล้า เวลาเขามักจะพูดจาแทะโลมฟ้า แต่เวลาที่พี่สาวฟ้าอยู่ด้วยพี่เขยจะไม่ยุ่งกับฟ้า

1 เดือนที่ผ่านมา ระหว่างที่ฟ้าจะไปอาบน้ำ พี่เขยเมาและวิ่งเข้ามากอดและหอมแก้มฟ้า ฟ้าช็อคและวิ่งเข้าห้องตัวเองปิดประตูใส่กลอนข้างตัวเองจนเช้าและพี่เขยออกจากบ้านจึงจะออกมา ฟ้าขอไปนอนที่หอพักกับเพื่อนอ้างว่าไปอ่านหนังสือบ้าง ทำงานกลุ่มบ้างแต่การที่จะไปอาศัยนอนกับเพื่อนบ่อยๆก็เกรงใจเพื่อน แต่ฟ้าไม่เคยเล่าเรื่องนี้ให้พ่อแม่และพี่สาวฟังเพราะไม่อยากให้ทุกคนไม่สบายใจและไม่อยากให้พี่สาวทะเลาะกับพี่เขย ฟ้ากลัวว่าสักวันตนเองอาจจะพลาดทำให้พี่เขย เริ่มมีอาการเครียด นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิในการเรียน จึงมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา

<b>ปัญหาหน้า</b>	เครียด นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิในการเรียน
<b>ปัญหาแท้จริง</b>	-ถูกพี่เขยลวนลาม / เครียดเรียนหนังสือไม่รู้เรื่อง -กลัวพี่สาวรู้เรื่องนี้
<b>ความต้องการ</b>	จะอยู่กับพี่สาวอย่างไรให้ปลอดภัย
<b>ความเร่งด่วน</b>	อาจถูกพี่เขยลวนลามทางเพศ
<b>ความรุนแรง</b>	พี่สาวรู้อาจไม่ได้กลับบ้านพี่สาว
<b>แรงจูงใจ</b>	อยากเรียนหนังสือให้จบเพื่อพ่อแม่จะได้ภูมิใจ
<b>ศักยภาพ</b>	เรียนเก่ง มุ่งมั่น

**การสนับสนุนทางสังคม** พ่อแม่และพี่ๆรัก มีเพื่อนสนิทที่เข้าใจและพร้อมให้การช่วยเหลือ  
(สำรวจทางเลือก / ให้คำแนะนำวิธีเอาตัวรอดจากพี่เขย / ให้กำลังใจโดยอิงศักยภาพ)

**เรื่องที่ 3. แพร อายุ 20 ปี** เรียนอยู่ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่ง ช่วงเรียนอยู่ชั้นปีที่ 1-3 อยู่หอพักมาตลอด แต่เมื่อขึ้นชั้นปีที่ 4 พ่อเสียชีวิต แม่หารายได้ไม่เพียงพอที่จะส่งแพรและเช่าหอพักอยู่ต่อไปได้จึงให้แพรไปอาศัยอยู่ที่บ้านป่าซึ่งเป็นพี่สาวพ่อ

ป่าเป็นครู เกษียณแล้ว เป็นสาวโสด เจ้าระเบียบ จู้จู้ขี้บ่น หงุดหงิดง่าย แต่เป็นคนมีเหตุผล แพรช่วยงานบ้าน บางครั้ง หากทำไม่เรียบร้อยจะถูกป่าบ่น สั่งสอน บางครั้งพูดประชดประชัน มีกฎเกณฑ์ การเข้า ออกจากบ้านต้องเป็นเวลา แพรรู้สึกอึดอัด เครียด แพรมักอยู่แต่ในห้อง กลับบ้านช้า ไม่แน่ใจว่าตนเองจะอดทนได้นานแค่ไหน บางครั้งรู้สึกวุ่นวายตัวเองเป็นส่วนเกิน อยากออกไปเช่าหอพักอยู่แต่ก็ไม่มีเงิน

<b>ปัญหาหน้า</b>	เครียด นอนไม่หลับ
<b>ปัญหาที่แท้จริง</b>	ปรับตัวอยู่บ้านป่าไม่ได้
<b>ความต้องการ</b>	จะอยู่อย่างไรไม่ให้เครียด
<b>แรงจูงใจ</b>	อยากเรียนให้จบปริญญาตรีให้แม่ภูมิใจ
<b>ศักยภาพ</b>	เรียนเก่ง ขยัน มีความอดทน เพื่อนๆรัก

**การสนับสนุนทางสังคม** แม่รักและเข้าใจแพร

(ให้กำลังใจ / สอนและฝึกผ่อนคลายความเครียด)

**เรื่องที่ 4. นางสาวไหม อายุ 19 ปี** กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ที่มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง บ้านอยู่ต่างอำเภอเช่าหอพักเอกชนอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย มีแฟนที่คบกันมาตั้งแต่เรียนอยู่ปี 1 แต่แฟนเรียนอยู่ที่มหาวิทยาลัยของรัฐบาลอีกจังหวัดหนึ่ง ช่วงวันหยุดสงกรานต์แฟนมาหาและมาค้างด้วย มีเพศสัมพันธ์กันโดยไม่ได้ป้องกันแล้วแฟนก็กลับไปเรียนอีก 2 เดือนต่อมาไหมพบว่าประจำเดือนตนเองไม่มาตามปกติ ไปซื้อชุดตรวจการตั้งครรภ์มาตรวจพบว่าตั้งครรภ์ รู้สึกเครียด กลุ้มใจมากกว่าจะบอกแม่หรือไม่บอกเรื่องตนเองตั้งครรภ์

ปัญหานำ	เครียด นอนไม่หลับ
ปัญหาที่แท้จริง	ตั้งครรถไม่พร้อม
ความต้องการ	ไม่แน่ใจว่าจะบอกแม่ดีหรือไม่ กลัวแม่เสียใจ
ความเร่งด่วน	อายุครรภ์เพิ่มขึ้นทุกวัน
ความรุนแรง	อาจไม่ได้เรียนต่อ
แรงจูงใจ	อยากเรียนจบปริญญาตรีให้พ่อแม่ภูมิใจ
ศักยภาพ	เป็นคนรักครอบครัว ขยันเรียนมุ่งมั่นที่จะเรียนให้จบปริญญาตรี
การสนับสนุนทางสังคม	แม่รัก เป็นห่วง และเพื่อนๆรัก ครอบครัวมีฐานะดี
(พิจารณาทางเลือก / ให้ข้อเสนอแนะ)	

#### 4. สไลด์นำเสนอเนื้อหาบรรยาย (4.30 ชั่วโมง)

## แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา

เวลา 6 ชั่วโมง

**จุดประสงค์การเรียนรู้** เป็นแผนการสอนประเภทพัฒนาความรู้ ทักษะและทักษะ  
เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. อธิบายวัตถุประสงค์ ความสำคัญ วิธีการ ในขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษาได้
2. เลือกและผสมผสานทักษะต่างๆได้ในเบื้องต้นอย่างเหมาะสม

### สาระสำคัญ

ขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหาคือขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากขั้นตอนการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหาที่ค้นพบปัญหาที่แท้จริง และสาเหตุของปัญหาแล้ว ซึ่งปัญหาที่พบในการให้การปรึกษาจะเกี่ยวข้องกับปัญหาด้านขาดความรู้ ปัญหาด้านอารมณ์ความรู้สึกหรือปัญหาเกี่ยวกับการเลือกตัดสินใจ ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาอาจมีส่วนช่วยให้ผู้รับปรึกษาได้มองเห็นปัญหาของตนเองว่าเป็นปัญหาด้านใดเพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมบนพื้นฐานศักยภาพของตัวผู้รับปรึกษาเป็นสำคัญ

ส่วนขั้นตอนการยุติการปรึกษา เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการให้การปรึกษา ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับปรึกษาได้ตรวจสอบความเข้าใจร่วมกัน ถึงสิ่งที่ได้พูดคุยกันในการให้การปรึกษา ว่าช่วยให้ผู้รับปรึกษาได้แก้ไขปัญหาคือได้บางส่วนหรือทั้งหมด จำเป็นต้องมีการนัดหมายต่อเนื่องหรือการส่งต่อ หรืออื่นๆตามสถานการณ์ของการให้การปรึกษาแต่ละครั้ง

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
รายกลุ่ม	<p>1. วิทยากรนำเข้าสู่บทเรียน กิจกรรมตามใบกิจกรรม ที่ 8 ก่อน หินสูง</p> <p><b>สรุปบทเรียน</b> หลังจบกิจกรรมให้ผู้อบรมสะท้อนสิ่งที่ได้รับจากกิจกรรม แสดงความคิดเห็นหรือมุมมองในด้านต่างๆ เช่น การเปรียบเทียบก่อนหินเป็นตนเอง การเห็นบทบาทของตนเอง การยอมรับความแตกต่างของผู้อื่น ทุกคนไม่เหมือนกัน</p> <p>วิทยากรสรุป กิจกรรม ก่อนหินสูง รายบุคคล เชื่อมกับการทำงานเป็นทีม การเลือกใช้คน ทุกคนไม่มีข้อเสีย มุมมองเราอยากให้เป็นอย่างไรที่ต้องการ เราบังคับเขาไม่ได้ เรายอมรับมุมมองที่เขาเป็น ปรับใช้ศักยภาพ ในมุมมองของแต่ละคน เชื่อมทีมกับจ.จะต้องทำงานอย่างไร ตามบทบาท ความจริงยอมรับบทบาทยอมรับการเปลี่ยนแปลง</p>	<p>1. ใบกิจกรรมที่ 8 ก่อนหินสูง</p> <p>2. ใบความรู้ที่ 7 การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา</p> <p>3. ใบกิจกรรมที่ 7 สาธิต Scenario 4 เรื่อง <b>ในบทที่ 6</b></p> <p>4. สไลด์นำเสนอเนื้อหาบรรยาย การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา</p> <p>5. ป้ายชื่อสำหรับกิจกรรมฝึกทักษะการให้การปรึกษา</p>

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
	<p>วิทยากร<b>ทบทวนบทเรียน</b> กระบวนการให้คำปรึกษา แต่ละขั้นตอน ทำเพื่ออะไร</p> <p><b>2. วิทยากรบรรยาย หัวข้อ การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการศึกษา</b> โดยแจ้งวัตถุประสงค์ แผนการเรียน โดย เชื่อมกับข่าว และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อเชื่อมกับการวางแผนแก้ไขปัญหา หาทางเลือกร่วมกัน และมีจุดเชื่อมโยงส่งต่อประเด็นที่ต้องระบุให้ชัดเจน เป็นปัญหาใหม่ ต้องการแก้ไข ปัญหาใหม่ มีทางเลือก อะไรบ้าง จะมีขั้นตอนอย่างไร โดย ให้ CL พิจารณาทางเลือกที่เหมาะสมกับปัญหา กำหนดแผน ทดลอง คิด ผึก แนวทางปฏิบัติ</p> <p><b>3. วิทยากร ผึกปฏิบัติ โดยวิทยากร</b> เปิด VDO ของวีระ เพื่อให้เห็นขั้นตอนทั้งหมด ให้เข้ากลุ่มฝึกปฏิบัติ ในขั้นตอนการวางแผนการแก้ไขปัญหาร่วมกันวิเคราะห์ตามขั้นตอนการให้การปรึกษาและยุติการบริการ โดย ทบทวนcase แต่ละcase และ ให้แบ่งกลุ่ม 3 กลุ่ม ผึกทักษะการให้การปรึกษา ในขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหา ตามใบกิจกรรมที่ 7 สาธิต Scenario 4 เรื่อง ต่อเนื่องในบทที่ 6</p> <p>รอบที่ 1 case แพร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วิทยากร Brief เนื้อเรื่องในภาพรวม และกำหนดบทบาท CO CL และ Observer</li> <li>- วิทยากร Brief บทบาท CO เรื่องการวางแผนแก้ไข ปัญหา โดยดูกิจวัตรประจำวัน วิธีที่ได้ผล สรุปรวม ให้ CL คิดหาวิธีแก้ว่าจะทำอย่างไรได้บ้าง</li> <li>- วิทยากรสรุปหลังทำกิจกรรม ในเรื่องการนำทักษะต่างๆมาใช้ ให้ผู้เรียนได้ช่วยกันวิเคราะห์ และสอบถามถึงวิธีปฏิบัติตัว สามารถนำไปใช้ได้จริง วิธีการที่ใช้ในการช่วยแก้ไข ปัญหา สรรวจทางเลือกและการให้กำลังใจ</li> </ul> <p><b>วิทยากรเติมประเด็นสำคัญ</b> คือ จัดการเรื่อง อารมณ์ความรู้สึก ความเครียดก่อน ทำอย่างไรถึงจะอยู่กับปัญหาได้ โดย พิจารณาให้ทางเลือก การแนวทางการวางแผนแก้ไข ปัญหา เสริมแรงทางบวก เช่น ให้ข้อมูลเสร็จ ใช้คำถามชวนคิด</p>	

องค์ประกอบ	กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
	<p>ในการพิจารณาทางเลือก กิจกรรมผ่อนคลายมีอะไรบ้าง หากเจอบ้าน ควรทำอะไร อะไรทำให้ป่าพึงพอใจ เวลาป่า พุดดี ก็ไปคุยกับป่า เห็นมุมดีของป่า</p> <p>รอบที่ 2 case ฉัตร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วิทยากร Brief เนื้อเรื่องในภาพรวม การสำรวจเรื่องฆ่าตัวตาย ว่ามีความคิดที่จะทำหรือยัง และอะไรที่ทำให้คิดยังไม่อยากฆ่าตัวตาย หรือการคิดฆ่าตัวตายคิดช่วงไหน การเสนอวิธีให้ไม่คิดฆ่าตัวตาย การให้กำลังใจในการใช้ชีวิต</li> <li>- หลังจบการให้การปรึกษาวิทยากรให้ผู้เรียนแลกเปลี่ยนร่วมกัน</li> </ul> <p>รอบที่ 3 case ซี คิดฆ่าตัวตาย CO ค้นหาศักยภาพ CL เสริมแรงให้กำลังใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วิทยากร Brief เนื้อเรื่องในภาพรวมวิธีไหนที่จะช่วยได้ หากไม่มีให้พักไว้ก่อน และดูในเรื่องของอารมณ์</li> <li>- หลังจบการให้การปรึกษาวิทยากรให้ผู้เรียนแลกเปลี่ยนร่วมกัน การปิดเรื่องที่เครียดทิ้ง หรือหยุดความคิดนั้น และหากิจกรรมทำที่ทำให้มีความสุข ทำแทน</li> </ul> <p><b>วิทยากรเพิ่มประเด็นสำคัญ</b> ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ เสริมศักยภาพ รับสัญญาณ Suicide CL แกะรอย อาการ/ภาวะซึมเศร้า เกิน 6 เดือน จะ turn เป็นโรคซึมเศร้า ได้ ควรให้ข้อมูลถึงความรู้สึกภูมิใจ ในศักยภาพที่ต้องลงรายละเอียด เพื่อให้ใจฟู CL <b>เชื่อมโยงกับความรู้สึกดี</b> หากเกิดขึ้น ความคิด suicide ให้ปิดทิ้งไป ผีก็ปิดทิ้ง เรื่องที่ทำร้ายจิตใจเรา หรือ หยุดความคิด <b>“ไม่มีประโยชน์ ชั่งแมงมัน”</b> ไปทำกิจกรรมอื่นๆ ต้องมีวิธีเยียวยาตนเอง</p> <p>4. วิทยากรสรุปภาพรวมของกิจกรรมฝึกทักษะ และให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบ Post test และเฉลยข้อสอบ</p>	

**ประเมินผล** จากการมีส่วนร่วมผู้เข้าอบรม ตามกิจกรรมการเรียนการสอน

## เนื้อหาและสื่อแผนการสอนที่ 7

### 1. ใบกิจกรรมที่ 8 ก้อนหินสูง

วิทยากรให้ผู้เข้ารับการอบรมแบ่งกลุ่มย่อย และแต่ละท่าน เลือกก้อนหินที่วิทยากรเตรียมไว้ คนละ 1 ก้อน โดยเลือกก้อนหิน ที่เหมือนตนเองมากที่สุด และให้ทุกคนนำก้อนหินที่เลือกมาวาง ต่อกันให้สูงที่สุด มั่นคง โดยเล่นกัน 2 รอบ วิทยากรจะวัดความยาวของก้อนหินที่ต่อรอบแรก และในรอบสอง ให้ผู้อบรมนำหินมาวางต่อกันใหม่อีกครั้งให้สูงกว่ารอบแรก (ใช้เวลา 5 นาที)

### 2. ใบความรู้ที่ 7 การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา

#### 2.1 วัตถุประสงค์ การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา

1. ช่วยให้ CL มีแรงจูงใจ
2. CL ใช้ศักยภาพมากที่สุด
3. CL แก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถ
4. CL เกิดการเรียนรู้ที่จะใช้ศักยภาพของตนเองในการแก้ไขปัญหาลื่นๆต่อไป

#### 2.2 องค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ

1. แรงจูงใจ ความต้องการที่อยากจะทำอะไรบางอย่างโดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจน สำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมของคน
2. ศักยภาพ ความสามารถพื้นฐานของคนในการดำรงชีวิต
3. การสนับสนุนทางสังคม สิ่งแวดล้อมรอบตัว CL ที่เอื้อประโยชน์ต่อการแก้ปัญหา

#### 2.3 การวางแผนแก้ไขปัญหา

1. ปัญหาขาดความรู้ ทักษะที่ใช้การให้ข้อมูล (Information) จะไม่ดูปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ ปัญหาส่วนใหญ่ที่เจอคือ การขาดความรู้
2. ปัญหาอารมณ์ ความรู้สึก ทักษะที่ใช้การให้กำลังใจ (Support)
3. ปัญหาการปฏิบัติ ไม่สามารถตัดสินใจได้ ไม่รู้แนวทางปฏิบัติ เช่น ไม่รู้ว่าจะสื่อสารยังไงให้ผู้อื่นเข้าใจ จะวางแผนการเรียนอย่างไร ทักษะที่ใช้ การพิจารณาทางเลือก (Logical Consequence) การเสนอแนะ (Suggestion)

#### 2.4 วิธีการวางแผนแก้ไขปัญหา

อันดับแรกดูแรงจูงใจในการแก้ปัญหา กำหนดเป้าหมายได้ สำรวจทางเลือกเพื่อแก้ไขปัญหา พิจารณาทางเลือกที่เขาสามารถทำได้ กำหนดแผนปฏิบัติ

#### 2.5 วิธีการเลือกประเด็นปัญหา

1. ลำดับความสำคัญของปัญหา
2. ความรีบด่วนและความรุนแรงของปัญหา
3. ความยากง่ายในการแก้ไขปัญหา
4. ขนาดของปัญหา

**2.6 ทักษะการให้ข้อมูล วิธีการให้ข้อมูล** หากเราไม่รู้สามารถแจ้ง CL หาข้อมูลได้ ช่วยหาแรงสนับสนุนทางสังคมได้โดย

1. ใช้คำถามเปิด เพื่อสำรวจข้อมูลและความรู้เดิมที่ CL มีอยู่
2. ประเมินความรู้เดิมของ CL ว่าขาดอะไร
3. ให้ข้อมูลโดยบอกความรู้ที่ CL ต้องการ จำเป็น
4. ตรวจสอบข้อมูล

วิทยากรยกตัวอย่าง case นักศึกษามาปรึกษาวิธีคุมกำเนิด ให้ผู้เรียนฝึกทักษะการให้การปรึกษา วิธีการให้ข้อมูล โดยมี การประเมินก่อนให้ความรู้ ให้ข้อมูลโดยบอกความรู้ที่ CL ต้องการ และให้ CL สรุปข้อมูลที่ได้ เพื่อตรวจสอบข้อมูล

### 2.7 ทักษะและวิธีให้ข้อเสนอแนะอย่างไร

วิทยากร ทดลองแลกเปลี่ยนทักษะ การให้ข้อเสนอแนะ

ผู้อบรม ยกตัวอย่างปัญหาที่เจอ และบอกวิธีการแก้ไขปัญหา ตามประสบการณ์ของตนเอง

### 2.8 ทักษะและวิธีการให้กำลังใจ

วิธีการให้กำลังใจ

1. สำรวจอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก  
ทักษะที่ใช้ : ถามเปิด ทวนความ สะท้อนความรู้สึก สรุปความ
2. จับและสะท้อนความรู้สึก เช่น กลัว  
ทักษะที่ใช้ : สะท้อนความรู้สึก
3. ค้นหาศักยภาพตนเอง เช่น สิ่งที่ทำให้ยังทำสิ่งนั้นต่อโดย CO ไม่ชี้แนะ
4. สนับสนุนศักยภาพ ชื่นชม ด้วยน้ำเสียง อารมณ์ จริงใจ ตั้งคำถามให้ CL ชวนคิด

\*\*Trick CO ควรไปนั่งในใจ CL และให้ CL เห็นศักยภาพของตนเองก่อน และสนับสนุนศักยภาพ

**2.9 ทักษะและวิธีการพิจารณาทางเลือก** โดย สาธิตการพิจารณาทางเลือก กับกลุ่มใหญ่ ด้วยการถามเปิด ข้อดี ข้อเสีย หากเลือกแล้ว ต้องชวนคิด พิจารณาหาทาง /ข้อเสีย ที่เกิดจากการเลือกของเรา หรือรับรู้ความรู้สึก ทางลบ ไปด้วย ประดับประดาจิตใจ มีวิธีการจัดการอารมณ์ตนเอง ผ่อนคลายได้ ถึงแม้จะแก้ไขไม่ได้ตอนนั้น ผ่านช่วงวิกฤตไปได้ วิทยากรยกตัวอย่างสถานการณ์สมมติ การตัดสินใจเลือก ระหว่างการซื้อรถกับซื้อบ้าน ควรเลือกลงก่อน และ ให้ผู้เรียนรับบทผู้ให้การปรึกษาเพื่อช่วยพิจารณาทางเลือก

### 2.10. การยุติบริการ หมดเวลา/CL รู้สึกผ่อนคลาย

\*\*Trick ในสถานการณ์หากเกินขอบข่ายการช่วยเหลือ ต้องแจ้งให้ CL ทราบก่อน เพราะเราต้องรักษาความลับ อาจจะหาบุคคลอื่นมาช่วย แต่ต้องแจ้งผู้รับคำปรึกษาให้ทราบก่อน

และสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมเนื้อหาความรู้การฝึกอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับบุคลากรและ อาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา บทที่ 7 การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา การยุติบริการ

1. ประเมินสถานการณ์และการให้สัญญาณ เช่น การมองนาฬิกา จับนาฬิกา
2. การสรุปความ
3. การนัดหมายครั้งต่อไป

4. การส่งต่อ

5. การลา ก่อนลาควรเปิดโอกาสให้ CL ได้ซักถามข้อข้องใจ ให้กำลังใจเพื่อส่งเสริมการนำไปปฏิบัติจริง

3. สไลด์นำเสนอเนื้อหาบรรยาย

## ภาคผนวก ประกอบด้วย

1. แบบทดสอบความรู้ก่อน - หลังการอบรม และแบบสังเกตและประเมินทักษะ การมีส่วนร่วมระหว่างการให้คำปรึกษาเบื้องต้น
2. แบบทดสอบบุคลิกภาพรายบุคคล
3. เอกสารความรู้
4. แหล่งให้ความช่วยเหลือ
5. แบบประเมินสุขภาพจิต
6. แนวทางการจัดการกับความเครียด ดูแลภาวะอารมณ์ เพื่อเยียวยาจิตใจตนเอง

## รายละเอียด

1. แบบทดสอบความรู้ก่อน - หลัง การอบรม และแบบสังเกตและประเมินทักษะ การมีส่วนร่วมระหว่างการทำ  
คำปรึกษาเบื้องต้น (เอกสารแนบท้าย 1)

## 2. แบบทดสอบบุคลิกภาพรายบุคคล

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านคำถามแต่ละข้อข้างล่างแล้วนำตัวเลขที่บอกลักษณะมาก น้อย ของลักษณะของท่าน ดังต่อไปนี้  
ใส่ในช่องว่างให้ตรงกับคำถาม

- |   |                       |   |                 |
|---|-----------------------|---|-----------------|
| 0 | ไม่จริงเลย            | 4 | จริงค่อนข้างมาก |
| 1 | ไม่ค่อยจริง           | 5 | จริงมาก         |
| 2 | จริงเพียงเล็กน้อย     | 6 | จริงที่สุด      |
| 3 | จริงพอสมควร (ปานกลาง) |   |                 |
- 
- |       |     |   |
|-------|-----|---|
| ..... | 1.  | ข้าพเจ้าเป็นคนชอบวิพากษ์วิจารณ์และแสดงความคิดเห็น       |
| ..... | 2.  | ข้าพเจ้าเป็นคนชอบเห็นใจคนอื่น                           |
| ..... | 3.  | ข้าพเจ้าชอบฟังตนเอง                                     |
| ..... | 4.  | ข้าพเจ้าเป็นคนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์                |
| ..... | 5.  | ข้าพเจ้าเป็นคนชอบคล้อยตามคนอื่น                         |
| ..... | 6.  | ข้าพเจ้าเชื่อว่าการดิ้นรนและการลงโทษทำให้สังคมดีขึ้น    |
| ..... | 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

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

40\_

35\_

30\_

25\_

20\_

15\_

10\_

5\_

0\_

3. เอกสารความรู้ (ฉบับร่าง) เนื้อหาความรู้การฝึกอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับบุคลากรและอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (เอกสารแนบท้าย 3)

4. แหล่งให้ความช่วยเหลือ (เอกสารแนบท้าย 4)

5. แบบประเมินสุขภาพจิต (เอกสารแนบท้าย 5 )

6. แนวทางการจัดการกับความเครียด ดูแลภาวะอารมณ์ เพื่อเยียวยาจิตใจตนเอง

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

2. **การหายใจ** การหายใจเพื่อคลายเครียด โดยใช้กล้ามเนื้อกะบังลมบริเวณหน้าท้องแทนการหายใจโดยใช้กล้ามเนื้อหน้าอก โดยหายใจเข้าลึกๆ นับ 1 - 4 ซ้ำๆ รู้สึกว่า 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 ข้างด้วยสมาธิจะทำให้เกิดความร้อนขึ้นบนฝ่ามือซึ่งเกิดจากหลอดเลือดบนฝ่ามือขยายตัว ทำติดต่อกันอย่างน้อย 5 - 10 นาที

5. **การจินตนาการ** นอกจากเราสามารถจินตนาการถึงสิ่งสวยงามเพื่อคลายเครียด เราอาจประยุกต์ใช้วิธีการของจิตบำบัดซึ่งจะช่วยให้เกิดผลดีมากขึ้นอีกด้วย นั่นคือให้คิดถึงสิ่งที่ทำให้เกิดการกลัวในขณะที่กำลังอยู่ในสภาพผ่อนคลาย วิธีนี้เริ่มต้นจากการทำให้กล้ามเนื้อผ่อนคลายก่อน จากนั้นค่อยนึกภาพสิ่งเร้า (สิ่งที่ทำให้เกิดความกลัว) เป็นลำดับขั้นจากระดับที่ก่อให้เกิดความกลัวน้อยที่สุดไปจนถึงมากที่สุด ทั้งนี้การเผชิญหน้ากับความทุกข์ในสภาพผ่อนคลายช่วยทำให้เกิดอารมณ์ทางบวกและความสงบในที่สุด

6. **คิดในทางที่ถูก** ในทางวิทยาศาสตร์พบว่าความคิดสัมพันธ์กับสมอง เมื่อคิดอย่างหนึ่งสมองก็จะตอบสนองไปตามนั้น เช่น เมื่อคิดถึงสุขภาพภายใต้ความเครียด ความกดดัน หรือความซึมเศร้า อาการปวดจะรุนแรงที่สุด เมื่อผ่อนคลายหรือกำลังมีความสุข ความเจ็บปวดก็จะลดลง ดังนั้นความคิดสามารถกำกับกายให้เป็นสุขหรือเป็นทุกข์ได้ ในทำนองเดียวกัน ด้วยวิธีคิดและการดำเนินชีวิตที่ถูกต้อง ก็สามารถกำกับใจให้มีความสุขและผ่านพ้นทุกข์ได้ ดังเช่นคนที่เข้าใจความเป็นจริงว่ามนุษย์มีโอกาสและฐานะไม่เท่าเทียมกัน แต่เราทุกคนมีโอกาสเผชิญภาวะของความทุกข์เท่าเทียมกัน ก็ย่อมมีภูมิทัศน์ในการเผชิญความทุกข์ได้ดีกว่า หรือคนที่สามารถปรับเปลี่ยนการแสวงหาความสุขบนปัจจัยภายนอกมาเป็นการหาความสุขจากปัจจัยภายในที่ยั่งยืนกว่าด้วยการพึงพอใจในตัวเองและสิ่งที่มีอยู่ในปัจจุบันก็ย่อม

เป็นสุขได้ง่ายกว่า และเป็นทุกข์ได้ยากกว่าคนที่ฝากความสุขไว้กับสิ่งเร้าภายนอก อีกทั้งยังน่าจะป้องกันตัวจากความทุกข์ต่างๆ ได้ดีอีกด้วย

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

ที่มา : หนังสือคนไทย ไกลทุกข์ จากโครงการหนังสือสร้างสุข

## 8. การออกกำลังกาย

การออกกำลังกาย ทำให้ร่างกายหลั่งสารซีโรนิน (สารสงบ) ช่วยลดความเครียดได้ สิ่งสำคัญคือ ต้องสนุกกับกิจกรรมที่ทำ เช่น ชนิดกีฬาที่ชอบ การเดินเล่นที่เพลินใจ แต่ถ้าทำเพราะคิดว่าดี แล้วฝืนทำและทำมากเกินไป ก็จะกลายเป็นผลเสีย ดังนั้นเราต้องสนุกและทำแต่พอดี การฝืนใจทำส่งผลให้สูญเสียพลังสมองอย่างมาก

คำแนะนำ :

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

**9. การแก้ไขสาเหตุความเครียด** หากทำได้สำเร็จ จะเป็นการแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ แต่สาเหตุความเครียดหลายเรื่อง มีปัจจัยที่เชื่อมโยงเกี่ยวข้องกัน 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 การจัดสรรเวลา ในชีวิตประจำวันให้สมดุล 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. ระวังการแก้ไขปัญหาผิดวิธี** โดยการกระทำรุนแรงต่อบุคคลอื่น ทรัพย์สิน ทำร้ายตนเอง คบหาสมาคมกับคนเสเพล เข้าหาสิ่งเสพติด เช่น บุหรี่ สุรา ยาเสพติด หรือหมกมุ่นสิ่งที่เป็นอบายมุข

**13. ปรีกษาแพทย์** เพื่อให้การรักษาและเยียวยา ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

#### **14. จัดสรรตารางกิจกรรมในชีวิตประจำวันและลงมือทำจริงๆ**

14.1 การจดบันทึกสิ่งที่จะทำและเวลาที่จะทำ จะช่วยลดความกังวลในการทำสิ่งที่ตั้งใจ โดยจัดความสำคัญของสิ่งที่จำเป็นต้องทำ และลดหรืองดสิ่งที่ยั้งรอได้

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

#### **15. ให้รู้สึกขอบคุณ**

การพูดคำขอบคุณนั้น เป็นสิ่งที่ทำให้คนที่ได้ฟังต่างรู้สึกดี แต่การที่ผู้พูดจะรู้สึกดีไปด้วยนั้นอยู่ที่ความรู้สึกขอบคุณที่เกิดขึ้นภายในใจ เพราะความรู้สึกขอบคุณประกอบด้วยความซาบซึ้ง ความประทับใจ และการรู้ถึงคุณค่าของสิ่งที่ได้รับความรู้สึกขอบคุณ คือ ยாத่านความเครียดตามธรรมชาติ เป็นการเริ่มต้นของพลังบวกที่ช่วยเชื่อมโยงระหว่างสมองส่วนคิดกับสมองที่เกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก 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 ถั่ว มีวิตามินบี 6 (ส่วนประกอบในการสร้างนอร์เอพิเนพรินและโดพามีน)
- อาหารที่มีวิตามินซี เช่น มะเขือเทศ ฝรั่ง มะละกอ สับปะรด มะนาว ส้ม กีวี เมื่อมีความเครียด ร่างกายจะสูญเสียวิตามินซีมากกว่าปกติ 8 เท่า
- อาหารที่มีกรดไขมันอิ่มตัวโอเมกา-3 (DHA, EPA) มีทริปโตเฟนช่วยในการสร้างซีโรโทนิน เช่น ปลา แซลมอน ทูน่า ชาร์ดิน แมกเคอเรล และถั่วเปลือกแข็ง
- ข้าวกล้อง มีโพเลตและกรดแพนโทเทนิค (ไบโอติน) ช่วยลดความกังวลและทำให้อารมณ์คงที่
- ดาร์กช็อกโกแลต มีฟลาโวนอยด์จากโกโก้ที่ช่วยลดปริมาณคอร์ติซอล (ฮอร์โมนเครียด) ในร่างกาย (ควรเลือกดาร์กช็อกโกแลตที่มีความเข้มข้นของโกโก้ร้อยละ 70 ขึ้นไป)

## อาหารที่ควรหลีกเลี่ยง

✕ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์

✕ อาหารที่มีแป้ง ไขมัน เกลือ และน้ำตาลสูง เช่น ชานมไข่มุก ไก่ทอด แฮมเบอร์เกอร์ เพราะน้ำตาลสูงมีผลต่อน้ำตาลในเลือดเพิ่มและลดอย่างรวดเร็ว เกลือทำให้ความดันเลือดสูงและตื่นเต้านง่าย ไขมันสูงทำให้เส้นเลือดอุดตัน  
ที่มา : วารสารหมอชาวบ้าน ปีที่ 42 ฉบับที่ 504 เมษายน 2564 และ ปีที่ 43 ฉบับที่ 513 เดือนมกราคม 2565

## คำแนะนำเพื่อผ่อนคลายสภาวะอารมณ์ไม่คงที่

1. ยอมรับความเป็นไป ประเมินตัวเอง รู้จักปล่อยวางและยืดหยุ่นกับความคาดหวัง
2. สร้างความมั่นใจในตัวเอง พยายามหลีกเลี่ยงหรือออกจากสถานการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดความเครียด จัดสรรเวลาทำกิจกรรมหรืองานอดิเรกที่ตัวเองชื่นชอบ ทำสิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทายพลังความคิดและความสามารถเพื่อช่วยสร้างความมั่นใจและตระหนักถึงคุณค่าในตัวเอง
3. สร้างช่องทางระบายความเครียด เช่น พูดคุยกับคนที่รักและห่วงใย เขียนไดอารี่
4. ฝึกฝนความคิดและสมาธิ มองโลกในแง่ดีและคิดแต่สิ่งดีๆ เสมอ ทุกปัญหาที่มีทางออกให้ค่อยๆ คิด ค่อยๆ แก้ไขไปที่ละเรื่อง
5. ดูแลสุขภาพร่างกายให้ดี การรับประทานอาหารที่มีสารอาหารครบถ้วน การออกกำลังกายอย่างเหมาะสมและการพักผ่อนอย่างเพียงพอ นอกจากจะช่วยสร้างเสริมสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงเพื่อลดความกังวลจากการเจ็บป่วยแล้ว ยังช่วยฟื้นฟูสภาพจิตใจด้วยการมุ่งมั่นใส่ใจในการดูแลตัวเองอีกทางหนึ่งด้วย

ที่มา : วารสารเพื่อเยาวชนของมูลนิธิเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ ปีที่ 13 ฉบับที่ 47 เดือนมกราคม – มีนาคม 2565

(เอกสารแนบท้าย 1)      แบบทดสอบความรู้ก่อน - หลัง การอบรม  
และแบบสังเกตและประเมินทักษะ การมีส่วนร่วมระหว่างการทำคำปรึกษาเบื้องต้น

แบบทดสอบก่อนและหลังการอบรม  
การให้การปรึกษาเบื้องต้น

๑. ความหมายของการให้การปรึกษา

- ก. การชี้แนะให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้และเข้าใจตนเอง
- ข. การให้ความช่วยเหลือ โดยใช้การพูดคุยเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้และเข้าใจตนเอง
- ค. การแนะนำแนวทางที่ถูกต้องในการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับการปรึกษา
- ง. การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับการปรึกษาโดยอาศัยประสบการณ์ของผู้ให้การปรึกษาเป็นบรรทัดฐาน

๒. การให้การปรึกษาที่ดี คือข้อใด

- ก. การที่ผู้ให้การปรึกษามีความรู้สึกร่วมเสมือนเป็นตัวผู้รับการปรึกษา
- ข. ผู้ให้การปรึกษาเลือกสิ่งที่ดีที่สุดให้แก่ผู้รับการปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหา
- ค. ผู้ให้การปรึกษาต้องคอยชี้แนะสั่งสอนเมื่อผู้รับการปรึกษาคิดไม่เหมือนผู้ให้การปรึกษา
- ง. ผู้ให้การปรึกษาเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้และเข้าใจตัวเอง

๓. ข้อใดไม่ใช่ คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา

- ก. Rapport เป็นมิตร
- ข. Confidentiality เก็บความลับได้
- ค. Sympathy มีอารมณ์ความรู้สึกร่วม
- ง. Non-judgemental ไม่ตัดสิน

๔. เมื่อผู้ให้การปรึกษาสามารถสะท้อนความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาได้อย่างถูกต้อง

- ก. ผู้รับการปรึกษาจะเกิดความไว้วางใจผู้ให้การปรึกษา
- ข. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามองสภาพการณ์ต่าง ๆ อย่างเป็นจริงมากขึ้น
- ค. ผู้รับการปรึกษากลับเปิดเผยตนเอง
- ง. ถูกทุกข้อ

๕. ขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้เกิดการเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา คือขั้นตอนใด

- ก. การวางแผนแก้ไขปัญหา
- ข. การตกลงบริการ
- ค. การสำรวจปัญหา
- ง. ถูกทั้งข้อ ก และ ค

๖. ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษามีความลังเลไม่มั่นใจในการตัดสินใจ ควรใช้ทักษะใดในการวางแผนแก้ไขปัญหา

- ก. ทักษะการให้ข้อมูล
- ข. การตกลงบริการ ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ
- ค. ทักษะการเสนอแนะ
- ง. ทักษะการพิจารณาทางเลือก

๗. ทักษะการให้ข้อมูลในการปรึกษา คือ

- ก. การให้ข้อมูลทางบวก เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความสบายใจ ผ่อนคลาย
- ข. การให้ข้อมูลมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับการปรึกษามีความรู้ทุกเรื่อง
- ค. การประเมินความรู้เดิมของผู้รับการปรึกษาและเพิ่มเติมข้อมูลในส่วนที่ขาด
- ง. การให้ข้อมูลเพื่อจูงใจให้ผู้รับการปรึกษาเลือกแนวทางปฏิบัติตามที่ผู้ให้การปรึกษาต้องการ

๘. ข้อใดไม่ใช่คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา

- ก. การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข
- ข. ไม่แบ่งแยก ไม่อคติ
- ค. ให้การปรึกษาในกรณีที่ตนเองชำนาญ
- ง. ไวต่อปฏิกิริยาของผู้รับการปรึกษาที่เปลี่ยนแปลง

๙. องค์ประกอบสำคัญในการวางแผนแก้ไขปัญหา คือ

- ก. ความพร้อมของผู้ให้การปรึกษา
- ข. แรงจูงใจของผู้ให้การปรึกษา
- ค. การสนับสนุนทางสังคม
- ง. ความสามารถของผู้ให้การปรึกษา

๑๐. กระบวนการให้การปรึกษามีกี่ขั้นตอน ?

- ก. ๓ ขั้นตอน
- ข. ๔ ขั้นตอน
- ค. ๕ ขั้นตอน
- ง. ๖ ขั้นตอน

@@@@@@@@@@

(เฉลย) แบบทดสอบก่อนและหลังการอบรม  
การให้การปรึกษาเบื้องต้น

๑. ความหมายของการให้การปรึกษา

- ก. การชี้แนะให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้และเข้าใจตนเอง
- / ข. การให้ความช่วยเหลือ โดยใช้การพูดคุยเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้และเข้าใจตนเอง
- ค. การแนะนำแนวทางที่ถูกต้องในการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับการปรึกษา
- ง. การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับการปรึกษาโดยอาศัยประสบการณ์ของผู้ให้การปรึกษาเป็นบรรทัดฐาน

๒. การให้การปรึกษาที่ดี คือข้อใด

- ก. การที่ผู้ให้การปรึกษามีความรู้สึกร่วมเสมือนเป็นตัวผู้รับการปรึกษา
- ข. ผู้ให้การปรึกษาเลือกสิ่งที่ดีที่สุดให้แก่ผู้รับการปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหา
- ค. ผู้ให้การปรึกษาต้องคอยชี้แนะสั่งสอนเมื่อผู้รับการปรึกษาคิดไม่เหมือนผู้ให้การปรึกษา
- / ง. ผู้ให้การปรึกษาเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้และเข้าใจตัวเอง

๓. ข้อใดไม่ใช่ คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา

- ก. Rapport เป็นมิตร
- ข. Confidentiality เก็บความลับได้
- / ค. Sympathy มีอารมณ์ความรู้สึกร่วม
- ง. Non-judgemental ไม่ตัดสิน

๔. เมื่อผู้ให้การปรึกษาสามารถสะท้อนความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาได้อย่างถูกต้อง

- ก. ผู้รับการปรึกษาจะเกิดความไว้วางใจผู้ให้การปรึกษา
- ข. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามองสภาพการณ์ต่าง ๆ อย่างเป็นจริงมากขึ้น
- ค. ผู้รับการปรึกษากลับเปิดเผยตนเอง
- / ง. ถูกทุกข้อ

๕. ขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้เกิดการเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา คือขั้นตอนใด

- ก. การวางแผนแก้ไขปัญหา
- ข. การตกลงบริการ
- / ค. การสำรวจปัญหา
- ง. ถูกทั้งข้อ ก และ ค

๖. ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษามีความลังเลไม่มั่นใจในการตัดสินใจ ควรใช้ทักษะใดในการวางแผนแก้ไขปัญหา

ก. ทักษะการให้ข้อมูล

ข. การตกลงบริการ ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ

ค. ทักษะการเสนอแนะ

/ ง. ทักษะการพิจารณาทางเลือก

๗. ทักษะการให้ข้อมูลในการปรึกษา คือ

ก. การให้ข้อมูลทางบวก เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความสบายใจ ผ่อนคลาย

ข. การให้ข้อมูลมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับการปรึกษามีความรู้ทุกเรื่อง

/ ค. การประเมินความรู้เดิมของผู้รับการปรึกษาและเพิ่มเติมข้อมูลในส่วนที่ขาด

ง. การให้ข้อมูลเพื่อจูงใจให้ผู้รับการปรึกษาเลือกแนวทางปฏิบัติตามที่ผู้ให้การปรึกษาต้องการ

๘. ข้อใดไม่ใช่คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา

ก. การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข

ข. ไม่แบ่งแยก ไม่อคติ

/ ค. ให้การปรึกษาในกรณีที่ตนเองชำนาญ

ง. ไวต่อปฏิกิริยาของผู้รับการปรึกษาที่เปลี่ยนแปลง

๙. องค์ประกอบสำคัญในการวางแผนแก้ไขปัญหาคือ

ก. ความพร้อมของผู้ให้การปรึกษา

ข. แรงจูงใจของผู้ให้การปรึกษา

/ ค. การสนับสนุนทางสังคม

ง. ความสามารถของผู้ให้การปรึกษา

๑๐. กระบวนการให้การปรึกษามีกี่ขั้นตอน ?

ก. ๓ ขั้นตอน

ข. ๔ ขั้นตอน

/ ค. ๕ ขั้นตอน

ง. ๖ ขั้นตอน

@@@@@@@@@@

(เอกสารแนบท้าย 3) เอกสารความรู้ เนื้อหาความรู้หลักสูตรการฝึกอบรมการให้การ  
ปรึกษาเบื้องต้น สำหรับบุคลากรและอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
นครราชสีมา

เนื้อหาความรู้หลักสูตรการฝึกอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับบุคลากรและอาจารย์ใน  
ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 ธรรมชาติของจิตใจ	1
- บุคลิกภาพและการพัฒนา	8
- บุคลิกภาพกับงานบริการ	17
บทที่ 2 คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา	19
- เจตคติกับการให้การปรึกษา	20
- ความร่วมรู้สึก (Empathy)	24
บทที่ 3 ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา	43
- ความหมายของการให้การปรึกษา	43
- ลักษณะเฉพาะของการให้การปรึกษา	44
- กระบวนการให้การปรึกษา	47
บทที่ 4 ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา	51
บทที่ 5 การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ	69
บทที่ 6 การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ	77
บทที่ 7 การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา	107

## บทที่ 1

### ธรรมชาติของจิตใจ

การให้การปรึกษา เป็นกลวิธีหนึ่งในการช่วยเหลือ และดูแลผู้ที่มีความทุกข์ทางจิตใจ หรือผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิต รวมถึงครอบครัวของบุคคลเหล่านี้ด้วย ดังนั้นการให้การปรึกษาที่มีคุณภาพ ผู้ให้การปรึกษาจึงจำเป็นต้องดึงหลักวิชาการด้านต่าง ๆ เข้ามาเพื่อทำความเข้าใจบริบทของ “คน” โดยเฉพาะเรื่องธรรมชาติของจิตใจที่ส่งผลให้คนมีความคิด ทัศนคติ ความเชื่อและพฤติกรรมต่าง ๆ และนำไปใช้ประโยชน์ในการทำความเข้าใจภาวะจิตใจของผู้รับการปรึกษา และที่สำคัญที่สุดคือ การเข้าใจภาวะจิตใจของตนเองด้วย (เรียกว่า “รู้เขา รู้เรา”)

#### 1. จิตใจ (Mind) ประกอบด้วยระดับจิตสำนึก และจิตใต้สำนึก

จิตสำนึกเป็นส่วนซึ่งเราสามารถตระหนักรู้หรือรับรู้ได้ ส่วนจิตใต้สำนึกเป็นส่วนที่เรามิอาจเข้าใจได้ในระดับการคิดนึกด้วยเหตุผล มีการทำงานด้วยกลไกทางจิตต่าง ๆ ภายใน ซึ่งเราไม่รู้ตัว

ปัญหาทางจิตในก็มีทั้งสองระดับเช่นกัน การให้การปรึกษาเป็นการช่วยเหลือจิตใจในระดับจิตสำนึกอันเกิดจากสถานการณ์แวดล้อมซึ่งเราเรียกว่า Psycho – social problem ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความทุกข์ หรือความไม่สบายใจ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

#### 2. จิตใจ (ระดับจิตสำนึก) ประกอบด้วย ความคิดและความรู้สึก

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

#### 3. ความคิดและความรู้สึกสามารถโน้มนำกันได้

ความคิดในทางบวก สามารถโน้มนำ ความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ให้เป็นทางบวกได้ เช่น ถ้าเราคิดในสิ่งดี มองโลกหรือผู้รอบข้างด้วยความคิดที่ดี เห็นสิ่งดีในผู้อื่น ก็จะเป็นเหตุให้เกิดความรู้สึกในทางบวก หรือในทางดี ตรงกันข้าม ความคิดในทางลบก็ชักนำ ความรู้สึกให้เป็นทางลบได้เช่นกัน

อารมณ์ในทางใด ก็โน้มนำความคิดในทางเดียวกัน เช่น ถ้าเรามีความรักต่อใครคนหนึ่ง เราจะคิดถึงแต่สิ่งดีงามในตัวเขา แต่เมื่อใจถูกแทนที่ด้วยความโกรธหรือเคืองแค้น การกระทำต่าง ๆ ในทางไม่ดีที่เขาเคยทำก็จะผุดขึ้นในความคิดของเรา และเป็นการยากหากจะพูดถึงความดีที่เขาเคยทำในอดีต

#### 4. อารมณ์ใด ๆ ก็ตามจะรบกวนการทำงานของความคิด

หากภาวะจิตใจเต็มไปด้วยอารมณ์ ไม่ว่าจะเป็นความกังวล ความโศกเศร้า ความโกรธหรือแม้จะเป็นความตื่นเต้น ดีใจก็ตาม ในขณะที่นั้นประสิทธิภาพการทำงานของความคิดจะลดลง ไม่ว่าจะเป็นความคิดด้วยเหตุผล การคิดคำนวณ หรือการตัดสินใจใด ๆ

ดังนั้น หากผู้ให้การปรึกษา ต้องการให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะ หรือตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติ จำเป็นต้องให้ผู้รับการปรึกษาอยู่ในภาวะอารมณ์ที่สงบเสียก่อน เพราะภาวะอารมณ์จะรบกวนการทำงานของความคิดหรือสกัดกั้นการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ

ในทางกลับกัน จะพบว่าหากจิตใจมีสมาธิ ปราศจากภาวะอารมณ์ใด ๆ ความคิดจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ปัญญาหรือความหยั่งรู้จะบังเกิดขึ้นในภาวะที่จิตนิ่งเป็นสมาธิเท่านั้น

#### 5. ความทุกข์ที่พบบ่อย ได้แก่ ความกังวล ความเสียใจ และความโกรธ

ความวิตกกังวล เป็นภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อคิดล่วงหน้าไปถึงสถานการณ์ในอนาคตที่ยังไม่เกิดขึ้น ซึ่งอาจเกิดผลในทางใดทางหนึ่ง อันมีผลกระทบต่อชีวิต

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

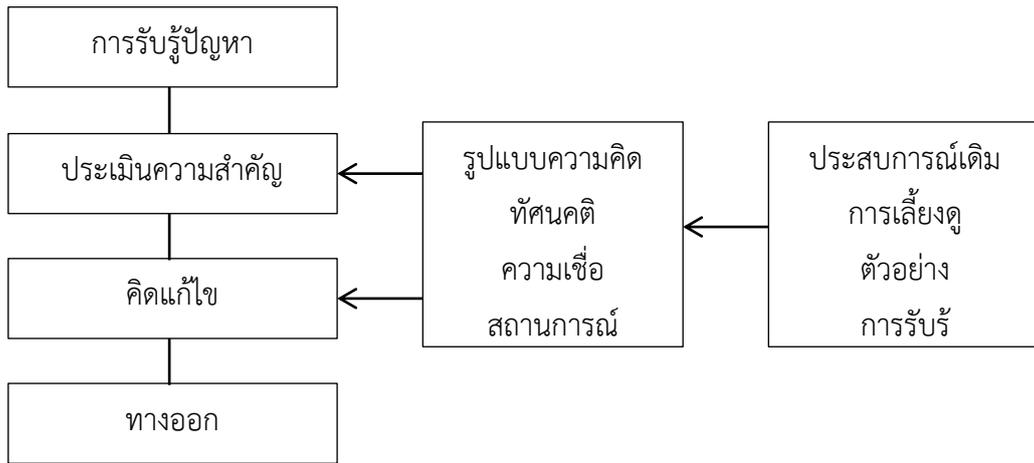
หากอารมณ์ ความรู้สึกมีน้อยจะปรากฏให้รู้ทางแววตา เมื่ออารมณ์มากขึ้นการแสดงออกจะปรากฏให้เห็นทางสีหน้า และหากปริมาณหรือความเข้มข้นของอารมณ์สูงมากจะแสดงออกทางท่าทาง

ดังนั้นในการที่ผู้ให้การศึกษาเกิดความเข้าใจในภาวะจิตใจของรับการปรึกษา จึงต้องมีทักษะการฟังอย่างตั้งใจรวมทั้งการสัมผัสร่างกายต่อกัน ต้องเป็นผู้ช่างสังเกตและไวต่อการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น จึงจะสามารถรับรู้และทำความเข้าใจต่อความคิดและภาวะอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาได้ดี

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

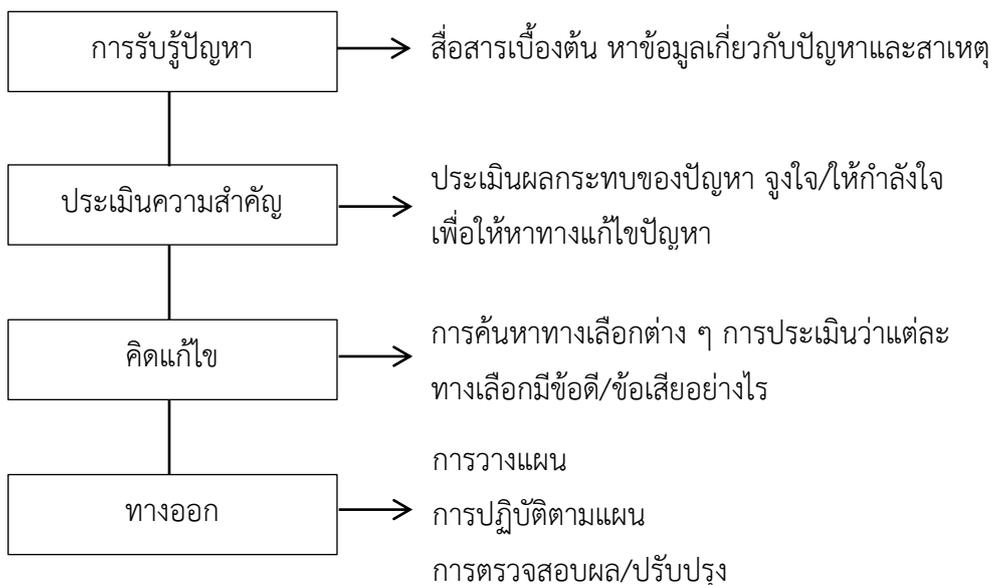
ดังนั้น การเผชิญปัญหา มีขั้นตอนง่าย ๆ ตั้งแต่การรับรู้ปัญหา การประเมิน/มองเห็นความสำคัญ การคิดแก้ไข และการวางแผนปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนเหล่านี้อาจมีปัจจัยบุคคลที่มีอิทธิพล ไม่ว่าจะเป็นความคิดทัศนคติ หรือความเชื่อก็ตาม แม้ปัญหาที่คล้ายคลึงกันก็อาจมีปฏิกิริยา พฤติกรรมหรือการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันได้

#### แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิด-อารมณ์-พฤติกรรม



การเข้าใจความแตกต่างนี้จะทำให้ผู้ให้บริการ ยอมรับความแตกต่างและใช้มุมมองของผู้ให้บริการในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาด้วย ซึ่งแนวทางการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหานั้นควรสอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการ

### แนวทางที่เป็นไปได้



ปัญหาที่พบในผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็นปัญหาด้านอารมณ์ ความรู้สึก และปัญหาด้านความคิด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดปัญหาด้านพฤติกรรม ดังนั้นหลักการช่วยเหลือเน้นปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งมีส่วนประกอบ 2 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1)** ใช้วิธีการนุ่มนวล อ่อนโยน เข้าถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับบริการ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการมีความผ่อนคลายทางอารมณ์ รู้สึกไว้วางใจ กล้าเปิดเผยตนเอง ซึ่งประกอบด้วยลักษณะวิธีการดังนี้

- การเข้าใจ เห็นใจ (empathy)
- ความยืดหยุ่น

- การให้กำลังใจ
- การฟังอย่างใส่ใจ
- การยอมรับผู้รับการปรึกษา
- ท่าที่ที่นุ่มนวล อ่อนนุ่

ซึ่งวิธีนี้มักจะใช้ในช่วงแรกของการเริ่มต้นสนทนา และใช้ในช่วงที่ผู้รับการปรึกษาแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบ

**ส่วนที่ 2)** ใช้วิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ มีเหตุมีผล เพื่อให้มองเห็นทางออกของปัญหา และเพื่อช่วยผู้รับการปรึกษาเรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วยวิธีการ/ลักษณะ ดังนี้

- การรักษาความลับ
- การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ
- มีทักษะในการสื่อสาร
- บุคลิกภาพมั่นคงในอารมณ์
- มีหลักการ มีเหตุมีผล

ผู้ให้การปรึกษาจะต้องฝึกการให้การช่วยเหลือโดยผสมผสานวิธีการทั้ง 2 ส่วนเข้าด้วยกัน เพื่อให้การช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาตามปัญหาและความต้องการอย่างเหมาะสม

## บุคลิกภาพและการพัฒนา

**ความหมายของบุคลิกภาพ** หมายถึง สภาพนิสัยจะเพาะคน

บุคลิกภาพเป็นกระบวนการผสมผสานภายในบุคคลอันเกิดจากการทำงานของระบบกายและระบบจิต ซึ่งเป็นสิ่งกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความคิด (แสงสุรีย์ สำอางค์กุล, 2539)

บุคลิกภาพ คือ สิ่งที่ทำให้บุคคลมีเอกลักษณ์โดดเด่นเฉพาะตัวเป็นวิถีแห่งความคิดและการกระทำ บุคลิกภาพรวมถึงลักษณะนิสัย พฤติกรรม อารมณ์ และสภาพจิตใจ (นภดล เวชสวัสดิ์, 2539)

บุคลิกภาพ คือ รูปแบบต่าง ๆ ของลักษณะพฤติกรรมและวิธีการคิด ซึ่งกำหนดแนวทางการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม (Hilgard, 1979)

การวางรูปแบบบุคลิกภาพได้รับอิทธิพลมาจากพันธุกรรมและประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งได้แก่ ประสบการณ์เฉพาะของแต่ละบุคคล ในการศึกษาบุคลิกภาพมีแนวคิดทฤษฎีที่สำคัญอยู่ด้วยกัน 4 แนวคิดคือ แนวคิดลักษณะนิสัย แนวคิดจิตวิเคราะห์ แนวคิดการเรียนรู้ทางสังคม และแนวคิดปรากฏการณ์หรือมนุษยนิยม แต่ละแนวคิดมีความเชื่อเกี่ยวกับบุคลิกภาพแตกต่างกันไป แนวคิดลักษณะนิสัยเน้นว่าบุคคลมีลักษณะนิสัยประจำตัวซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ดังนั้นในสภาพการณ์ที่แตกต่างกันบุคคลจึงควรมีการตอบสนองในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน แนวคิดจิตวิเคราะห์เชื่อว่าพลังจิตใจในจิตไร้สำนึกเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ แนวคิดการเรียนรู้ทางสังคมเห็นว่าสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์เป็นตัววางรูปแบบพฤติกรรมโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ของบุคคล และแนวคิดปรากฏการณ์ให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสบการณ์ส่วนตัว แนวคิดนี้บางครั้งเรียกว่า กลุ่มมนุษยนิยม เพราะเน้นคุณค่าของมนุษย์โดยเห็นว่ามนุษย์พยายามพัฒนาตัวเอง

และก้าวขึ้นไปสู่ระดับที่สมบูรณ์ที่สุดเพื่อให้เข้าใจเรื่องบุคลิกภาพให้มากขึ้น ทางจิตวิทยามีวิธีการประเมินบุคลิกภาพหลายวิธีด้วยกัน การประเมินด้วยวิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ การใช้แบบสำรวจบุคลิกภาพ และ การใช้แบบทดสอบฉายภาพจิต เป็นวิธีที่ใช้ประเมินบุคลิกภาพโดยทั่วไป ซึ่งแต่ละวิธีสามารถนำมาใช้ประกอบกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลิกภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

บุคลิกภาพเป็นการผสมผสานของประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากพัฒนาการตั้งแต่เล็กจนโต บุคลิกภาพมีส่วนสำคัญต่อการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะมีผลต่อการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น

แนวความคิดทางจิตวิทยาที่อธิบายเรื่องบุคลิกภาพมีหลายแบบในหลักสูตรนี้ ขอนำเสนอแนวคิดบุคลิกภาพแบบ T.A. (Transactional Analysis) ผู้ที่ก่อตั้งวิชาจิตวิทยาแห่งความสัมพันธ์ (T.A.) เป็นจิตแพทย์ชาวแคนาดา ชื่อ อีริก เบิร์น (Eric Berne) กล่าวว่า บุคลิกภาพของคนเรานั้นประกอบด้วย

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

บุคลิกภาพแบบพ่อ-แม่ แบ่งย่อยออกเป็น

**1.1 พ่อแม่ที่ขบขควคุม วิพากษ์วิจารณ์ (Controlling/Critical Parent : CP)** บุคลิกภาพนี้จะมีลักษณะขบขควคุมประพฤติกำหนดขอบเขตวิถีชีวิตของตัวเองและผู้อื่น มักตัดสินว่าสิ่งใดดีหรือไม่ดีคำพูดที่ใช้มาก 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 มักเป็นคนที่ไม่มีการมณเข้ามาแทรกแซง เป็นนักวิชาการ นักคิดคำนวณ และจะมุ่งความสนใจไปยังสิ่งที่จะเป็นประโยชน์และเหมาะสมกับสถานการณ์ สนใจความคิดเห็นของผู้อื่น เปิดใจกว้าง รับฟังผู้อื่น ไม่เครียดเกร็ง คำพูดที่ใช้บ่อย เช่น อะไร...? อยู่ไหน...? เกิดอะไรขึ้น? เป็นอย่างไร? โดยทั่วไปแล้ว เป็นต้น

**3. บุคลิกภาพแบบเด็ก (Child : C)** เป็นส่วนที่เคยแสดงออกหรือรู้สึกตั้งแต่ยังเด็กเล็กอยู่ ซึ่งอาจเกิดจากธรรมชาติที่ติดตัวมา หรือเป็นปฏิกิริยาที่ตอบสนองต่อผู้อื่นที่เข้ามาสัมพันธ์ด้วย ตั้งแต่สมัยเด็ก ๆ จนติดตัวเป็นแบบแผน แบ่งบุคลิกภาพแบบเด็กออกได้ดังนี้

**3.1 เด็กอิสระ (Free Child : FC)** มีลักษณะที่อยากรู้อยากเห็น 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-จ่ายอม (Adapted Child : AC)** จะชอบยอมทำตาม ไม่กล้าขัดใจคนอื่น ไม่รู้จักปฏิเสธ ขาดความเป็นตัวของตัวเอง ทำตัวเป็นลูกแห่ง จะอดทนเพื่อไม่ให้ผู้ใหญ่ตำหนิ ว่ากล่าว ทำทางที่แสดงออกจะชอบก้มหน้าไม่กล้าสบตา ชอบพยักหน้าหลายครั้ง พูดเสียงเบา คำพูดที่ใช้ เช่น ขอโทษค่ะ ครับ ผม กรุณาด้วยครับ ได้ครับ ไม่เป็นไรค่ะ เป็นต้น หรือบางครั้งอาจจะออกมาในลักษณะไม่ชอบทำตามผู้อื่น แต่ก็ไม่สามารถเป็นตัวของตัวเองได้ มักแสดงอาการหงุดหงิดต่อต้าน ดื้อดึง พูดจาประชดประชัน ทำทนาย ประท้วง ชอบนินทา อิจฉาริษยา หวาดระแวง ไม่ไว้วางใจใคร คำพูดที่ใช้และทำทางมักจะชอบเสียดสี แสดงอารมณ์ประกอบ ไม่ชอบพูด ตรงไปตรงมา เช่น นึกว่าจะแน่แค่นี้... อย่างนี้ใครก็ทำได้... อย่างนี้ยอมไม่ได้... ทำไปก็เท่านั้น... เป็นต้น

บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลเป็นผลรวมของบุคลิกภาพแบบพ่อแม่ แบบผู้ใหญ่ และแบบเด็ก โดยแต่ละบุคคลจะมีสัดส่วนของบุคลิกภาพทั้ง 5 แบบ ไม่เท่ากัน และในแต่ละช่วงเวลาก็อาจแสดงบุคลิกภาพที่แตกต่างกันตามความรู้สึกภายในและสิ่งเร้าที่กระทบมาจากภายนอกได้

## แบบประเมินบุคลิกภาพ

### ข้อแนะนำ

ให้คุณอ่านข้อความข้างล่าง แล้วพิจารณาว่าข้อความใดที่เป็นจริงตามความรู้สึก ความคิด หรือ บุคลิกลักษณะของคุณ แล้วทำเครื่องหมาย **X** ลงบนค่าคะแนนต่อไปนี้

ค่าคะแนน 0 คะแนน	หมายถึง ไม่จริงเลย
ค่าคะแนน 1 คะแนน	หมายถึง ไม่ค่อยจริง
ค่าคะแนน 2 คะแนน	หมายถึง จริงเพียงเล็กน้อย
ค่าคะแนน 3 คะแนน	หมายถึง จริงพอสมควร
ค่าคะแนน 4 คะแนน	หมายถึง จริงค่อนข้างมาก
ค่าคะแนน 5 คะแนน	หมายถึง จริงมาก
ค่าคะแนน 6 คะแนน	หมายถึง จริงมากที่สุด

2. เมื่อทำครบทั้ง 30 ข้อแล้ว ให้รวมคะแนนโดยแบ่งเป็นกลุ่มของบุคลิกภาพดังนี้คือ

ข้อ 1 ถึง ข้อ 6	เป็นบุคลิกภาพแบบ CP
ข้อ 7 ถึง ข้อ 12	เป็นบุคลิกภาพแบบ NP
ข้อ 13 ถึง ข้อ 18	เป็นบุคลิกภาพแบบ A
ข้อ 19 ถึง ข้อ 24	เป็นบุคลิกภาพแบบ FC
ข้อ 25 ถึง ข้อ 30	เป็นบุคลิกภาพแบบ AC

3. เมื่อรวมคะแนนแต่ละหมวดเรียบร้อยแล้ว ให้เอาคะแนนที่ได้มาวาดเป็นกราฟตามแบบฟอร์มที่แจก

ให้

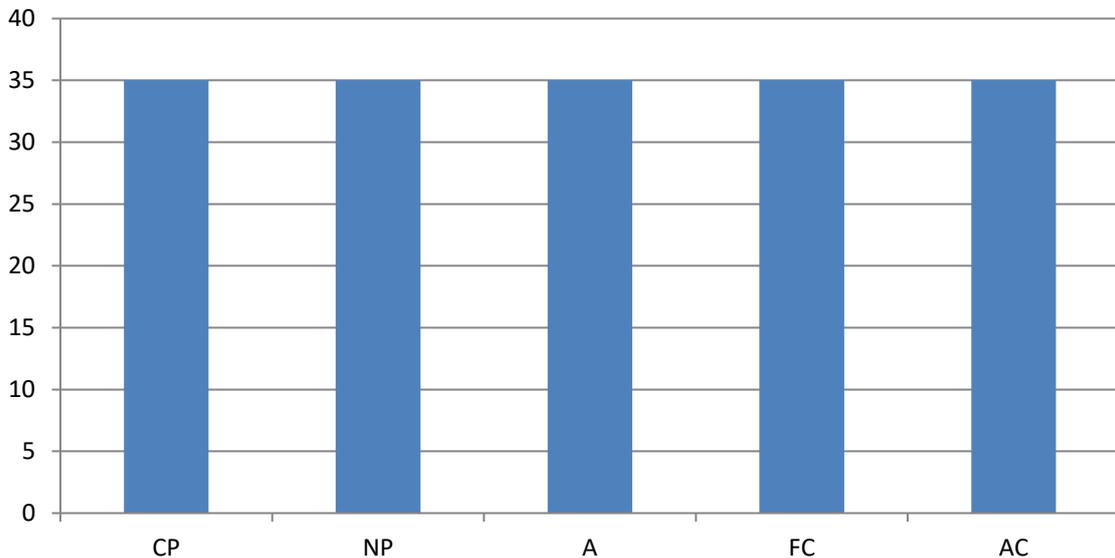
แบบประเมินตนเอง

ข้าพเจ้าเป็นคน.....

1.	ชอบวิพากษ์วิจารณ์และแสดงความคิดเห็น	0	1	2	3	4	5	6
2.	เชื่อว่าการดิ้นรนและการลงโทษ ทำให้สังคมดีขึ้น	0	1	2	3	4	5	6
3.	มีความเชื่อมั่นและเป็นตัวของตัวเอง	0	1	2	3	4	5	6
4.	ยึดมั่นต่อจารีตประเพณีและความถูกต้องเป็นหลัก	0	1	2	3	4	5	6
5.	ชอบเป็นผู้นำ	0	1	2	3	4	5	6
6.	ชอบแนะนำสั่งสอนผู้อื่น	0	1	2	3	4	5	6
7.	ชอบเห็นใจคนอื่น	0	1	2	3	4	5	6
8.	ชอบช่วยเหลือคนอื่น	0	1	2	3	4	5	6
9.	รักและห่วงใยตัวเอง	0	1	2	3	4	5	6
10.	ชอบสงสารคนอื่น เมื่อเห็นเขาทุกข์ร้อน	0	1	2	3	4	5	6
11.	ห่วงใยต่อความรู้สึกและความทุกข์ของผู้อื่น	0	1	2	3	4	5	6
12.	ชอบปกป้องและทุกข์ร้อนแทนคนอื่น	0	1	2	3	4	5	6
13.	ชอบคิดแก้ปัญหา	0	1	2	3	4	5	6
14.	ชอบใช้เหตุผลมากกว่าใช้อารมณ์	0	1	2	3	4	5	6
15.	ชอบค้นคว้าศึกษาความรู้	0	1	2	3	4	5	6
16.	ชอบความสงบไม่วุ่นวาย	0	1	2	3	4	5	6
17.	ชอบคิดและทำมากกว่าพูด	0	1	2	3	4	5	6
18.	ชอบพึ่งพาตนเอง	0	1	2	3	4	5	6
19.	ชอบคิดริเริ่มและสร้างสรรค์	0	1	2	3	4	5	6
20.	กระตือรือร้นต่อสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ	0	1	2	3	4	5	6
21.	ชอบความตื่นเต้นและการผจญภัย	0	1	2	3	4	5	6
22.	ชอบชีวิตที่สนุกสนานร่าเริง	0	1	2	3	4	5	6
23.	ชอบอิสระเสรี ไม่ชอบให้ใครบีบบังคับ	0	1	2	3	4	5	6
24.	ชอบชีวิตที่สบาย ๆ ไม่จริงจัง	0	1	2	3	4	5	6
25.	ชอบคล้อยตามคนอื่น	0	1	2	3	4	5	6
26.	เอาใจคนเก่ง	0	1	2	3	4	5	6
27.	ชอบการประนีประนอม ไม่ขัดใจใคร	0	1	2	3	4	5	6
28.	ปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ง่าย	0	1	2	3	4	5	6
29.	รู้สึกไม่สบายใจ เมื่อต้องขัดแย้งกับคนอื่น	0	1	2	3	4	5	6
30.	ชอบคิดมาก เมื่อทำความผิดหรือขัดใจใคร	0	1	2	3	4	5	6

## โครงสร้างบุคลิกภาพ

### ผลลัพธ์



ในการเป็นผู้ให้การศึกษา เราคงต้องกลับมาสำรวจตนเองว่าตนเองมีบุคลิกภาพแบบใดที่เป็นข้อดี และนำข้อดีนั้นมาทำให้เกิดประโยชน์ในการให้การศึกษาให้ได้มากที่สุด ขณะเดียวกันต้องตระหนักรู้เท่าทันว่าตนเองที่จะจัดการกับข้อเสียของตนเอง เพื่อให้มีผลกระทบต่อกระบวนการให้นิเทศนายน้อยที่สุด

### บุคลิกภาพกับงานบริการ

การให้บริการทางสังคมจิตใจ ผู้ให้บริการ หรือผู้ที่จะสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดีนั้น ควรเป็นผู้ที่มีความเมตตา กรุณา รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น แต่จะไม่ปกป้องอุ้มชูจนเกินไป ต้องยอมรับฟัง สังเกต และพิจารณาเสียก่อนตามข้อมูลที่มีอยู่จริงด้วยเหตุและผล และช่วยให้ผู้อื่นตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ และขณะเดียวกันก็ต้องมองโลกในแง่ดี ความเป็นตัวของตัวเอง มีอารมณ์ขัน มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักดูแลตัวเอง หาความสุขให้กับตัวเองได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นบุคลิกภาพบางอย่างก็อาจเป็นปัญหาในการให้การศึกษาได้ เช่น บางคนที่ชอบควบคุมบังคับผู้อื่น ยึดตัวเองศูนย์กลางในการตัดสินใจ ถูกผิด หรือพวกที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมากเกินไปโดยลืมนึกถึงศักยภาพของผู้อื่น หรือพวกที่ชอบมองโลกในแง่ร้ายต่อต้านสังคม หรือพวกที่จิตใจอ่อนแอโอนอ่อนไปตามผู้อื่นง่าย ไม่เป็นตัวของตัวเอง เหล่านี้อาจทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์และการให้บริการทางสังคมจิตใจได้

ฝึกควบคุมตนเองให้คิด พุด และทำในลักษณะของบุคลิกภาพที่เหมาะสม คือ

- มีสติปัญญา มีเหตุผลในการแก้ปัญหา ต้องอยู่บนข้อมูลที่มีอยู่จริง
- ไม่ด่วนตัดสินถูกผิด (non-judgemental attitude) และหลีกเลี่ยงการตำหนิว่ากล่าวผู้อื่น
- ฝึกรับฟังผู้อื่น และพยายามศึกษาให้เข้าใจในความคิด ความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่น
- มีจิตใจที่เมตตากรุณา ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

- เชื้อมั่นในศักยภาพของผู้อื่นว่ามีความสามารถแก้ปัญหาด้วยตัวเองได้ ไม่ช่วยเหลือหรือคิดแทนไป  
หมดทุกเรื่อง

- มองโลกในแง่ดี มองว่าปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไขและมีทางออกเสมอ

## บทที่ 2

### คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา

การให้การปรึกษาเป็นกระบวนการในการช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหา ภาวะอารมณ์ จิตใจ จึงจำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือโดยผู้ให้การปรึกษา 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

### เจตคติกับการให้การปรึกษา (Attitude)

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

คำว่า เจตคติ มาจากคำว่า เจต (เจ-ตะ) ซึ่งแปลว่า สิ่งที่เกิดหรือใจ รวมกับคำว่า คติ (คะ-ติ) แปลว่า ข้อคิดอันมีประโยชน์เตือนใจ (มานิต มานิตเจริญ, 2524) ดังนั้น คำว่า เจตคติ จึงน่าจะหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกจากใจอันเป็นข้อคิดที่มีประโยชน์ หรือความคิดความรู้สึกที่ดีเป็นประโยชน์ในเชิงจิตวิทยา เจตคติ หมายถึง ความคิดความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างมีทิศทางประกอบด้วย ลักษณะที่สำคัญสามประการคือ ส่วนที่แสดงความคิดเห็น ส่วนที่แสดงความรู้สึก และส่วนที่แสดงถึงความพร้อมที่จะกระทำ

เจตคติ สร้างได้จากการใส่ใจต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวอย่างมีสติ การทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดเจตคติทำได้จากกระตุ้นให้เกิดการคิด ไตร่ตรอง ใส่ใจ โดยมีสื่อชี้แนะเป็นจุดเริ่มต้น ต่อจากนั้นสนับสนุนให้เกิดการคิดวิเคราะห์โดยนัยยะของสาระตามมุมมอง หรือตามภาพความคิดของแต่ละคนที่ขยายออกไปจากประสบการณ์ชีวิตส่วนตัว งานที่เกี่ยวข้องและสังคมของเขาโดยผู้สอนต้องสนับสนุนให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ใช้ศักยภาพของตน ในการเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเฝ้ามองถึงสิ่งที่จะเกิดตามมาในอนาคต รวมทั้งผลกระทบต่อบุคคล ชุมชน และสังคม ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้พูด ได้เปิดเผยและอธิบายสิ่งที่อยู่ในใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดคนอื่น ๆ ได้รู้สึก

ได้ขยายความคิด ความเข้าใจเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน จนในที่สุดค่อย ๆ พัฒนาเปลี่ยนแปลงระดับความคิด ความรู้สึกในเรื่องนั้น จากการรับรู้ ใส่ใจ สนใจ ตั้งใจ จนถึงตระหนักรู้

การสร้างให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดเจตคติเป็นสิ่งที่ไม่ง่าย โดยเฉพาะในเรื่องของการให้การปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มีปัญหาที่หลากหลาย

เริ่มจากเรื่องของการให้การปรึกษา ซึ่งไม่ใช่เรื่องที่ใคร ๆ จะทำได้เพราะเป็นสิ่งที่มีความลึกซึ้ง มีวิธีการ มีความหมาย และที่สำคัญต้องมีแรงจูงใจ เพราะการปรึกษาเป็นศาสตร์หนึ่งทางจิตวิทยา ที่เป็นวิทยาศาสตร์ซึ่งมีพื้นฐานการทดลอง ทดสอบ รวบรวมความรู้ พร้อมทั้งต้องใช้ศิลปะ (จิ้น 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 ผลก็จะเป็นไปในทางตรงกันข้าม คำถามที่ว่า “ความคิด ความรู้สึก เช่นนี้ เป็นอคติหรือเปล่า” คารีฟ (Kareev, 1995) ให้ทัศนะว่า โดยทั่วไปแล้ว บุคคลมักจะตัดสินใจโดยมีอคติแอบแฝงอยู่ ซึ่งไม่ใช่พฤติกรรมการเรียนรู้ (Cognitive function) แต่เป็นแค่ความรู้สึกต้น 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 ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับจะถูกใจหรือไม่ การที่จะบอกได้ว่าถูกใจหรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่า ตรงกับทัศนคติ ความเชื่อ ปรัชญา อุดมคติ ตลอดจนศีลธรรมของบุคคลนั้นหรือเปล่า ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะถูกหล่อหลอมมาตั้งแต่เกิดเป็นเด็กชายเด็กหญิง ผ่านการบวนการพัฒนา การเลี้ยงดูการดำเนินชีวิตมาจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งการมีสังคมปกติและบริบทของสังคมของแต่ละคนด้วย ซึ่งไม่ว่าสิ่งเหล่านั้นจะยอมรับได้หรือไม่ ก็เป็นอคติทั้งสิ้น อคติจะมีความเข้มข้นน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับระดับของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งที่เข้ามามีปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งอคติมีทั้งทางเพศ ทางอาชีพ ทางความเชื่อ ทางค่านิยม และประสบการณ์

ดังนั้น ในการให้การปรึกษาจึงจำเป็นที่ผู้ให้การปรึกษา (Counsellor) จะต้องตัดอคติออกไป แยกความเชื่อส่วนงานออกไป โดยเปิดใจให้กว้างทำใจเป็นกลาง ไม่นำมาเปรียบกับตนเองหรือคนอื่น แยกออกจากเกณฑ์มาตรฐานทุกอย่าง ยอมรับในธรรมชาติเชิงตรรกของเรื่องนั้น ๆ (Kahneman, Slovic and Tversky, cited in Kareev, 1995) มีสติรู้ตัว และเตือนตัวเองอยู่เสมอ ที่สำคัญต้องมีความเห็นใจ ผลที่ได้จากการแยกอคติออกไปคือ บุคคลจะมีการตัดสินใจที่ผิดพลาดน้อยที่สุด เพราะพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ด้วยเหตุด้วยผลและ

ธรรมชาติของสิ่งนั้น ๆ ประโยชน์ที่จะได้รับร่วมด้วยคือ สัมพันธภาพระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้การปรึกษาจะดีมากขึ้น (more positive relationship)

สำหรับการให้การปรึกษากับผู้มีปัญหาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ เช่น คนไข้โรคติดต่อร้ายแรง คนพิการ ผู้ป่วยเรื้อรังจะมีเรื่องของอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ผู้ให้การปรึกษาต้องตระหนักในอารมณ์ของตนเองและควบคุมให้อยู่ โดยพึงระลึกถึงบทบาทของตนในฐานะผู้ช่วยเหลือด้านจิตใจ เพราะเป็นไปได้ที่ผู้ให้การปรึกษาจะมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ ในด้านลบกับผู้รับการปรึกษาซึ่งถ้าไม่ตัดอคติออกไป ผู้รับการปรึกษาจะรับรู้ได้จากปฏิกิริยาทางอารมณ์ และการแสดงออกของผู้ให้การปรึกษาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้กระบวนการปรึกษาไม่ประสบผลสำเร็จ

### ความร่วมมือรู้สึก (Empathy)

ความร่วมมือรู้สึกตรงกับภาษาอังกฤษว่า “feeling into” หมายถึง การเข้าไปร่วมรู้สึก ร่วมรับรู้ในโลกส่วนตัวของอีกบุคคลหนึ่งเสมือนหนึ่งเป็นโลกของตนเอง โดยไม่ยึดตนเองเป็นเกณฑ์ แต่ก็ไม่เสียความเป็นตัวเอง นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่จะสื่อความเข้าใจในการรับรู้ถึงความหมาย หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในความรู้สึกของตนที่คลุ้มเครือให้เกิดความกระจ่างชัดขึ้น โดยมีองค์ประกอบ 2 ประเด็น คือ

1. ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกในโลกทัศน์ของบุคคลอื่น
2. ความสามารถในการสื่อสารถึงความเข้าใจและการรับรู้ให้บุคคลอื่นเข้าใจได้

### กระบวนการของความร่วมมือรู้สึก

เรียงลำดับขั้นตอนดังนี้คือ

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

### ประเภทของความร่วมมือรู้สึกมี 2 ประเภท คือ

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

ความร่วมมือรู้สึกขั้นสูงจะไม่เน้นเฉพาะในเรื่องปัญหาเท่านั้น หากจะให้ความสนใจถึงสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องด้วย จึงทำให้สามารถมองได้ครอบคลุมทั้งในสิ่งที่มองเห็นเด่นชัดและสิ่งที่ปกปิดซ่อนเร้น ดังนั้นในบางครั้งจึงมีการแปลความเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย แต่การแปลความพฤติกรรมใด ๆ ของผู้รับการปรึกษานั้นจะต้องมีพื้นฐานมาจากการสื่อของผู้รับการปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นการพูด และมีใช้คำพูดก็ตาม หากต้องมีการแปลความโดยมีพื้นฐานมาจากการประสบการณ์เดิมของผู้ให้ความช่วยเหลือ นอกจากนี้จังหวะในการสื่อสารที่เหมาะสม ไม่รีบเร่ง เร็วหรือช้าเกินไป และความพร้อมของผู้รับการปรึกษาก็มีส่วนสำคัญเพราะจะไม่ใช่เป็นการบีบบังคับให้ผู้รับการปรึกษาล้อยตาม แต่จะเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้มีความคิดในการตัดสินใจ

ตัวอย่างประเภทของความร่วมมือรู้สึก	
พงษ์ (ผู้รับการปรึกษา)	ผมจะรอคำตอบจากเธอ ผมคิดว่ามันไม่ใช่สิ่งที่ผิดเลยหากผมจะขอคืนดีกับเธอ และถามถึงความเป็นอยู่ของเธอ
ใจ (ผู้ให้การปรึกษา)	อืมม...ก็ดีนะ มันเป็นการเริ่มในการทำสิ่งดี ๆ ให้กับเธอ
พงษ์ (ผู้รับการปรึกษา)	ใช่ ผมคิดว่าผมสามารถทำได้
ใจ (ผู้ให้การปรึกษา)	คุณกำลังพูดว่าคุณจะกลับไปคืนดีกับเธอ แต่ฉันฟังน้ำเสียงคุณ ดูเหมือนคุณไม่กระตือรือร้นในเรื่องนี้เลย หรือฉันอาจฟังผิดไป แล้วคุณรู้สึกอย่างไรคะ
พงษ์ (ผู้รับการปรึกษา)	ใช่ ถูกต้องทีเดียว จริง ๆ แล้วผมก็ยังไม่ต้องการไปพูดกับเธอ ผมรู้สึกผิดมากที่หย่ากับเธอ ผมทำผิดที่ปล่อยเธอไป ผมต้องการเข้าไปปกป้องดูแลเธออีกครั้ง และเหตุผลหนึ่งที่เราต้องหย่าขาดจากกันก็คือผมจะให้ความสนใจเธอก็ต่อเมื่อเธอเป็นตัวเธอเองมากกว่านี้

### วิธีการสร้าง Empathy

1. การขจัดความลำเอียงของผู้ให้การปรึกษาที่มีต่อผู้รับการปรึกษา
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 ตะแคงไหล่ พยักหน้า

### 3. แสดงออกจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของผู้ให้การศึกษาซึ่งผู้รับการศึกษารับรู้ได้ดังนี้

- รับรู้จากการมองเห็น การแสดงออกและภาพลักษณ์ของผู้ให้การศึกษา และเกิดความรู้สึก จากสิ่งที่เห็นซึ่งผู้ให้การศึกษาจะแสดงออกเป็นแววตามที่อยู่สนใจ
- รับรู้จากการฟัง ได้ยิน น้ำเสียง การพูด ความชัดเจน การโต้ตอบ จังหวะการพูดที่แสดงว่าเห็นใจ เข้าใจ
- รับรู้จากการสัมผัสได้ทางความรู้สึกทางใจ เช่น รู้สึกอบอุ่น รู้สึกขุ่นข้อง รู้สึกกร้อน ๆ ที่ผิว เป็นต้น
- รับรู้จากกลิ่นและรส ซึ่ง 2 อย่างนี้ไม่ค่อยชัดเจนเท่าไร

### การไม่ตัดสินและการไม่แบ่งแยก (Non – Judgemental and Non – Discrimination)

การไม่ตัดสินและการไม่แบ่งแยก ถือเป็นสิ่งสำคัญของการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าผู้รับการศึกษามีปัญหาด้านร่างกาย จิตใจ หรือสังคม

การไม่ตัดสิน (Non – Judgemental) คือการที่บุคคลโดยเฉพาะผู้ให้การศึกษาไม่ตีความว่าการที่ผู้รับการศึกษามีพฤติกรรมบางอย่างเป็นการถูกผิด ดีเลว แค่นั้น โดยไม่ควรนำเอาความเชื่อและประสบการณ์ของตนไปสวมทับกับพฤติกรรมที่ผู้มีปัญหากระทำ การนำเอาความคิดความรู้สึกจากประสบการณ์ไปด่วนตัดสินจะนำไปสู่การแบ่งแยก (Discriminate) ไปโดยปริยาย และการไม่ตัดสินจะช่วยเอื้อให้ผู้รับการศึกษามีโอกาสเรียนรู้ตนเอง และเกิดความกระจำใจในตนเอง

การป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งเหล่านี้ ทำได้โดยยอมรับความแตกต่างของบุคคลซึ่ง Roger (1958) พูดถึงลักษณะสำคัญที่ช่วยให้การศึกษามีประสิทธิภาพ ข้อหนึ่งคือ การยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข (Unconditional positive regard) ไม่ว่าผู้รับการศึกษจะเป็นใคร มีพฤติกรรมอย่างไรซึ่งรวมทั้งยอมรับพื้นฐาน ความมีคุณค่า มุมมอง ทักษะคติ และภาพลักษณ์ทางกายภาพของผู้รับการศึกษาก็ปรากฏ (Loqanbill et al, cited in Werth, J.L. 1996 : 41)

#### ทำได้โดยมีปัจจัยดังนี้

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

ดังนั้นการสร้างเจตคติเกี่ยวกับการไม่ตัดสิน และการไม่แบ่งแยกผู้รับการศึกษาก็เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องอยู่ในใจของผู้ให้การศึกษาโดยเฉพาะผู้ให้การศึกษาแก่ผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ โดยตลอดทั้งนี้ยังจะช่วยป้องกันการเปิดอุปสรรคของกระบวนการให้การศึกษาด้วย

### Sympathy

เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับรู้เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลที่พบเห็น ส่งผลให้เกิดความรู้สึกร่วมเสมือนเป็นบุคคลนั้น เช่น ขณะดูละคร/ภาพยนตร์ เมื่อตัวแสดง บทบาทที่ซาบซึ้ง/เศร้า เสียใจ จนถึงร้องไห้ ส่งผลให้ผู้ดูละครที่เกิดความรู้สึก Sympathy จะร้องไห้ตามตัวละครนั้น

ความรู้สึก Sympathy อาจเกิดขึ้นกับตัวผู้ให้การปรึกษาขณะให้การปรึกษาได้ หากเรื่องนั้นเป็นเรื่องใกล้เคียงกับตนเอง หรือขณะให้การปรึกษาผู้ให้การปรึกษาไม่มีความพร้อมด้านจิตใจจะส่งผลกระทบต่อตัวผู้ให้การปรึกษาจะขาดความพร้อมในฐานะผู้ให้การช่วยเหลือ อาจทำให้การให้การปรึกษาลื่นสุดลงได้

### Countertransference

เป็นความรู้สึกของผู้ให้การช่วยเหลือ ที่มีต่อผู้รับการช่วยเหลือเสมือนหนึ่งว่าผู้รับการช่วยเหลือ เป็นบุคคลที่สำคัญในชีวิตของผู้ให้การช่วยเหลือในอดีต ซึ่งความรู้สึกที่เกิดขึ้นอาจเป็นความรู้สึกทางด้านบวกและด้านลบได้ เช่น อาจเกิดความรู้สึกผูกพัน ใกล้ชิด หรือเกลียดชัง เป็นความสัมพันธ์ทางสังคม

**ตัวอย่างเช่น** ผู้รับการช่วยเหลือเป็นผู้ใหญ่ที่มีท่าที่เหมือนพ่อ แม่ ญาติ ที่ผู้ให้การช่วยเหลือเคารพรัก ทำให้ความสัมพันธ์เปลี่ยนรูปแบบจากสัมพันธ์ภาพทางวิชาชีพ เป็นสัมพันธ์ภาพทางสังคม จึงทำให้ไม่สามารถทำหน้าที่ในบทบาทผู้ให้การช่วยเหลืออย่างเหมาะสม เป็นต้น

### บทที่ 3

#### ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา

##### ความหมายของการให้การปรึกษา

การให้การปรึกษาเป็นกระบวนการที่อาศัยสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้รับการปรึกษา ด้วยการสื่อสารสองทางจนเกิดความร่วมมือโดยผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้ช่วยเหลือด้วยการใช้คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา 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 ดังนั้นการให้ความช่วยเหลือจะเน้นการแก้ไขปัญหาที่ให้ความสำคัญในเรื่องอารมณ์ ความรู้สึกที่จะเป็นตัวที่สืบค้นต่อไปถึงปัญหาพฤติกรรมที่เกิดขึ้น และส่งผลไปถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

2. เน้นสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา ตลอดกระบวนการให้การปรึกษา เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาเกิดความไว้วางใจ ผ่อนคลาย กล้าเปิดเผยตนเอง ยอมรับรู้ ตลอดจนทำความเข้าใจและแก้ไข ปัญหาของตนเอง

3. เน้นการสื่อสารสองทาง เป็นการสร้างความเข้าใจให้ตรงกันระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกและแยกแยะความรู้สึกที่อยู่ภายในความคิดและเรื่องราวที่เกี่ยวข้องที่สื่อด้วยคำพูด และท่าทาง ซึ่งข้อมูลที่ได้จะต้องได้จากผู้รับการปรึกษาไม่ใช่ได้จากการคาดคะเน หรือคาดเดาเอาเอง ดังนั้นจะต้องมีการซักซ้อมทำความเข้าใจและทำความเข้าใจให้ตรงกันเป็นระยะ ๆ ตลอดกระบวนการให้การปรึกษา

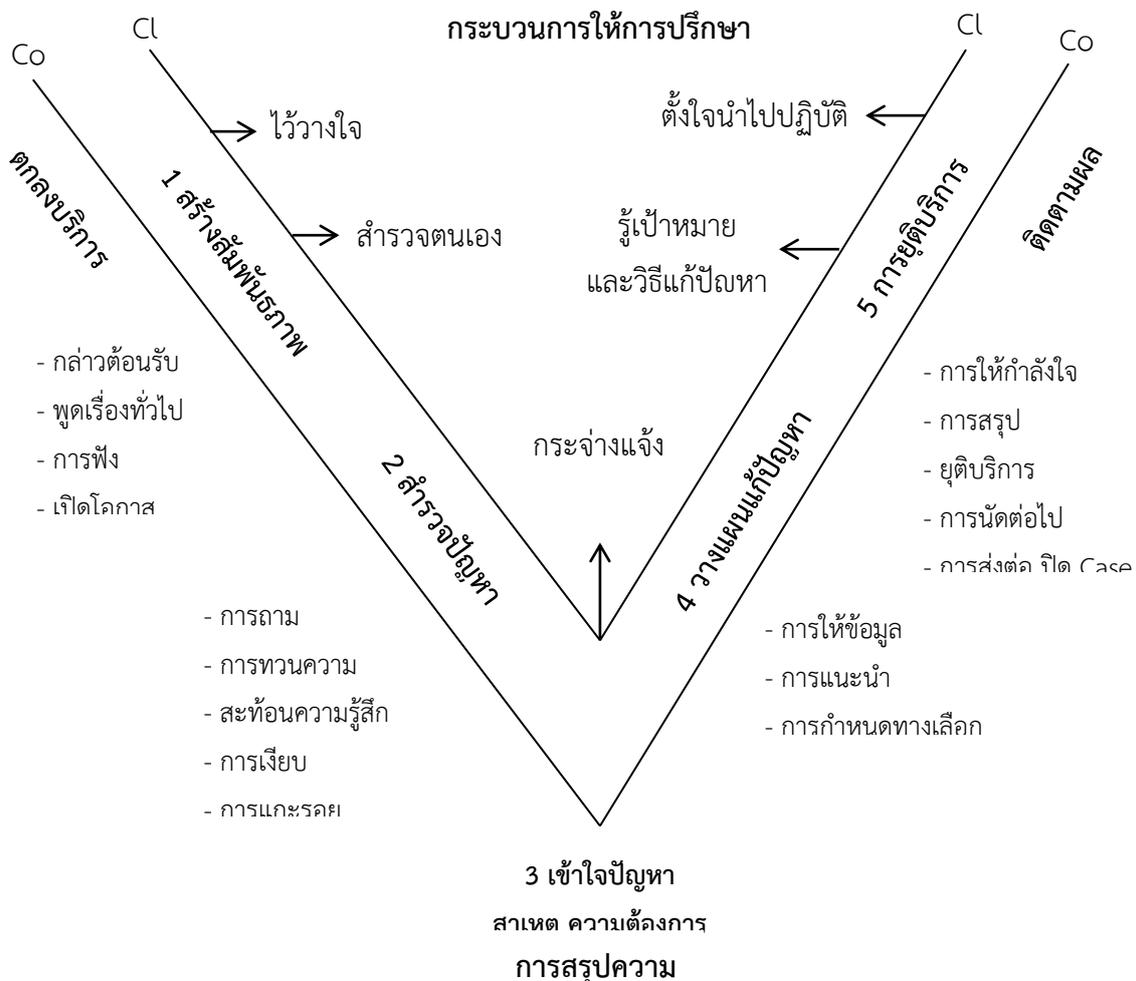
4. เป็นกระบวนการที่มีการพูดคุยกันอย่างมีเป้าหมาย มีขั้นตอนและมีการใช้ทักษะที่เหมาะสม ขึ้นอยู่กับโอกาส จังหวะ และสถานการณ์ที่ผู้ให้การปรึกษาจะเลือกใช้

5. ยึดผู้รับการศึกษาเป็นศูนย์กลาง คือ ให้ความสำคัญต่อความรู้สึกนึกคิด ปัญหาความต้องการของผู้รับการศึกษาในขณะนั้น นอกจากนี้การรับรู้ปัญหา การตัดสินใจเลือก และการแก้ไขปัญหาตั้งอยู่บนศักยภาพของผู้รับการศึกษาเป็นสำคัญ

6. เน้นปัจจุบัน เป็นการเน้นปฏิกริยาที่แสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด และความเชื่อที่มากกระทบในปัจจุบัน คือ **ที่นี่ และเดี๋ยวนี้** จากท่าที และคำพูดของผู้รับการศึกษาในขณะนั้น ส่วนเรื่องราวที่เป็นอดีต เช่น ปัญหาที่เกิดจากการอบรมเลี้ยงดูนั้น ถือว่าเป็นสิ่งที่ผ่านพ้นไปและเรื่องราวในอนาคตเป็นสิ่งที่ยังมาไม่ถึงปัจจุบันเท่านั้นที่สำคัญ และเมื่อผู้รับการศึกษาได้ตระหนักถึงสิ่งที่กำลังทำอะไรอยู่จริงในขณะนี้และเดี๋ยวนี้แล้ว ผู้รับการศึกษาจะสามารถตัดสินใจที่จะกระทำการสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ตัวเขาได้ คือสามารถแก้ไข หรือเลือกปฏิบัติได้ในปัจจุบัน

7. **ไม่มีคำตอบสำเร็จรูป หรือตายตัว** เนื่องจากการให้การศึกษาคือเรื่องของการสื่อสารระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการศึกษา ผลสิ้นสุดของการให้การปรึกษา อาจจบลงในขณะใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการ การตัดสินใจเลือกและศักยภาพ ตลอดจนแรงจูงใจของผู้รับการศึกษาเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล

8. การให้การปรึกษา ไม่ใช่การแนะนำ การสั่งสอนอย่างเดียว หรือการตัดสินใจถูกหรือผิด แต่การให้การปรึกษาเป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีแนวทางแก้ไขปัญหา สามารถพิจารณาทางเลือกได้มากขึ้น และตัดสินใจได้ง่ายขึ้น โดยผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้ที่พยายามดึงศักยภาพของผู้รับการศึกษาที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด แต่ในขณะเดียวกันผู้ให้การปรึกษาอาจให้ข้อมูลในส่วนที่ขาด หรือแนะนำได้เฉพาะบางกรณีที่เกี่ยวข้องกับหลักการปฏิบัติตัวที่เป็นความรู้ที่จำเป็น



กระบวนการให้การปรึกษา มี 5 ขั้น ดังนี้

### 1. การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ

การสร้างสัมพันธภาพ : เพื่อไว้วางใจ คุ่นเคย อบอุ่นใจ มีความรู้ที่ติดต่อผู้ให้การปรึกษา เชื่อมั่นในผู้รับการปรึกษา นำไปสู่การเปิดเผยปัญหา และความรู้สึกที่แท้จริง โดยใช้ทักษะ เช่น การทักทาย (Greeting) การพูดเรื่องทั่วไป (Small talk) การใส่ใจ (Attending) และการเปิดประโน (Opening)

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

### 2. การสำรวจปัญหา

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษา เล่าถึงปัญหาต่าง ๆ ทำให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้ ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมของตนเอง เป็นการสำรวจตนเอง เห็นปัญหาที่แท้จริง พบสาเหตุของปัญหาและรับรู้ความต้องการของตนเอง

### 3. การวางแผนแก้ไขปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาจัดเรียงและเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจปัญหาร่วมกับผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจถึงปัญหา สาเหตุ และความต้องการของตนเอง เพื่อประกอบในการวางแผนแก้ไขปัญหา

### 4. การวางแผนแก้ไขปัญหา

เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ทำให้ทราบว่าปัญหาไหนเป็นปัญหาหลัก เร่งด่วน ของผู้รับการปรึกษา และวางแผนแก้ไขตามลักษณะของปัญหา

### 5. การยุติบริการ

เป็นการยุติการปรึกษาในแต่ละครั้ง (ยุดิ Session) และยุติเพื่อสิ้นสุดการให้การปรึกษา (ยุดิ Case) การตรวจสอบความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาในสิ่งที่ได้พูดคุยกัน กำหนดแนวทางปฏิบัติ และการนัดหมาย

## บทที่ 4

### ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา

กระบวนการให้การปรึกษาเน้นการสื่อสาร 2 ทาง (Two-way Communication) ระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาที่อาศัยสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ยึดผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง และการดูแลทางด้านจิตใจ สิ่งที่จะเอื้อให้การพูดคุยบรรลุถึงเป้าหมายขององค์ประกอบทั้งหมดที่ได้รวดเร็วและมีทิศทางชัดเจนขึ้น คือ การใช้ทักษะพื้นฐาน ซึ่งเป็นทักษะการสื่อสารที่มีลักษณะเฉพาะและมีประสิทธิภาพ เป็นเครื่องมือในการสื่อสารแทนการสื่อสารเชิงสังคม

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

ดังนั้น การเรียนรู้ทำความเข้าใจ และฝึกฝนการใช้ทักษะพื้นฐานจึงมีความสำคัญต่อกระบวนการปรึกษาเป็นอย่างยิ่ง

### ทักษะพื้นฐานการให้การปรึกษา

การให้การปรึกษาเป็นการพูดคุยกันอย่างมีเป้าหมายของผู้ให้และผู้รับการปรึกษา โดยมีทักษะพื้นฐานการให้การปรึกษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร ซึ่งจะนำมาใช้ในจังหวะต่าง ๆ ที่เหมาะสมระหว่างการพูดคุยนั้น เพื่อให้กระบวนการปรึกษามีความต่อเนื่อง มีขั้นตอน และมีทิศทางไม่สะเปะสะปะ หรือเปลี่ยนประเด็นไปเรื่อย ๆ การใช้ทักษะพื้นฐานที่ถูกต้องเหมาะสม จะช่วยให้การติดตามประเด็น หรือการแกะรอยมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีศูนย์กลางของการพูดคุยอยู่ที่ผู้รับการปรึกษาและทำให้การปรึกษาเข้าสู่เป้าหมายได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากทักษะพื้นฐานจะเอื้อให้ผู้รับการปรึกษา สามารถเปิดเผยเรื่องราวและอารมณ์ความรู้สึกของตนได้อย่างต่อเนื่อง และรวดเร็วกว่าการพูดคุยในเชิงสังคมทั่วไป อีกทั้งสามารถช่วยลดปฏิกิริยาทางจิตใจ และเพิ่มศักยภาพของผู้รับการปรึกษาได้ ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการให้การปรึกษา มีดังนี้ คือ

#### 1. การฟัง

การที่ผู้ให้การปรึกษารับฟังความคิด อารมณ์ ความรู้สึกในปัญหาของผู้รับการปรึกษา ในขณะที่ให้การปรึกษา

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้ระบายความคิด อารมณ์ ความรู้สึกที่เป็นปัญหาและได้เรียนรู้เข้าใจตนเองและผู้อื่น สามารถเข้าใจในสิ่งที่ปัญหา ยอมรับ และแยกแยะความรู้สึกทั้งบวกและลบของตนเอง รวมทั้งมีการใช้ศักยภาพตัดสินใจเลือกทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง

2. เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษา สามารถจับประเด็นสำคัญในปัญหาของผู้มารับการปรึกษา และแกะรอยตามปัญหาของผู้รับการปรึกษา

3. เพื่อให้ผู้ให้การศึกษาและผู้รับการศึกษาก่อเกิดความเข้าใจในปัญหาตรงกัน

### แนวทางการใช้การฟัง

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

การฟังอย่างใส่ใจ หรือ (LADDER) หมายถึง

L = LOOK มองประสานสายตา ตั้งใจฟัง มีสติ และพยายามจับประเด็นสำคัญในปัญหาของผู้รับการปรึกษา

A = ASK ซักถามในจุดที่สงสัยในประเด็นปัญหา และแกะรอยตามประเด็นปัญหาของผู้รับการปรึกษา

D = DON'T U=INTERRUPT ไม่แทรกหรือขัดจังหวะ ถ้าในกรณีผู้รับการปรึกษาพูดมากและวกวน ใช้การสรุปประเด็นปัญหาเป็นช่วง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ

D = DON'T CHANGE THE SUBJECT ไม่เปลี่ยนเรื่อง ให้แกะรอยตามประเด็นปัญหาของผู้รับการปรึกษาไปแต่ละประเด็น ไม่เปลี่ยนเรื่องไปมา

E = EMOTION ใส่ใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้รับการปรึกษาทั้ง verbal และ nonverbal

R = RESPONSE แสดงสีหน้า ท่าทางตอบสนอง

### ผลที่เกิดจากการใช้การฟัง

1. ถ้าผู้ให้การศึกษาฟังมากเกินไป การให้การศึกษาจะขาดการร่วมกันหาแนวทาง ที่จะให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจในปัญหา สาเหตุ ความต้องการ

2. ถ้าผู้ให้การศึกษาฟังน้อยเกินไป และพูดมากจะเป็นการรวบรัดเข้าสู่จุดหมายของการให้การศึกษาอย่างรวดเร็ว ผู้รับการปรึกษาไม่มีโอกาสได้ระบายความคิด ความรู้สึก เป็นการตอบสนองผู้ให้การศึกษา มากกว่าผู้รับการปรึกษา

3. เป็นวิธีการสื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจว่า ผู้ให้การศึกษา กำลังใส่ใจ และสนใจเรื่อง ที่ผู้รับการปรึกษาพูด

### 2. การสังเกต

การสังเกตเป็นทักษะการใส่ใจ เพื่อรับรู้ในพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกมา ไม่ว่าจะเป็นการสังเกตกิริยาท่าทาง คำพูด ภาษาที่ใช้ รวมทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งความขัดแย้งในคำพูดและความขัดแย้งระหว่างคำพูดกับพฤติกรรมที่แสดงออกมา การสังเกตเช่นนี้จะทำให้ผู้ให้การศึกษาได้เข้าใจถึงสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาลำบากใจ ยากต่อการบอกและสามารถเลือกใช้ทักษะในการให้การศึกษาได้อย่างเหมาะสม

### แนวทางปฏิบัติ

1. การสังเกต ผู้ให้การศึกษาควรสังเกตสิ่งต่อไปนี้

1.1 พฤติกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการแสดงอารมณ์หรือความคิดที่ไม่ได้เป็นคำพูด เช่น ท่า นั่ง สีหน้า น้ำเสียง การเคลื่อนไหวของมือ ฯลฯ

1.2 คำพูดและภาษาที่ใช้ สันเกตว่าผู้รับการปรึกษาพูดเน้นถึงเรื่องราวหรือประเด็นใดเป็นสำคัญ สำเนียงภาษาที่ใช้แสดงความรู้สึกหรือระดับอารมณ์อย่างไร เช่น “ฉันอยากฆ่าตัวตาย...เบื่อโลก...ไม่มีใครเห็นใจ...อยู่ตัวคนเดียว ไร้ญาติ...ตายดีกว่า...จะได้หมดทุกข์”

### 1.3 ความขัดแย้ง

- ความขัดแย้งในพฤติกรรมที่แสดงออกมา เช่น หัวเราะทั้งที่น้ำตาไหลอาบแก้มในเวลาเดียวกัน
- ความขัดแย้งในคำพูด เช่น “ฉันมีชีวิตที่น่าเบื่อหน่ายวัน ๆ ไม่ได้อยู่เป็นที่ เป็นทาง เดี่ยวไปโน้น เดี่ยวมานี้ ไปต่างจังหวัด...ต่างประเทศ...โหย้เบื่อ ๆ แต่ก็ดีเหมือนกันนะ”
- 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 : “คุณคิดว่าผมทำใจได้แล้ว แต่น้ำเสียงและแววตาของคุณดูยังสะเทือนใจ เมื่อพูดถึงเรื่องนี้”

ผู้รับการปรึกษา : “คุณยิ้มดูสบายใจขึ้นที่หาทางแก้ปัญหาได้”

3. การเจียบเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้รับรู้ถึงสิ่งที่ได้พูดหรือแสดงออกมา

4. สังเกตปฏิกิริยาของผู้รับการปรึกษาหลังจากที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับ ในกรณีที่ข้อมูลนั้นถูกต้องหรือตรงประเด็นผู้รับการปรึกษา มักจะพูดต่อและขยายความในสิ่งเหล่านี้ แต่ถ้าข้อมูลไม่ตรงประเด็นหรือผู้รับการปรึกษายังไม่พร้อมที่จะเปิดเผยในเรื่องนั้น ๆ เขาก็จะเจียบ

### ผลที่ได้รับ

1. เป็นวิธีการแสดงความเข้าใจถึงความคิดและความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาอย่างลึกซึ้ง
2. ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจผู้ให้การปรึกษามากขึ้น
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดต่อในสิ่งที่เป็นประเด็นสำคัญ ๆ

3. การถาม

การถาม เป็นทักษะสำคัญในการให้โอกาสผู้รับการปรึกษาได้บอกถึงความรู้สึก และเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการจะปรึกษา เป็นการช่วยให้ผู้ให้การศึกษาเข้าใจถึงปัญหาของผู้รับการปรึกษามากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้รับการปรึกษาได้ใช้เวลาคิดคำนึงเข้าใจปัญหาของตนเอง

### คำถาม แบ่งออกเป็น

1. **คำถามปิด** เป็นการถามเพื่อทราบข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวกับผู้รับการปรึกษา ซึ่งจะมีลักษณะคล้ายการสอบสวนและการซักถาม การถามลักษณะนี้จะได้คำตอบเพียงสั้น ๆ

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

### แนวทางปฏิบัติ

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

### หมายเหตุ

การใช้คำถามที่ขึ้นต้นด้วย “ทำไม” มักทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้ทำผิดอยู่ ซึ่งอาจจะทำให้กระทบกระเทือนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้การศึกษาและผู้รับการปรึกษาได้ นอกจากนั้นการใช้คำถามลักษณะนี้ มักจะนำไปสู่การหาเหตุผลต่าง ๆ ซึ่งเหตุผลอาจมีบางส่วนที่ไม่เป็นจริงได้ ดังนั้นคำถามว่า “ทำไม” จึงไม่ค่อยเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในระหว่างการปรึกษา

## 4. การเงียบ

เป็นช่วงระยะเวลาระหว่างการปรึกษาที่ไม่มีการสื่อสารด้วยวาจาระหว่างผู้ให้การศึกษาและผู้รับการปรึกษา การเงียบระหว่างการปรึกษามี 2 ลักษณะ

1. การเงียบที่ไม่มีเสียงใด ๆ จากทั้งสองฝ่าย เป็นการเงียบที่แสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการเวลาเพื่อคิดหรือแสดงความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการพูดถึงประเด็นนั้น ๆ

2. การเงียบที่มีเสียงบางอย่าง เช่น เสียงอิม..... เสียงพูดที่ขาด ๆ หาย ๆ ตะกุกตะกัก ซึ่งแสดงถึงอารมณ์และอาการวิตกกังวล

### แนวทางปฏิบัติ

ในการปฏิบัตินั้นจะต้องพิจารณาว่าการเงียบที่เกิดขึ้นเป็นการเงียบทางบวกหรือการเงียบทางลบ

#### 1. การเงียบทางบวก

เป็นการเงียบที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ความคิดได้ระบายความรู้สึกมากขึ้น

1.1 **การเว้นจังหวะของการพูด** ซึ่งอาจจะแสดงว่า ได้พูดถึงข้อคิดหรือประเด็นนั้น ๆ จบแล้วและกำลังคิดถึงเรื่องที่จะพูดต่อไป เช่น การเว้นจังหวะพูดหลังจากที่เข้าใจถึงสิ่งที่เป็นปัญหาของตนเองแล้วและกำลังคิดว่าจะทำอย่างไรต่อไป

ในกรณีที่มีการเยียบสะท้อนถึงการใช้ความคิด ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรรบกวนการเยียบนั้น

การเว้นจังหวะการพูดนี้อาจจะแสดงว่า ผู้รับการปรึกษาคิดอะไรไม่ออกหรือสับสนกับตนเอง ในกรณีเช่นนี้ผู้ให้การปรึกษาควรจะสรุปเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้พูดไปแล้ว แล้วใช้คำถามเปิดเกี่ยวกับประเด็นนั้น

**1.2 การเยียบด้วยความรู้สึกเจ็บหรือเสียใจ** ในขณะที่ผู้รับการปรึกษากำลังรู้สึกเจ็บและไม่พร้อมที่จะพูดหรือแสดงความคิดหรือความรู้สึกของตนเอง ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรเร่งหรือบังคับ แต่ควรให้กำลังใจ ใช้การสะท้อนความรู้สึก หรือถามถึงความหมายของการเยียบซึ่งอาจจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถพูดต่อไป

**1.3 การเยียบเพื่อรอคอยให้ผู้ให้การปรึกษาพูดอะไรบางอย่าง** ไม่ว่าจะเป็นการให้กำลังใจ การให้ข้อมูล หรือการวินิจฉัยปัญหาของตนเอง ในกรณีนี้ผู้ให้การปรึกษาอาจใช้ทักษะการตีความหรือคำถาม

**1.4 การเยียบเพื่อคิด** ผู้รับการปรึกษาอาจต้องการเวลาคิดและทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาได้พูดออกมาในกรณีนี้ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรรบกวน หรือขัดจังหวะของกระแสความคิดนั้น แต่ควรจะรอจนกระทั่งผู้รับการปรึกษาพร้อมที่จะพูดต่อไป

**1.5 การเยียบเพื่อพักฟื้นจากความเหน็ดเหนื่อย** หลังจากที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงถึงสิ่งที่เป็นอารมณ์เป็นความรู้สึก เช่น การร้องไห้ ช่วงเวลาที่เยียบเพื่อหยุดพักนี้ ผู้ให้การปรึกษาควรให้การยอมรับและใช้การเยียบในลักษณะที่แสดงถึงการร่วมรับรู้และเข้าใจ

## 2. การเยียบทางลบ

เป็นการเยียบที่แสดงถึงความขลาดอาย ความไม่สบายใจ ความกลัว หรือการต่อต้าน การปฏิเสธ โดยทั่วไปแล้วการเยียบในช่วงระยะแรกของการปรึกษามักจะสะท้อนถึงความไม่สบายใจหรือสับสน ผู้ให้การปรึกษาควรให้การยอมรับและใช้ทักษะการให้กำลังใจ

**2.1 การเยียบที่แสดงถึงความไม่สบายใจ** เช่น ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่ได้สมัครใจมาด้วยตนเอง แต่มาเพราะถูกบังคับ หรือในกรณีผู้รับการปรึกษาที่มีการศึกษาต่ำและรู้สึกอาย หรือขลาดกลัวต่อการสนทนากับนักวิชาชีพ ผู้ให้การปรึกษาควรจะพูดถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป (small talk) เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาลายความวิตกกังวล จนกระทั่งเขาสามารถค่อย ๆ เล่าถึงเรื่องราวของตนเองได้

**2.2 การเยียบไม่ยอมพูดเรื่องตนเอง** บางครั้งผู้รับการปรึกษาใช้การเยียบเป็นการเล่นเกมหรือเป็นกลวิธีเพื่อดูว่าใครควรจะเป็นฝ่ายพูดก่อน ในกรณีนี้ ควรพูดถึงการตกลงบริการในการให้การปรึกษา โดยเฉพาะเรื่องการรักษาความลับ และบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย หรือพูดถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป (small talk) และการให้กำลังใจซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการให้การปรึกษา

### ผลที่จะได้รับ

การที่ผู้ให้การปรึกษาใช้การเยียบทางบวกจะเป็นประโยชน์ต่อการปรึกษาดังต่อไปนี้

1. การเยียบในการให้การปรึกษาจะเกิดผลก็ต่อเมื่อผู้ให้การปรึกษาใช้การเยียบโดยมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน เช่น เพื่อทำให้จังหวะในการปรึกษาสงบลง หรือให้เวลาผู้รับการปรึกษาได้คิด
2. เป็นการแสดงถึงความเข้าใจที่มีต่อผู้รับการปรึกษา โดยแสดงให้เห็นว่าเข้าใจในพฤติกรรมของเขา
3. เป็นการเน้นความสนใจอยู่ที่ผู้รับการปรึกษา ให้เกียรติเขา ให้เวลาคิด และช่วยเขาให้รับผิดชอบในกระบวนการปรึกษา

4. การเรียบเป็นวิธีหนึ่งในการให้โอกาสและให้กำลังใจแก่ผู้รับการปรึกษาเพื่อให้เขาได้พูด

#### หมายเหตุ

ถ้าผู้ให้การปรึกษาใช้การเรียบเพราะไม่รู้หรือนึกไม่ออกว่าจะพูดหรือถามอะไรต่อไป จะเป็นการไม่เอื้ออำนวยต่อกระบวนการให้การปรึกษา และแสดงว่าผู้ให้การปรึกษาขาดสมรรถภาพในการให้การปรึกษา

ในกรณีที่ผู้ให้การปรึกษาพูดเพื่อลดความรู้สึกอึดอัดที่เกิดขึ้นระหว่างการเรียบ จะทำให้ผู้รับการปรึกษายังเรียบในทางลบมากขึ้นและรู้สึกรับผิดชอบต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการปรึกษาน้อยลง

#### 5. การทวนซ้ำ

เป็นการพูดในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาได้บอกเล่าอีกครั้งหนึ่งโดยไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าในแง่ของภาษาหรือความรู้สึกที่แสดงออกมาเพื่อ

1. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจชัดเจนขึ้นในสิ่งที่เขาต้องการปรึกษา
  2. เป็นวิธีการที่จะสื่อถึงความใส่ใจความเข้าใจของผู้ให้การปรึกษาที่ต่อผู้รับการปรึกษา ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นที่เข้าใจเป็นที่ยอมรับ เกิดความอบอุ่นใจ
  3. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยตนเองมากขึ้นและพูดต่อไป
  4. เป็นการตรวจสอบว่าสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาได้ยินนั้นถูกต้องหรือไม่
- 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 และท่าทางที่จะสะท้อนความรู้สึก
2. หากคำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึกที่ตรงกับความรู้สึกของเขามากที่สุด เพื่อสามารถสื่อความรู้สึกได้อย่างชัดเจนโดยใช้ภาษาง่าย ๆ
3. ไม่ควรใช้คำว่า “รู้สึก” บ่อยครั้งและไม่ใช้คำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึกซ้ำ ๆ ควรหาวิธีเปลี่ยนลักษณะคำพูด
4. การใช้ทักษะนี้ต้องทำในทันทีที่ผู้รับการปรึกษาแสดงความรู้สึกของเขาออกมา เพื่อให้เขาได้รับรู้ตนเองอย่างชัดเจนและเป็นจริง

### ผลที่ได้รับ

1. ช่วยลดความรู้สึกต่อปัญหา ซึ่งมีผลทำให้ผู้รับการปรึกษามองสภาพการณ์ต่าง ๆ อย่างเป็นจริงมากขึ้น
2. ผู้รับการปรึกษาจะเกิดความไว้วางใจผู้ให้การปรึกษา เนื่องจากรู้สึกว่าคุณให้การปรึกษาเข้าใจในปัญหาของตนเอง
3. ผู้รับการปรึกษากล้าเปิดเผยตนเอง สามารถรับผิดชอบตนเองมีอิสระในการเลือกสิ่งทีพึงพอใจ ทำให้สามารถมีชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข

## 7. การสรุปความ

การสรุปความ เป็นการรวบรวมสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้การปรึกษา หรือเมื่อยุติการให้การปรึกษา โดยใช้คำพูดสั้น ๆ ให้ได้ใจความสำคัญทั้งหมด ซึ่งจะมีทั้งการสรุปเนื้อหา ความรู้สึกและกระบวนการให้การปรึกษา

### แนวทางปฏิบัติ

1. ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาพูดยาว ผู้ให้การปรึกษาสมควรที่จะสรุปเนื้อหา และความรู้สึกสำคัญที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกมา เพื่อให้การปรึกษาเป็นไปในทิศทางที่ชัดเจนยิ่งขึ้น สามารถจะประเด็นสำคัญได้

2. ทุกครั้งที่มีการปรึกษาเกิดขึ้น ก่อนจบการปรึกษาต้องมีการสรุปประเด็นต่าง ๆ ในการปรึกษา
3. เมื่อมีการปรึกษาหลายครั้ง ก่อนเริ่มกระบวนการให้การปรึกษาในครั้งที่สองและครั้งต่อ ๆ ไป ผู้ให้การปรึกษาอาจจะสรุปสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในครั้งก่อน
4. ในกรณีที่มีการปรึกษาใช้เวลามากกว่าหนึ่งครั้ง ในครั้งสุดท้ายควรจะสรุปสิ่งต่าง ๆ ทั้งหมดของการปรึกษาที่ผ่านมาตั้งแต่ครั้งแรกจนถึงครั้งสุดท้าย

#### **ผลที่ได้รับ**

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

## บทที่ 5

### การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ

#### ความหมายของการสร้างสัมพันธภาพ

การสร้างสัมพันธภาพเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการปรึกษา และผู้รับบริการปรึกษา ด้วยวาจา และกิริยาท่าทาง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

#### วัตถุประสงค์ของการสร้างสัมพันธภาพ

1. เพื่อให้ผู้รับบริการปรึกษา เกิดความไว้วางใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวและความรู้สึกตนเอง
2. เพื่อให้ผู้รับบริการปรึกษา ร่วมมือต่อการให้การปรึกษา

#### ประเภทของสัมพันธภาพ

การสร้างสัมพันธภาพ โดยทั่วไปมี 2 อย่าง คือ

1. การสร้างสัมพันธภาพทางสังคม (Social Relationship) เป็นความสัมพันธ์ในสังคมที่เราใช้ชีวิตร่วมกัน ซึ่งอาจมีทั้งการให้และการรับ ต่างฝ่ายต่างทำตามความต้องการของตนเอง ไม่มีรูปแบบเฉพาะ และบุคคลทั้งสองฝ่ายอาจไม่ได้อยู่ในฐานะที่ต้องรับผิดชอบช่วยเหลือกัน

2. การสร้างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ (Professional relationship) เป็นสัมพันธภาพแบบวิชาชีพ ซึ่งต้องมีวัตถุประสงค์ มีการกำหนดระยะยาว มีการให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับบริการปรึกษาเข้าใจปัญหาตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยได้รับการช่วยเหลือจากผู้ให้บริการปรึกษาที่มีความรู้ มีทักษะสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพจึงเกี่ยวข้องกันระหว่างผู้ให้บริการปรึกษา และผู้รับบริการปรึกษา

#### ความสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพ (เชิงวิชาชีพ) ต่อกระบวนการให้การปรึกษา

การสร้างสัมพันธภาพ (เชิงวิชาชีพ) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้การปรึกษา ผู้รับบริการปรึกษาให้ความร่วมมือในกระบวนการให้การปรึกษามากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับการสร้างสัมพันธภาพที่ตีระหว่างผู้ให้บริการปรึกษาและผู้รับบริการปรึกษา ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการปรึกษาเกิดความไว้วางใจ ร่วมมือกับผู้ให้บริการปรึกษา ฉะนั้นผู้ให้บริการปรึกษา จึงต้องอาศัยความรู้ และประสบการณ์ในการสร้างสัมพันธภาพอย่างมีขั้นตอน และนำทักษะต่าง ๆ มาใช้อย่างเหมาะสมในทุกขั้นตอน

#### ลักษณะแตกต่างของสัมพันธภาพทางสังคมและสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ

	สัมพันธภาพทางสังคม	สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ
1. รูปแบบ	ไม่มีรูปแบบเฉพาะ	มีรูปแบบเฉพาะ/สถานที่เป็นส่วน
2. เป้าหมาย	ไม่มีจุดมุ่งหมายแน่นอน	มีจุดมุ่งหมายแน่นอน เพื่อให้ผู้รับบริการปรึกษาเกิดความไว้วางใจเปิดเผยตนเอง นำไปสู่การไขปัญหา
3. การวางแผน	ไม่มีการวางแผน	มีการวางแผนโดยพิจารณาตามลักษณะของผู้รับบริการปรึกษาแต่ละ

		ราย
4. กิจกรรม	ไม่มีการเริ่มต้นและสิ้นสุด	มีการเริ่มต้นสัมพันธ์ภาพตามกระบวนการและมีสิ้นสุด
5. ความต้องการ	ต่างฝ่ายต่างทำตามความต้องการของตนเอง	คำนึงถึงความต้องการของผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ
6. ความรู้สึก	ไม่ชัดเจน	มีความรู้สึกเป็นกลาง ไม่มีอคติ

**ทักษะที่ใช้ในการสร้างสัมพันธ์ภาพ**

**ทักษะการใส่ใจ (Attending skill) แบ่งเป็น 2 แบบคือ**

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

**การนำทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นมาใช้ในการสร้างสัมพันธ์ภาพ**

**1. Greeting** การทักทาย การกล่าวต้อนรับ

**2. Small Talk** เป็นการพูดคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไป โดยยังไม่มุ่งประเด็นเรื่องให้ผู้รับการปรึกษาไม่สบายใจ เพื่อเป็นการสร้างความคุ้นเคย ลดความเครียด ความวิตกกังวลได้ทั้งของผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา

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

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

**4. Opening** เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาพูดถึงปัญหาที่ต้องการมาพบผู้ให้การปรึกษา

**สรุป** การใช้ทักษะในการสร้างสัมพันธ์ภาพไม่จำเป็นต้องเรียงจากข้อ 1-4 ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของผู้รับการปรึกษา เช่น ผู้รับการปรึกษาที่เข้ามาเล่าเรื่องราวที่ต้องการปรึกษาเลยทันที โดยไม่ติดต่อผู้ให้การปรึกษาไม่จำเป็นต้องชักชวนพูดคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไป “Small Talk”

ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่พร้อมในการมาขอรับการปรึกษาหรือถูกส่งต่อมาให้ผู้ให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาอาจใช้ทักษะข้างต้นไม่เพียงพอ จะต้องเพิ่มขึ้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

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

### การตกลงบริการ (Structuring)

การตกลงบริการเป็นการสร้างความเข้าใจกับผู้รับการปรึกษาได้รู้ถึงวัตถุประสงค์ของการปรึกษา และรู้บทบาทของทั้งผู้ให้และผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความพร้อมที่จะร่วมมือในการปรึกษา

#### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจกระบวนการให้การปรึกษา และมีส่วนร่วม รวมทั้งเกิดการเรียนรู้ และทำให้การช่วยเหลือสัมฤทธิ์ผล

#### ความสำคัญของการตกลงบริการ

1. รู้ทิศทาง เพื่อให้ผู้ให้และผู้รับการปรึกษาไปในทิศทางเดียวกัน
2. รู้บทบาท เพื่อรู้บทบาทของผู้ให้และผู้รับการปรึกษา
3. สร้างความพร้อมของทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือ ร่วมใจในการให้การปรึกษาและรับการปรึกษา
4. รู้ขอบเขตของการพูดคุย
5. รู้ประโยชน์ที่ผู้รับการปรึกษาจะได้รับ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับการปรึกษาพร้อมที่จะร่วมมือกับผู้ให้การปรึกษาในการช่วยกันคิด ช่วยกันแก้ไขปัญหา
6. ช่วยในเรื่องของการยุติบริการได้อย่างเหมาะสม

#### หัวข้อที่จะตกลงบริการ

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

5. ประโยชน์ที่จะได้รับเพื่อให้ผู้รับการศึกษาได้ทราบถึงประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากการมารับการศึกษา เป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับการศึกษามีส่วนร่วมในการคิดแก้ไขปัญหา

**ถ้าไม่มีการตกลงบริการ หรือตกลงบริการไม่ชัดเจนจะเกิดอะไรขึ้น**

1. ผู้รับการศึกษาไม่เข้าใจกระบวนการให้การการศึกษา
2. ผู้รับการศึกษาขาดการมีส่วนร่วม
3. ผู้รับการศึกษาไม่เกิดการเรียนรู้
4. ผู้รับการศึกษาไม่ทราบประโยชน์ของการการศึกษา
5. การช่วยเหลือจะไม่สัมฤทธิ์ผล

**ผลที่เกิดจากการตกลงบริการ**

1. ทำให้ผู้ให้และผู้รับการศึกษารู้ทิศทางของการให้การการศึกษาไม่พุดคุยสะเปะสะปะ
2. ผู้รับการศึกษาเข้าใจกระบวนการให้การการศึกษา
3. ผู้รับการศึกษามีส่วนร่วมให้ความร่วมมือในการให้การการศึกษาเนื่องจากเข้าใจบทบาทของตนเอง
4. ผู้รับการศึกษาเห็นประโยชน์ของการให้การการศึกษา
5. ผู้รับการศึกษาเกิดการเรียนรู้ เข้าใจปัญหา ตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหาของตนเองได้

ทำให้การการศึกษาสัมฤทธิ์ผล

**สรุป**

การตกลงบริการไม่จำเป็นต้องตกลงบริการโดยเรียงหัวข้อ 1-5 และไม่จำเป็นต้องตกลงบริการครบทุกหัวข้อ เช่น ผู้รับการศึกษาเต็มใจพร้อมที่จะมาขอรับการการศึกษาและยินยอมเปิดเผยเรื่องราว ผู้ให้การการศึกษาไม่จำเป็นต้องตกลงบริการในหัวข้อประโยชน์ที่จะได้รับ

การตกลงบริการอาจตกลงบริการในหัวข้อเดิมซ้ำได้อีก ถ้าผู้ให้การการศึกษาพิจารณาแล้ว เห็นว่าจำเป็นและอาจตกลงบริการ ในทุกขั้นตอนของการให้การการศึกษา เช่น หัวข้อการรักษาความลับ อาจพูดซ้ำอีกได้ในขั้นตอนการสำรวจปัญหา ถ้าสังเกตเห็นว่าผู้รับการศึกษาเกิดความไม่ไว้วางใจ

## บทที่ 6

### การสำรวจ และทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ

#### การสำรวจปัญหาของผู้รับการปรึกษา

การที่คนเราจะแก้ปัญหของตนเองได้ ก็ต้องเข้าใจในสิ่งที่เป็นปัญหาอย่างชัดเจน บทบาทของผู้ให้การปรึกษาคือช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในปัญหา โดยผู้ให้การปรึกษาจะต้องปฏิบัติตนเหมือนเป็นผู้ร่วมเดินทางของผู้รับการปรึกษาในช่วงระยะหนึ่ง เพื่อช่วยให้เขาสามารถพิจารณาตนเอง มองประสบการณ์ที่ผ่านมาและความรู้สึกต่าง ๆ ทำให้เข้าใจถึงสิ่งที่เป็นเหตุหรือเป็นผล บทบาทของผู้ให้การปรึกษาไม่ได้อยู่ที่การวินิจฉัยปัญหานานาชนิดของผู้รับการปรึกษา หรือวิเคราะห์ สติปัญญาบุคลิก และนิสัยของเขา แต่อยู่ที่การเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาใช้ความพยายามในการพิจารณาชีวิตและปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรรีบให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาแทน จะต้องเป็นผู้ที่ไวต่อความรู้สึกของผู้ที่มาขอรับการปรึกษาและสามารถรับรู้ได้ในระดับที่ลึกกว่าที่เขาเล่าออกมาโดยการสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ ของเขา บางครั้งผู้รับการปรึกษาอาจจะมองไม่เห็นสิ่งที่เป็นสาเหตุของปัญหา หรืออาจจะสับสน เนื่องจากเขาอยู่ใกล้กับสิ่งที่เป็นปัญหามากเกินไป จึงจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สามารถไว้วางใจ ช่วยสะท้อนถึงความรู้สึกของเขา และอธิบายให้เขาเข้าใจอย่างกระจ่างมากขึ้น ในขั้นตอนนี้มีประเด็นสำคัญ ๆ ที่ผู้ให้การปรึกษาควรคำนึงถึง ดังนี้

การระบายถึงสิ่งที่เป็นปัญหาเป็นการบำบัด ผู้ที่แสวงหาความช่วยเหลือนั้น เขามีความต้องการลึก ๆ ที่ จะบอกเล่าถึงสิ่งที่ทำให้เขาวิตกกังวล ยิ่งให้โอกาสเขาได้พูดในระหว่างการปรึกษา เขาก็จะยิ่งรู้สึกดีขึ้น เขาต้องการใช้เวลาเพื่อระบายสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในใจเขา การให้โอกาสผู้รับการปรึกษาเล่าถึงปัญหาจะช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น บางครั้งคนเราก็มียุทธศาสตร์บางอย่างอยู่ในใจ แต่ถ้าได้มีโอกาสพูดคุยกับผู้อื่นก็จะได้เห็นแง่มุมต่าง ๆ อย่างชัดเจนขึ้น การเล่านั้นช่วยให้เกิดการ ตระหนักรู้ (insight) ในสิ่งที่เราไม่สามารถเข้าใจได้จากการคิดวิเคราะห์โดยลำพัง การเล่าเรื่องของตนเองจะช่วยให้ค่อย ๆ เห็นและเข้าใจถึงปัญหานั้น ๆ

#### แผนภาพ ขั้นตอนที่ 2 : การสำรวจปัญหา

Co	Cl
<b>การสำรวจปัญหา</b>	
การตั้งคำถาม	สำรวจตนเอง
การเงียบ	
การสังเกต	เปิดเผยความคิด
การตามความคิด / รู้สึก (การแกะรอย)	
การทวนซ้ำ	เปิดเผยความรู้สึก
การสะท้อนเนื้อหา	
การสะท้อนความรู้สึก	พูดอย่างต่อเนื่อง
การตีความ	
การใส่ใจ (ท่าทาง / การพูด)	รับรู้ปัญหาตนเอง

การโทษผู้อื่น บางครั้งผู้ที่มารับรักษาอาจจะโทษผู้อื่นที่ทำให้เกิดปัญหาขึ้นในชีวิตของตนเอง และใช้เวลาพูดในทำนองกล่าวหาผู้อื่นมากกว่าจะเข้าใจว่าตนเองเป็นสาเหตุของปัญหานั้น บ่อยครั้งที่จำเป็นต้องให้เขาได้ผ่านความคิดเช่นนี้มาจนกระทั่งสุดท้ายได้เข้าใจถึงสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง

ปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเรื่องสัมพันธภาพ การขัดแย้งระหว่างมนุษย์เป็นปัญหาที่แก้ไขยากที่สุด สิ่งสำคัญในการรับฟังปัญหา คือ การที่จะไม่เข้าข้างฝ่ายใด แม้ว่าผู้รับการรักษาจะเป็นฝ่ายที่มีความผิดบ้าง (ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเมื่อมีความขัดแย้งก็ต้องเกี่ยวข้องกับทั้งสองฝ่าย) เขาจะต้องใช้เวลาส่วนหนึ่งจนกระทั่งมองเห็นและยอมรับตนเอง โดยเฉพาะในส่วนที่เขาต้องรับผิดชอบ

### ความหมายการสำรวจปัญหา

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้และผู้รับการรักษา ร่วมกันศึกษาเรียนรู้รายละเอียดของปัญหาที่นำมา โดยผู้ให้การรักษาใช้ทักษะต่าง ๆ ที่เหมาะสมช่วยให้ผู้รับการรักษาพิจารณาตนเอง ค่อย ๆ เห็นและเข้าใจถึงปัญหานั้น ๆ

### วัตถุประสงค์ของการสำรวจปัญหา

1. ผู้รับการรักษาได้มีโอกาสพิจารณาปัญหาของตนเอง ทั้งเนื้อหาและความรู้สึกที่เกิดขึ้นจนเข้าใจปัญหา
2. ทำให้การให้การรักษาต่อเนื่อง มีขั้นตอน ไม่เสียเวลา และมีทิศทางชัดเจน
3. ผู้ให้การรักษาสามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อเข้าใจสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้รับการรักษาได้อย่างเป็นแบบแผน
4. ผู้ให้การรักษาและผู้รับการรักษาสามารถค้นพบศักยภาพของผู้รับการรักษา

### ตัวอย่าง

การให้การรักษาในขั้นตอนการสำรวจปัญหา ทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการรักษา

ผู้รับการรักษา เป็นหญิงไทยอายุ 25 ปี ลักษณะสมวัย แต่งกายสุภาพ ท่าทีเปิดเผย พูดจาโต้ตอบได้รู้เรื่อง สีหน้าวิตกกังวล ขณะเล่าก้มหน้าเป็นบางครั้ง มาพบผู้ให้การรักษาที่ห้องให้การรักษาของแผนกสูตินารีเวชของโรงพยาบาล

### บทสนทนาขณะให้การรักษา

หมายเหตุ : ตัวย่อ Co หมายถึง ผู้ให้การรักษา และ Cl หมายถึง ผู้รับการรักษา

: หมายเลขหน้าสัญญาณ l หมายถึง เลขที่ของบทสนทนาที่จะอธิบายในเนื้อหา

1 Co : สวัสดีค่ะ เชิญนั่งก่อนค่ะ .....ขอโทษชื่ออะไรคะ

1 Cl : ชื่อ.....

2 Co : ห้องนี้หายากไหมคะ

2 Co : 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...แต่ไปแล้วก็ยังไม่หาย หนูเลยตัดสินใจมาที่โรงพยาบาลนี้
- 7 Co : จากการที่คุณมีอาการไม่สบาย ไปรักษากับหมอยาไทยแล้วไม่หาย จึงมาที่โรงพยาบาลนี้
- 7 Cl : ยังไม่เท่าไหร่นะคะ ตอนนี้ประจำเดือนก็ไม่มาเดือนนึงแล้ว หนูมีความรู้สึกว่าจะท้อง
- 8 Co : คุณกังวลเรื่องการตั้งครรภ์
- 8 Cl : ค่ะ...มันยังมีเรื่องอื่นอีก แต่หนูยังไม่แน่ใจเกี่ยวกับเรื่องที่คุณจะเล่าตรงนี้
- 9 Co : คุณคิดว่าไม่แน่ใจเรื่องอะไร พอจะบอกได้ไหมคะ
- 9 Cl : คือว่า เรื่องของหนูเป็นเรื่องที่ไม่อยากให้คนอื่นรู้
- 10 Co : ดิฉันพอจะเข้าใจ คือดิฉันเป็นเจ้าของหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการให้การรักษา การพูดคุยกันในวันนี้ก็จะรู้กันแค่เรา 2 คนเท่านั้น คุณพอจะเล่าให้ดิฉันฟังได้ไหม
- 10 Cl : ค่ะ... คือว่าแฟนหนูเป็นคนเจ้าชู้ ชอบเที่ยวผู้หญิงตามสถานบริการ อาบอบนวด บางทีก็นักร้อง เด็กเสิร์ฟตามห้องอาหาร แต่เขาไม่เคยจริงจังกับใคร จนกระทั่งมาแต่งงานอยู่กับหนู
- 11 Co : หลังจากแต่งงานกันแล้ว ยังมีพฤติกรรมเหมือนเดิมหรือเปล่า
- 11 Cl : หนูก็ไม่แน่ใจ (หยุดพูด แสดงท่าคิด)
- 12 Co : (เงิบ...ให้เวลาผู้รับการปรึกษาคิด)
- 12 Cl : หนูเคยขอร้องแล้วเกี่ยวกับเรื่องนี้ เขาก็รับปากว่าจะเลิกเที่ยว แต่หนูก็ยังไม่แน่ใจ
- 13 Co : ถึงแม้ว่าเขาจะรับปาก แต่คุณก็ยังไม่แน่ใจ
- 13 Cl : ใช่... เพราะมีคนบอกว่ายังเห็นเขาไปเที่ยวอยู่
- 14 Co : แล้วคุณคิดว่า การเที่ยวของสามีเกี่ยวข้องกับอาการของคุณหรือไม่
- 14 Cl : หนูรู้ว่าตอนนี้โรคเอดส์มันระบาดมากแล้วก็ติดต่อได้ถ้าผู้ชายสำส่อน หนูกลัวว่าถ้าเขาเป็นก็จะติดถึงหนูแล้วก็ลูกด้วย
- 15 Co : ที่เราพูดกันมาทั้งหมดนี้ ที่คุณบอกว่ามีอาการตกขาวปัสสาวะแล้วปวดท้อง ปัสสาวะบ่อยกว่าปกติ ขณะนี้กำลังตั้งครรภ์ 2 เดือน และสามีมีพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้คุณกลัวติดเอดส์จากสามีและคิดถึงลูกด้วย
- 15 Cl : ใช่

- 16 Co : คุณคิดว่าระหว่างการตกขาว ปวดท้องเวลาถ่ายปัสสาวะและปัสสาวะบ่อย กับกลัวติดเชื้อเอดส์ คุณคิดว่าอะไรเป็นปัญหาที่สำคัญมากกว่ากัน
- 16 Cl : หนูไม่แน่ใจ (หยุดพูด ท่าทางใช้ความคิด)
- 17 Co : (เงิบ...) หนูไม่แน่ใจ
- 17 Cl : หนูไม่แน่ใจว่า อาการตกขาว ปวดท้องเวลาถ่ายปัสสาวะและปวดปัสสาวะบ่อย เป็นอาการของคนเป็นเอดส์หรือเปล่า
- 18 Co : เราคงต้องมาทำความเข้าใจเกี่ยวกับอาการตกขาว ปวดท้องเวลาถ่ายปัสสาวะและปัสสาวะกว่าปกติกับการเป็นโรคเอดส์ก่อนนะคะ คือ คนที่ตั้งครรภ์จะมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายบางอย่าง อาจทำให้มีอาการตกขาวและปัสสาวะบ่อยกว่าปกติได้ แต่ตกขาวที่เกิดขึ้นนั้นต้องไม่มีสีและกลิ่นเหม็น ถ้าตกขาวเปลี่ยนสีและมีกลิ่นเหม็น ก็ให้คำนึงถึงการติดเชื้อกามโรคตัวใดตัวหนึ่งแต่ไม่ใช่โรคเอดส์ ส่วนเรื่องปวดท้องเวลาถ่ายปัสสาวะอาจจะเกิดการอักเสบของระบบทางเดินปัสสาวะที่มีสาเหตุจากหลังถ่ายปัสสาวะทำความสะอาดไม่ดี ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับโรคเอดส์เหมือนกัน
- 18 Cl : งั้นที่หนูมีอาการแบบนี้ ก็คงไม่ได้เป็นโรคเอดส์ซิคะ

**ผลที่ได้รับจากการสำรวจปัญหา**

ผู้ให้การปรึกษา	ผู้รับการปรึกษา
1. มีทิศทาง ไม่เสียเวลาในการให้การปรึกษา 2. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้รับการปรึกษา 3. ได้รู้ในเรื่องความคิด อารมณ์ พฤติกรรมของผู้รับการปรึกษา 4. ค้นพบศักยภาพของผู้รับการปรึกษา 5. นำผลการสำรวจปัญหาไปใช้ในการทำความเข้าใจสาเหตุของปัญหาและความต้องการของผู้รับการปรึกษาได้ต่อไป	1. ทบทวนสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเอง 2. ค้นพบศักยภาพของตนเอง 3. เกิดความไว้วางใจในผู้ให้การปรึกษา 4. รู้จักเข้าใจตนเอง และมองเห็นตนเอง ชัดเจนยิ่งขึ้น

**สิ่งที่ต้องสำรวจ**

1. ภูมิหลังและความเป็นมาของผู้รับการปรึกษาเท่าที่จำเป็น เช่น สาเหตุที่นำผู้รับการปรึกษามารพบครอบครัว 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 ความบ่อน้ำที่ เกิด และผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของผู้รับการปรึกษา ที่เป็นสาเหตุทำให้ผู้รับการปรึกษาต้องมารับการปรึกษา

## 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 การแสดงออกของผู้รับการปรึกษาที่มีต่อผู้ให้การปรึกษา เป็นต้น

### ตัวอย่าง

- ท่าทีการเล่าเรื่องที่เปิดเผยของผู้รับการปรึกษาต่อผู้ให้การปรึกษา
- 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 วิธีการแก้ปัญหาของผู้รับการปรึกษา ที่ใช้แก้ปัญหาในปัจจุบัน วิธีการที่เคยใช้ในการแก้ปัญหาอื่น ๆ บุคคลที่ให้การช่วยเหลือผู้รับการปรึกษา เป็นต้น

### ตัวอย่าง

- ผู้รับการปรึกษาพยายามที่จะช่วยเหลือตนเองในการรักษาโรค หรือ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- ผู้รับการปรึกษาไม่ชอบพฤติกรรมของสามี แต่ยังมีความผูกพันและอยู่ด้วยกันได้
- มีสามีที่พอจะให้ความช่วยเหลือได้
- มีคนข้างบ้านที่คอยให้คำปรึกษา

## วิธีสำรวจปัญหา

วิธีการสำรวจปัญหาที่สำคัญ ผู้ให้การปรึกษาควรรับฟังและอดทนยอมรับและไม่ตัดสิน วางตนเป็นกลาง พยายามยอมรับสภาพความเป็นจริง โดยการนำทักษะพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ การฟัง การถาม การทวน

ความ การสรุปความ การสะท้อนความรู้สึกและการเงี่ยมาใช้อย่างผสมผสาน มีขั้นตอน รวมทั้งการติดตาม ประเด็นปัญหาและความรู้สึกของผู้รับการศึกษา โดยที่ผู้ให้การศึกษาไม่พยายามเปลี่ยนประเด็น แต่ติดตาม ข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้รับการศึกษาได้เล่าและแสดงความรู้สึกให้เห็นในระหว่างการให้การศึกษา ซึ่งการติดตาม ประเด็นนี้เรียกว่า **วิธีการแกะรอย (Tracking)**

ผู้ให้การศึกษาสามารถใช้วิธีการแกะรอยได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีความเข้าใจในเรื่อง ทักษะพื้นฐาน หลักการผสมผสานทักษะและขั้นตอนในการแกะรอย ซึ่งจะกล่าวถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ทักษะพื้นฐาน ผู้ให้การศึกษาต้องสามารถใช้ทักษะต่าง ๆ ได้อย่างมีเป้าหมาย (ตามวัตถุประสงค์ ของแต่ละทักษะ) ได้อย่างแม่นยำและคล่องแคล่ว ซึ่งเกิดจากการได้ฝึกปฏิบัติ

2. หลักการผสมผสานทักษะคือ การใช้ทักษะต่าง ๆ ให้เหมาะสมตามขั้นตอน (การสำรวจปัญหา การ วางแผนแก้ไขปัญหา) อย่างมีเป้าหมายต่อเนื่องและเป็นธรรมชาติ โดยสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับการศึกษาเป็น หลัก การผสมผสานทักษะมีหลักการ ดังนี้

2.1 มีเป้าหมายในการใช้ทักษะทุกครั้ง

2.2 ยึดผู้รับการศึกษาเป็นหลักในเรื่อง

2.2.1 การติดตามประเด็น (การแกะรอย) ของผู้รับการศึกษา

2.2.2 สังเกตทั้งภาษาท่าทาง และภาษาคำพูดของผู้รับการศึกษา

2.2.3 ผู้ให้การศึกษาไม่วิตกกังวลต่อการใช้ทักษะต่าง ๆ จนลืมนึกถึงต่อผู้รับการศึกษา

2.3 ให้ความสำคัญต่ออารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับการศึกษาที่มีต่อปัญหาทุกครั้งที่พบ

2.4 การเปลี่ยนประเด็นในการสำรวจ ผู้รับการศึกษาต้องมีความเข้าใจในประเด็นอย่างกระจ่าง ชัดแจ้งก่อนเปลี่ยนประเด็นใหม่

3. วิธีการแกะรอยมีขั้นตอนรวม 4 ขั้นตอน ในการสำรวจข้อมูลแต่ละประเด็นในแต่ละขั้นตอน มีการ ใช้ทักษะต่าง ๆ มากบ้าง น้อยบ้าง เมื่อเปลี่ยนประเด็นใหม่ให้ดำเนินตามขั้นตอนเดิม แต่ไม่จำเป็นต้องเริ่มตั้งแต่ ขั้นตอนที่ 1 อาจเริ่มขั้นตอนที่ 2 หรือ 3 ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้ การแบ่งขั้นตอน มีดังนี้

3.1 ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้ศึกษารับรู้ข้อมูลต่าง ๆ และเรียงลำดับ ความสำคัญของข้อมูล

**ตัวอย่าง** จากบทสนทนาที่ 3, 4, 5, 6, 7 และ 10 มีการใช้คำถามเปิดทวนความ เพื่อให้ผู้ให้ การ ศึกษาได้รับข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับการศึกษา

3.2 ขั้นตอนการสรุปข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การศึกษาสื่อสารข้อมูลที่รวบรวมได้ให้ผู้รับ การ ศึกษารับรู้

**ตัวอย่าง** จากบทสนทนาที่ 5, 7, 8 และ 12 ใช้ทักษะทวนความและสะท้อนความรู้สึก เพื่อ สื่อสารให้ผู้รับการศึกษาได้รับรู้ข้อมูล

3.3 ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับการศึกษา เปลี่ยนแปลงข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

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

(หมายเหตุ : ขั้นตอนสรุปข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลอาจทำไปพร้อมกันได้)

3.4 ขั้นตอนการค้นหาข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ ผู้รับการปรึกษาเล่าไม่ชัดเจน หรือเนื้อหาไม่เพียงพอ

**ตัวอย่าง** จากบทสนทนาที่ 17, 18 มีการใช้ทักษะทวนความ เพื่อค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาเล่าไม่ชัดเจนและเนื้อหาไม่เพียงพอ

**ตารางแสดงขั้นตอนการแกะรอย ทักษะที่มักจะใช้ ข้อบ่งชี้ และข้อควรคำนึงถึง**

ขั้นตอน	ข้อบ่งชี้ให้ใช้	ทักษะที่มักใช้	ข้อควรคำนึงถึง
การรวบรวมข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> <li>ใช้เมื่อเริ่มต้นสำรวจ</li> <li>ผู้รับการปรึกษาเล่าเอง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ทักษะการฟัง</li> <li>ทักษะการถามเปิด</li> <li>ทักษะการเงียบ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ไม่เพิ่มเติมข้อมูลตามความเข้าใจของตนเอง</li> <li>ไม่เปลี่ยนประเด็น</li> </ol>
การสรุปข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> <li>ทุกครั้งเมื่อรวบรวมข้อมูลได้ประเด็นใดประเด็นหนึ่ง</li> <li>เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนตอนสุดท้ายของการสำรวจปัญหา</li> <li>เมื่อผู้รับการปรึกษาถามความเข้าใจของผู้ให้การปรึกษาไม่ทัน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ทักษะการทวนความ</li> <li>ทักษะการสรุปความ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ไม่สรุปเอง</li> <li>ไม่ด่วนสรุปเมื่อยังไม่ได้ข้อมูลครบถ้วน</li> </ol>
การตรวจสอบข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> <li>ก่อนหรือหลังการสรุป</li> <li>เมื่อผู้รับการปรึกษาสับสนหรือสงสัยในข้อมูลที่ได้รับ</li> <li>ผู้ให้การปรึกษาจับอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เล่าได้</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ทักษะการทวนความ</li> <li>ทักษะการสะท้อนความรู้สึก</li> <li>ทักษะการสรุปความ</li> <li>ทักษะการเงียบ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>การตรวจสอบทั้งเนื้อหา อารมณ์ความรู้สึก</li> <li>ให้ความสำคัญต่ออารมณ์ความรู้สึกก่อนเนื้อหา</li> <li>อารมณ์ของผู้รับการปรึกษาต้องสงบก่อนมีการตรวจสอบเนื้อหา</li> </ol>
การค้นหาข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> <li>เมื่อข้อมูลไม่ชัดเจน เพราะขาดข้อมูล</li> <li>เมื่อผู้รับการปรึกษาสับสนประเด็นบางประเด็นที่ไม่ได้พูดถึง แต่เน้นประเด็นสำคัญ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ทักษะการถามเปิดและถามปิด</li> <li>ทักษะการทวนความ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ผู้ให้การปรึกษาไม่ขัดจังหวะผู้รับการปรึกษาด้วยการเปลี่ยนประเด็นเร็วเกินไป</li> <li>มักใช้เมื่อผู้รับการ</li> </ol>

	3. เมื่อสรุปหรือตรวจสอบแล้วผู้ให้การปรึกษาหรือผู้รับการศึกษาเข้าใจไม่ตรงกัน ขาดประเด็นบางประเด็น		ปรึกษาหยุดเล่าประเด็นอื่น 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 และผู้รับการปรึกษารับรู้ปัญหาอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาตรงกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการต่อไป

### การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

ในระหว่างที่ ผู้รับการปรึกษาพิจารณาปัญหาและความรู้สึกของตนเอง เขาจะค่อย ๆ เข้าใจว่าสาเหตุของปัญหานั้นอยู่ที่ไหน และเริ่มมองเห็นว่าตนเองต้องการเป็นคนแบบไหน สามารถยอมรับในส่วนที่ตนเองจะต้องรับผิดชอบ มองเห็นพฤติกรรมที่เป็นต้นเหตุของปัญหาและเข้าใจว่าการแก้ปัญหานั้นขึ้นอยู่กับตัวเขาเอง และเกิดแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุส่วนหนึ่งของปัญหา

โดยปกติแล้วการที่จะเข้าใจถึงปัญหาของตนเองนั้นไม่ใช่เรื่องที่จะเกิดขึ้นโดยทันที แต่เป็นกระบวนการที่อาศัยระยะเวลา มักจะเริ่มต้นในขั้นที่ 2 ของกระบวนการให้การปรึกษา และพัฒนาขึ้นจนกระทั่งเกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนในสิ่งที่เป็นปัญหา แม้ว่าในบางครั้งก็อาจเป็นไปได้ที่จะเกิดความเข้าใจขึ้นมาในทันทีเหมือนแสงสว่างวูบขึ้นในใจ แต่โดยทั่วไปแล้วก็มักจะเป็นเรื่องที่อาศัยเวลาและค่อย ๆ เกิดขึ้นตามลำดับในบางกรณีก็อาจจะต้องมีการปรึกษาหลาย ๆ ครั้งจึงจะเกิดความเข้าใจในปัญหาของตนเองอย่างเต็มที่ และก็มีหลายกรณีที่อาจเกิดความเข้าใจขึ้นมาในจังหวะหรือสถานการณ์ที่คาดไม่ถึงนอกช่วงเวลาของการปรึกษา

การสรุปสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจจะช่วยให้เกิดพลังขึ้นในใจเขาเป็นการส่งเสริมและช่วยให้เขาสามารถเข้าสู่ขั้นตอนที่ 4 เพื่อวางแผน แก้ปัญหา และการสรุปความเข้าใจในปัญหาทั้งยังเป็นการแสดงการร่วมรับรู้และเข้าใจของผู้ให้การปรึกษาที่ได้ผล

## ความหมายการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

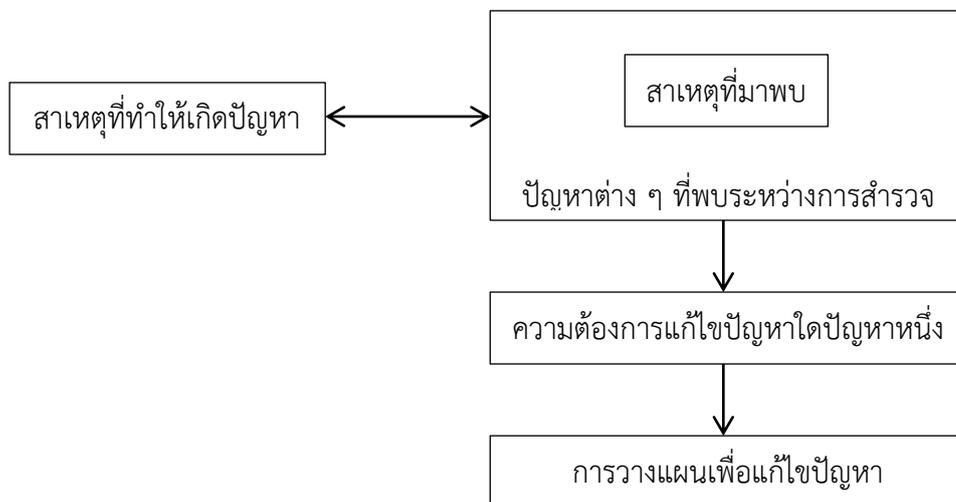
การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การศึกษาจัดเรียงและเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจปัญหาพร้อมกับผู้รับการศึกษา เพื่อให้ผู้รับการศึกษาเข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริงอย่างกระจ่างแจ้ง สาเหตุของปัญหา และความต้องการของผู้รับการศึกษา ซึ่งจะเป็แนวทางในขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหาคต่อไป

## วัตถุประสงค์การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

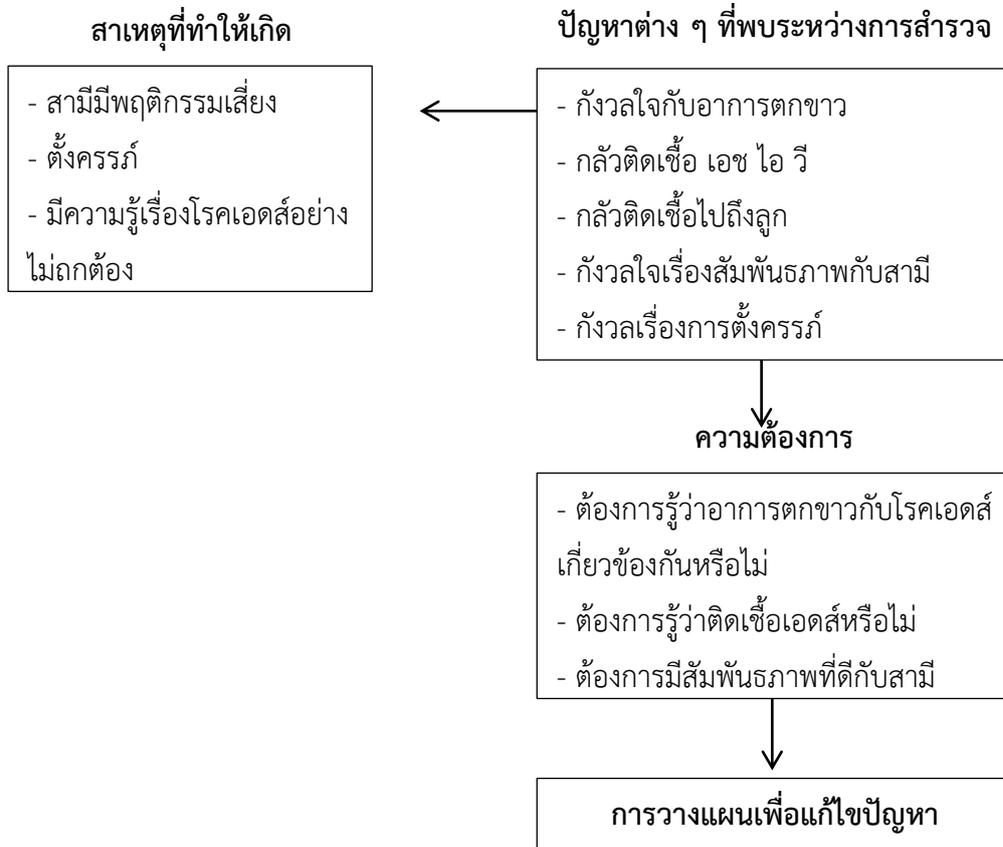
1. ทำให้การให้การศึกษาต่อเนื่อง มีขั้นตอน ไม่เสียเวลาและมีทิศทางชัดเจน
2. ทำให้ผู้รับการศึกษาและผู้ให้การศึกษาเข้าใจตรงกันในเรื่องปัญหา สาเหตุของปัญหา และความต้องการของผู้รับการศึกษา
3. ผู้รับการศึกษามีความกระจ่างชัดในปัญหา สาเหตุ และความต้องการ
4. ผู้รับการศึกษาสามารถสรุปประเด็นปัญหาใด ปัญหาหนึ่งที่เหมาะสมที่ผู้รับการศึกษาต้องการแก้ไข
5. ผู้รับการศึกษามีแนวทางและทิศทางในการวางแผนแก้ไขปัญหา

ผู้ให้การศึกษาที่มีการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการร่วมกับผู้รับบริการ โดยผสมผสานทักษะต่าง ๆ จะช่วยให้เข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการของผู้รับการศึกษาได้

แผนภูมิแสดง ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุที่มาขอรับการปรึกษาปัญหา สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา ความต้องการ และการวางแผนแก้ไขปัญหา



ตัวอย่าง ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุที่มาขอรับการปรึกษาปัญหา สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาและความต้องการ



วิธีการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ คือ การนำทักษะพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ การฟัง การทวนความ การถาม การสรุปความ การสะท้อนความรู้สึก และการเจียบ มาใช้อย่างผสมผสาน เพื่อจัดเรียงลำดับ และเชื่อมโยงข้อมูลที่ได้จากการสำรวจปัญหา ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการอย่างกระจ่างชัดและสรุปประเด็นปัญหาที่เหมาะสมซึ่งผู้รับการปรึกษาต้องการแก้ไขเพื่อการวางแผนแก้ไขปัญหานั้นต่อไป

วิธีการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาต้องมีความเข้าใจในเรื่องทักษะพื้นฐาน การผสมผสานทักษะ ซึ่งได้กล่าวแล้วในเรื่องการสำรวจปัญหา และในบทนี้จะอธิบายขั้นตอนการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

ขั้นตอนการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ มี 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนทบทวน และสรุปข้อมูล ที่ได้จากการสำรวจปัญหาที่ได้เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
2. ขั้นตอนการจัดเรียงลำดับและเชื่อมโยง ข้อมูลใหม่เพื่อได้เข้าใจถึงสิ่งที่เป็นปัญหา โดย
  - 2.1 เรียงลำดับเวลาที่เกิดเหตุการณ์จากอดีตมาถึงปัจจุบัน

**ตัวอย่าง** สัมพันธภาพกับสามี มีอาการตกขาว กลัวติดเชื้อ การตั้งครรภ์ และกลัวลูกติดเชื้อ  
2.2 เรียงลำดับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้น ตั้งแต่ตัวผู้รับการศึกษา ผู้ใกล้ชิดในครอบครัว ญาติ เพื่อน ผู้ร่วมงานและคนอื่น ๆ ฯลฯ

**ตัวอย่าง** ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตนเอง ทำให้เกิดความวิตกกังวล มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับสามี

2.3 เรียงลำดับความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น ที่มีผลต่อผู้รับการศึกษาจากมากไปหาน้อย

**ตัวอย่าง** ปัญหาที่พบคือ ความวิตกกังวลเรื่องอาการตกขาวกลัวติดเชื้อ เรียงลำดับปัญหาทั้ง 3 ข้อ ว่าข้อใดมีความรุนแรงและมีผลต่อผู้รับการศึกษาจากมากไปหาน้อย เช่น กลัวติดเชื้อ กลัวลูกติดเชื้อ และอาการป่วยทางกาย

**3. ขั้นตอนการพิจารณา และเลือกปัญหา** เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

3.1 ความต้องการของผู้รับการศึกษา

**ตัวอย่าง** ต้องการรู้ว่าตนเองติดเชื้อหรือไม่

3.2 ความเร่งด่วน หมายถึง ความจำกัดของเวลา เช่น ถ้าไม่แก้ไขปัญหาตอนนี้ก็จะไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ เป็นต้น

**ตัวอย่าง** ถ้าตนเองติดเชื้อจะไม่ตั้งครรภ์ต่อ เพราะฉะนั้นจึงต้องรู้ก่อนว่าตนเองจะติดเชื้อหรือไม่ เพื่อจะได้ตัดสินใจว่าจะต้องทำแท้งหรือไม่ เพราะถ้าไม่ทำให้เร็วที่สุด ก็ไม่สามารถจะทำแท้งได้ถ้าอายุครรภ์มาก

3.3 ความรุนแรงที่จะเกิดขึ้น หมายถึง การประเมินถึงผลกระทบจากปัญหามีมากน้อยแค่ไหน

**ตัวอย่าง** ถ้าผู้รับการศึกษาติดเชื้อจะมีผลกระทบถึงลูกที่เป็นความต้องการของผู้รับการศึกษาหรือสัมพันธภาพกับสามีและเพื่อนบ้าน

3.4 ประโยชน์ที่ผู้รับการศึกษาจะได้รับ

**ตัวอย่าง** ถ้าได้รู้ว่าตนเองติดเชื้อหรือไม่ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับการศึกษาในการตัดสินใจเรื่องลูก หรือแนวทางการดำเนินชีวิต

3.5 ความเป็นไปได้ที่จะแก้ไขปัญหา

**ตัวอย่าง** ช่วยให้ผู้รับการศึกษาลดความกังวลใจเกี่ยวกับอาการตกขาว โดยการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

**4. ขั้นตอนการสรุปประเด็นปัญหาที่ผู้รับการศึกษาต้องการแก้ไข**

**ความต้องการของผู้รับการศึกษาที่อยู่ในขอบข่ายการให้การศึกษา**

1. ความต้องการที่เกี่ยวกับจิตสังคมของผู้รับการศึกษาที่มีสาเหตุจากตัวผู้รับการศึกษา หรือได้รับผลกระทบจากสังคมในเชิงพฤติกรรม

**ตัวอย่าง** ผู้รับการศึกษาเริ่มมีอาการของโรคติดเชื้อ

ความต้องการที่อยู่ในข่ายการให้การศึกษา

- การปรับตัวกับคู่สมรส

- การทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความรังเกียจ

ความต้องการที่ไม่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- การรักษาอาการที่เกิดขึ้น
- การไม่มีรายได้เมื่อไม่สามารถทำงานได้

2. ความต้องการที่ผู้รับการปรึกษาอยากจะเปลี่ยนแปลงแก้ไขตนเอง เพื่อแก้ปัญหาที่มีอยู่

**ตัวอย่าง ผู้รับการปรึกษามีสามีเป็นโรคจิต**

ความต้องการที่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- การดูแลบุตรโดยลำพัง
- การหารายได้

ความต้องการที่ไม่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- ความต้องการให้สามี พุด คุย เหมือนคนปกติทั่วไป
- ความต้องการให้สามีเป็นพ่อที่ดี

3. ความต้องการที่เป็นปัญหาในปัจจุบันไม่ใช่ความต้องการที่ต้องไปแก้ไขในอดีต

**ตัวอย่าง ผู้รับบริการเป็นลูกกำพร้า**

ความต้องการที่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- เลี้ยงลูกให้ดี ไม่ให้เหมือนประสบการณ์ของตนเอง

ความต้องการที่ไม่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- การแก้ความรู้ว่าเหวในวัยเด็ก

5. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจว่า การแก้ปัญหานั้นขึ้นอยู่กับตัวเขาเอง

6. ให้กำลังใจที่จะยอมรับบางสิ่งบางอย่างที่อาจทำให้เขารู้สึกเจ็บปวดหรือเสียใจ

ผลที่เกิดจากการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา

ผู้ให้การปรึกษา	ผู้รับการปรึกษา
1. มีทิศทาง ไม่เสียเวลา	1. สามารถเชื่อมโยงสาเหตุของปัญหากับปัญหาได้อย่างถูกต้อง
2. มีแนวทางที่จะนำไปใช้ในขั้นตอน การวางแผน แก้ไขปัญหาต่อไป	2. ค้นพบว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสาเหตุของปัญหา
	3. เกิดแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลง
	4. ค้นพบปัญหาที่ตนเองต้องจะแก้ไข
	5. เรียนรู้วิธีทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของตนเอง
	6. เริ่มมีแนวทางที่จะนำไปวางแผนแก้ไขปัญหา

## สรุป

การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การศึกษาช่วยให้ผู้รับการศึกษานำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนการสำรวจปัญหามาทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการโดยผสมผสานทักษะพื้นฐาน การแกะรอย และดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ การทบทวน การจัดเรียงข้อมูล การพิจารณาปัญหา และการสรุปประเด็นปัญหาที่ผู้รับการศึกษาดำเนินการแก้ไข ให้ผู้รับการศึกษามีความกระจ่างชัดในปัญหา สาเหตุของปัญหา และความต้องการ เพื่อนำไปสู่การวางแผน แก้ไขปัญหาต่อไป

## บทที่ 7

### การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการศึกษา

#### ความหมายของการวางแผนแก้ไขปัญหา

การวางแผนแก้ไขปัญหา เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การศึกษาช่วยให้ผู้รับการศึกษาสามารถวางแผนแก้ไข ปัญหาของตนเองได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ศักยภาพและปัจจัยแวดล้อมภายนอกของผู้รับ การศึกษาเองให้มากที่สุด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือให้ผู้รับการศึกษาเป็นศูนย์กลางนั่นเอง

#### วัตถุประสงค์ของการวางแผนแก้ไขปัญหา

1. ช่วยให้ผู้รับการศึกษามีแรงจูงใจในการวางแผนแก้ไขปัญหา
2. ช่วยให้ผู้รับการศึกษาใช้ศักยภาพของตนเองให้มากที่สุดในการแก้ไขปัญหของตนเอง
3. ช่วยให้ผู้รับการศึกษาสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถของตนเองมากที่สุด
4. ช่วยให้ผู้รับการศึกษาเกิดการเรียนรู้ที่จะใช้ศักยภาพของตนเองในการแก้ไขปัญหานั้น ๆ ต่อไป

#### แนวคิดพื้นฐานขั้นวางแผนแก้ไขปัญหา

มีแนวคิดที่จะช่วยให้ผู้รับการศึกษาช่วยตนเองได้ แนวคิดนี้เชื่อว่าคนเรามีศักยภาพที่จะช่วยตนเองได้ มีความสามารถที่จะเอาชีวิตรอดได้เพียงแต่เราได้ใช้สิ่งที่มีอยู่ในตัวมากพอหรือยัง บางคนไม่ได้ใช้เพราะไม่ทราบว่าตนมีศักยภาพอะไรอยู่ในตัว บางคนเพราะขาดแรงจูงใจ บางสภาพการณ์ การช่วยตนเองได้ยังหมายรวมถึง การรู้จักเลือกแสวงหาปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกมาช่วยสนับสนุนหรือส่งเสริมให้เกิดการช่วยตนเองได้ดีที่สุด

การใช้ความสามารถของตนมาช่วยตนเองได้นี้ จะทำให้ผู้รับการศึกษาเกิดความภาคภูมิใจ รู้สึกว่าตน มีความสามารถ นำไปสู่การรู้คุณค่าของตนเอง และมีความเชื่อมั่นในตนเองที่จะเผชิญสถานการณ์อื่นที่แม้จะ ซับซ้อนหรือยุ่งยากได้อีก เพราะเกิดการเรียนรู้ว่าตนมีความสามารถ มีศักยภาพในตัวหรือมีปัจจัยสิ่งแวดล้อม อื่น ๆ ที่จะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเองได้ ในขณะที่เดียวกันถ้าการแก้ไขปัญหานั้นมีข้อจำกัดบางประการ มีผลบางประการที่ไม่น่าพึงใจซึ่งผู้รับการศึกษาทราบอยู่แล้วว่าอาจเกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นได้เมื่อลงมือแก้ไข ปัญหาที่เท่ากับเป็นการเตรียมความพร้อมให้ผู้รับการศึกษาในการจะเผชิญกับภาวะการณดังกล่าวอย่าง รอบคอบหรือคิดก่อนทำ รู้ก่อนทำ และยอมรับผลที่เกิดขึ้นอย่างมีสติได้มากกว่า โดยเฉพาะถ้าการเลือกนั้นผู้รับ การศึกษาเป็นผู้เลือกเองจึงเท่ากับเป็นการสร้างความรับผิดชอบในตนเองแก่ผู้รับการศึกษาด้วยอีกประการ หนึ่ง

#### องค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้ประสบผลสำเร็จในขั้นวางแผนแก้ไขปัญหา ได้แก่

1. **แรงจูงใจ** หมายถึง ความต้องการที่จะทำอะไรบางอย่างโดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจน เช่น ผู้รับการ ศึกษาไม่ต้องการให้ภรรยาติดเชื่อเอดส์จากตน ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะหาวิธีอยู่ร่วมกับภรรยาโดยป้องกันมิให้ ภรรยาติดเชื่อเอดส์จากตน แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมของเรา ผู้รับการศึกษาที่มี แรงจูงใจอยากแก้ไขปัญหานั้นจะมาหาผู้ให้การศึกษาเอง มีการพูดคุยถึงปัญหาอย่างกระตือรือร้น และ นำไปสู่การวางแผนแก้ไขปัญหานั้นที่เหมาะสม ส่วนผู้รับการศึกษาที่ขาดแรงจูงใจเพราะเกิดความเบื่อหน่าย

ท้อแท้กับปัญหาหรือถูกส่งมารับการปรึกษาโดยไม่รู้ตัว ไม่ตระหนักในปัญหาที่เกิดขึ้นหรือเพราะเหตุอื่น ๆ ก็จะไม่มีความพยายามหรือความต้องการที่จะคิดวางแผนแก้ไขปัญหาของตนเท่าที่ควร

บทบาทของผู้ให้การปรึกษาก็คือการสำรวจหาแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษาว่ามีมากน้อยเพียงใด ถ้ามีน้อยก็อาจช่วยให้มีเพิ่มขึ้นโดยการพูดคุยถึงผลของปัญหาที่มีต่อการดำเนินชีวิตว่าเป็นอย่างไร

**2. ศักยภาพ** หมายถึง ความสามารถพื้นฐานของบุคคลที่ใช้ในการดำรงชีวิต เช่น การดูแลตนเอง การประกอบอาชีพ การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การมีความคิดสร้างสรรค์ หลาย ๆ คนสามารถดึงศักยภาพที่มีอยู่ของตนมาใช้ได้อย่างเหมาะสม แต่หลาย ๆ คนไม่ทราบว่าตนมีความสามารถอะไร อะไรคือสิ่งที่ดีที่สุดของตนเอง เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา ตกอยู่ในห้วงอารมณ์สับสน คลุมเครือกลับพบว่าการใช้ศักยภาพของบุคคลจะต่ำลง มีมุมมองแคบ มองเพียงบางประเด็นและไม่ยืดหยุ่นเพียงพอ ในขณะที่หลาย ๆ คนสามารถแก้ไขปัญหาของตนเองด้วยความสามารถของตนเองได้ในเวลาปกติ บางครั้งเป็นเรื่องง่าย ๆ ด้วยซ้ำ

บทบาทของผู้ให้การปรึกษาคือ กระตุ้นผู้รับการปรึกษาให้มองเห็นศักยภาพที่ดีที่สุดของตนที่มีอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

**3. การสนับสนุนทางสังคม (Social Support)** หมายถึง สิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวผู้รับการปรึกษาที่เอื้อประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหา เช่น มีบิดามารดาที่รักเข้าใจและคอยให้กำลังใจอยู่เสมอ ๆ เพื่อนที่รับฟังเวลาผู้รับการปรึกษามีความทุกข์ นายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนล่วงหน้าให้แก่ผู้รับการปรึกษาได้ เป็นต้น การสนับสนุนทางสังคมเหล่านี้ถ้ามีมาก มีประโยชน์สำหรับการแก้ไขปัญหาและจะเอื้อให้การแก้ไขปัญหามีผลสำเร็จได้ การสำรวจแหล่งช่วยเหลือทางสังคมของผู้รับการปรึกษาจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับขั้นวางแผนแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม

### **ประเภทปัญหาและการเลือกใช้ทักษะที่เหมาะสม**

การจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถวางแผนแก้ไขปัญหานั้นได้เหมาะสม ผู้ให้การปรึกษาจะต้องวิเคราะห์ว่าผู้รับการปรึกษาประสบปัญหาอะไร ต้องการความช่วยเหลืออะไร แบบไหน จึงจะถึงขั้นต่อไปคือตอบสนองในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาต้องการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถจำแนกประเภทของปัญหาได้ดังนี้

**1. ขาดความรู้** หมายถึง ผู้รับการปรึกษาขาดความรู้ที่จำเป็นบางประการจึงทำให้แก้ไขปัญหานั้นไม่ได้ เช่น อยากทราบว่าติดเอ็ดส์หรือไม่ แต่ไม่ทราบว่าจะทราบได้อย่างไร ไม่ต้องการให้คนในบ้านติดเชื้อเอ็ดส์จากตนแต่ไม่ทราบจะทำอย่างไร ความรู้ที่ว่านี้หมายถึงความรู้ที่เป็นความจริงในขณะนั้น เช่น ฤกษ์ยามยามยี่หื้อใดมีคุณภาพดี การดูแลผู้ติดเชื้อเอ็ดส์อย่างไร

ถ้าผู้ให้การปรึกษาได้ตรวจสอบดูแล้วว่าแก้ไขปัญหานั้นไม่ได้เพราะขาดความรู้ ทักษะเด่นที่เหมาะสมคือ การให้ข้อมูลที่จะทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความชัดเจนในเรื่องนั้น เช่น ให้ข้อมูลว่า “ผู้ติดเชื้อเอ็ดส์ไม่ตายทันที ถ้ารู้จักดูแลตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสมจะมีชีวิตอยู่ได้อีกนาน” การให้ข้อมูลนี้จะช่วยเสริมให้ผู้รับการปรึกษาเลือกทางออกที่พึงประสงค์ในการแก้ไขปัญหานั้นได้

**2. อารมณ์ ความรู้สึก** หมายถึง ผู้รับการปรึกษามีอารมณ์ ความรู้สึกต่อปัญหานั้น เช่น ขาดแรงจูงใจ ไม่อยากแก้ไขอีกต่อไป เศร้ามาก เสียใจมาก ซ็อก กรณีนี้ทักษะที่เหมาะสมคือ การให้กำลังใจ การสนับสนุน การเสริมแรง ก็จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีกำลังใจที่จะต่อสู้กับปัญหาต่อไป บางรายขาดแรงจูงใจก็ใช้ทักษะ

การสำรวจผลที่เกิดจากปัญหาเพื่อตั้งให้ผู้รับการปรึกษาในปัญหาและเกิดแรงจูงใจอยากแก้ไขผู้ให้การปรึกษาต้องระวังที่จะไม่เร่งรัดให้เกิดการวางแผนแก้ไขปัญหาในขณะที่อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษายังติดค้างหรืออยู่ในระดับสูง

**3. ขาดแนวทางปฏิบัติหรือขาดทักษะปฏิบัติ** หมายถึง ผู้รับการปรึกษาไม่ทราบจะแก้ปัญหายังไร จะเลือกทางไหนดี จะปฏิบัติตนอย่างไรจึงจะเหมาะสม กรณีนี้ผู้ให้การปรึกษาจะต้องสำรวจมาก่อนแล้วในเรื่องวิธีแก้ไขปัญหาก่อนมารับการปรึกษาว่าเป็นอย่างไร มีจุดอ่อนอะไรจึงยังแก้ไขไม่ได้ หรือสำรวจแนวทางแก้ไขปัญหาของผู้รับการปรึกษาขณะนี่วางแผนไว้อย่างไร มีการตั้งศักยภาพและการสนับสนุนทางสังคมรอบข้างมาใช้มากน้อยเพียงใด เมื่อได้คำตอบทั้งหมดแล้วถ้าผู้รับการปรึกษายังหาทางออกไม่ได้หรือไม่เหมาะสม ผู้ให้การปรึกษาก็อาจให้ทางเลือกแก่ผู้รับการปรึกษาโดยการเสนอแนะการให้ข้อมูล การให้พิจารณาทางเลือก การถาม การสรุปความ โดยอิงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพ การสนับสนุนทางสังคมและแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก ก็จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถเลือกแนวทางปฏิบัติได้เหมาะสมกับสภาพการณ์และความต้องการของตนเองได้ รวมทั้งใช้ทักษะการสื่อสารให้ชัดเจน ช่วยในปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ในหลาย ๆ กรณีพบว่าผู้รับการปรึกษาประสบปัญหาเดียว แต่ประกอบด้วยการขาดความรู้ มีอารมณ์ความรู้สึกต่อปัญหาร่วมด้วยและไม่ทราบแนวปฏิบัติ ผู้ให้การปรึกษาจะสามารถตอบสนองตามสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาขาดหลังจากพิจารณาแล้วว่าผู้รับการปรึกษาต้องการอะไร และบางครั้งการให้การปรึกษาเพียงอย่างเดียวเช่น ให้ข้อมูลกรณีผู้รับการปรึกษาขาดความรู้ ก็สามารถตอบสนองด้านอารมณ์ความรู้สึก และแนวทางแก้ไขปัญหาได้

### วิธีการวางแผนแก้ไขปัญหา

#### 1. ขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหา มีดังนี้

- 1) มีแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหา
- 2) กำหนดเป้าหมายได้
- 3) สำรวจทางเลือกต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา
- 4) พิจารณาทางเลือกที่พึงประสงค์
- 5) กำหนดแผนปฏิบัติโดยละเอียด

2. การผสมผสานทักษะการวางแผนแก้ไขปัญหา การให้การปรึกษาขั้นวางแผนแก้ไขปัญหามุ่งจำเป็นต้องอาศัยการเลือกใช้และผสมผสานทักษะต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับลักษณะปัญหาและสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นต่อผู้รับการปรึกษาแต่ละราย การวางแผนแก้ไขปัญหามุ่งบรรลุจุดมุ่งหมายมีขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1) จากการสำรวจทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาจะทราบแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหาของผู้รับการปรึกษาว่ามีมากน้อยขนาดไหน โดยพิจารณาจากผู้รับการปรึกษาสามารถเลือกประเด็นปัญหาที่ต้องการแก้ไขได้เองหรือผู้ให้การปรึกษาอาจกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาเลือกประเด็นโดยพิจารณาจากปัจจัยต่อไปนี้ร่วมด้วย

- ก. ลำดับความสำคัญของปัญหาที่ควรแก้ไข
- ข. ความรีบด่วนและความรุนแรงของปัญหา

ค. ความยากง่ายในการแก้ไข้ปัญหา

ง. ขนาดของปัญหา

ทักษะที่ใช้คือ ทักษะพื้นฐานอื่น ๆ การให้กำลังใจ การเสริมแรงการกระตุ้น

หลังจากนั้นผู้ให้การปรึกษาอาจใช้ทักษะการสรุปความ ผสมกับการตกลงการปรึกษาเพื่อยืนยันถึงความตั้งใจของผู้รับการปรึกษา และนำไปสู่การวางแผนแก้ไข้ปัญหาต่อไป เช่น

ผู้รับการปรึกษา : หนูขอคุยเรื่องงานก่อนก็แล้วกันค่ะ

ผู้ให้การปรึกษา : จากความไม่สบายใจในหลาย ๆ เรื่อง คุณอยากแก้ไข้ในเรื่องงานก่อน ถ้าฉันเรามาคุยกันเรื่องงานว่าคุณอยากให้เป็นอย่างไร

2) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษากำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการแก้ไข้ปัญหา โดยพิจารณาจาก

ก. การสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับการปรึกษา ว่าอยากให้มีปัญหาคลี่คลายไปในรูปแบบใด ขนาดไหน

ข. มีลักษณะเป็นรูปธรรมว่าจะเลือกทำอะไร เช่น อยากรู้ว่าเป็นเบาหวานหรือไม่ ต้องทำอย่างไร

ค. มีความเป็นไปได้ในสภาพความเป็นจริง เช่น ต้องการอยู่ร่วมกับคนอื่น โดยไม่ให้คนอื่นเป็นภาระเรื่องการเงินป่วยจากตน

โดยผู้ให้การปรึกษาใช้การผสมผสานทักษะต่าง ๆ เช่น การฟัง การถาม การทวน การสะท้อนความรู้สึก การสรุป เป็นต้น

3) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามองเห็นทางเลือกต่าง ๆ ที่อาจเป็นไปได้สำหรับการแก้ไข้ปัญหาซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ เพราะการมองเห็นทางเลือกที่กว้าง หลากหลาย จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเห็นความเป็นไปได้ที่จะแก้้ปัญหาชัดเจนขึ้น

ในช่วงนี้ถ้ายังไม่ได้มีการสำรวจปัญหาของผู้รับการปรึกษาที่ละเอียดพอจะวางแผนแก้ไข้ปัญหาได้ ก็อาจใช้ทักษะต่าง ๆ ในขั้นสำรวจปัญหามาใช้เพื่อสำรวจข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับการปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เช่น แรงจูงใจขนาดไหน ศักยภาพพื้นฐานของผู้รับการปรึกษาเป็นอย่างไร รวมทั้งแรงสนับสนุนทางสังคมรอบ ๆ ตัวผู้รับการปรึกษาด้วย เมื่อได้ข้อมูลมากพอก็จะมาสู่ขั้นการสำรวจทางเลือกของผู้รับการปรึกษา โดย

ก. ให้ผู้รับการปรึกษานึกถึงหรือสำรวจทางออกต่าง ๆ ที่น่าจะเป็นไปได้ออกมาให้หมดให้มากที่สุด โดยใช้เทคนิคการถาม

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

4) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาพิจารณาทางเลือกที่พึงประสงค์สำหรับการแก้ไข้ปัญหา ว่าเป็นทางที่ตนเองต้องการโดยพิจารณาผลดีผลเสียที่จะได้รับ โดยใช้เทคนิคการพิจารณาทางเลือก

5) ช่วยให้ผู้รับการศึกษาวางแผนการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้ปฏิบัติได้จริง โดยพิจารณาตั้งแต่ขั้นเริ่มต้นว่าจะทำอะไร มีขั้นตอนอย่างไร จนถึงสุดท้าย ช่วงไต่ยุ่งยาก อาจลำบากในการปฏิบัติเป็นอุปสรรค จะวางแผนแก้ไขอย่างไรไว้ล่วงหน้า บางครั้งไม่มั่นใจในการปฏิบัติก็อาจลองซ้อมปฏิบัติโดยสวมบทบาทสมมติ เช่น สมมติตัวผู้ให้การศึกษาเป็นภรรยา ผู้รับการศึกษาก็อาจลองซ้อมบอกความเจ็บป่วยของตนกับผู้ให้การศึกษา กรณีผู้รับการศึกษามั่นใจก็อาจไม่จำเป็นต้องคุยรายละเอียดก็ได้

## การวางแผนแก้ไข้ปัญหา

### ผลที่เกิดกับผู้รับการปรึกษา

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

### ทักษะที่ผู้ให้การปรึกษาใช้

1. ทักษะพื้นฐานอื่น ๆ
- การให้กำลังใจ
- การเสริมแรง
- ทักษะพื้นฐาน เช่น ฟัง ถาม ทวน สรุป
- ทักษะพื้นฐานและทักษะที่สอดคล้องกับ
- ส่วนขาดในเรื่องความรู้ แรงจูงใจ
- แนวทางแก้ไข้ปัญหา
- การพิจารณาทางเลือก
- ข้อบทยทบทมติ
- 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. ผู้ให้การปรึกษาสามารถเลือกใช้ทักษะที่เหมาะสมกับประเภทของปัญหาและขั้นตอนวางแผน

### แก้ไข้ปัญหา

3. ผู้รับการปรึกษาสามารถกำหนดแผนปฏิบัติเพื่อแก้ไข้ปัญหาของตนเองได้
4. ผู้รับการปรึกษามีความพอใจในการให้การปรึกษาที่ได้รับโดยสังเกตจากสีหน้า 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 ที่จำเป็นแก่ผู้รับการศึกษา ซึ่งเป็นประโยชน์ในการเข้าใจถึงปัญหาและใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้รับการศึกษามีทางเลือกในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น การให้ข้อมูลเป็นเพียงการบอกข้อมูล เพื่อให้ผู้รับการศึกษาเป็นผู้ตัดสินใจ

#### ความสำคัญของทักษะการให้ข้อมูล

- การได้รับข้อมูลจากผู้ให้การศึกษา จะทำให้ผู้รับการศึกษามีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ควรรู้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวสำหรับผู้ป่วยมะเร็ง
- ผู้ให้การศึกษาที่ได้ใช้ทักษะการให้ข้อมูลตามความจำเป็นและตามปัญหาของผู้รับการศึกษา โดยการถ่ายทอดความรู้ที่จำเป็นแก่ผู้รับการศึกษา จะทำให้ผู้รับการศึกษามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาได้

#### วิธีการให้ข้อมูล

1. ใช้คำถามเปิดและการสังเกตควบคู่กันไปเพื่อสำรวจข้อมูลและความรู้เดิมที่ผู้รับการศึกษามีอยู่
2. ประเมินความรู้เดิมของผู้รับการศึกษา ว่าขาดอะไร
3. ให้ข้อมูลโดยบอกความรู้ที่ผู้รับการศึกษาต้องการ และจำเป็นต้องนำไปใช้ เช่น การดูแลตนเอง การควบคุมระดับน้ำตาล ซึ่งข้อมูลที่ให้ควรชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน ใช้ภาษาง่าย ๆ
4. ตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลที่ผู้รับการศึกษาได้รับโดยการซักถาม หรือให้ผู้รับการศึกษาสรุปลง หรือทวนข้อมูลให้ผู้รับการศึกษาฟัง

#### ทักษะการให้ข้อมูลทางลบ

การให้การศึกษาเพื่อให้ผู้รับการศึกษาวางแผนแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้นั้น ในบางกรณีผู้ให้การศึกษาที่มีความจำเป็นต้องพูดถึงข้อมูลทางลบบางอย่างกับผู้รับการศึกษา เช่น การติดเชื้อราในสมอง ติดเชื้อ

วัฒนธรรม เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาดูแลตนเอง หรือเข้ารับการรักษาอย่างถูกต้อง ข้อมูลทางลบที่เป็นความจริงดังกล่าว สร้างความกระตือรือร้นให้ผู้รับการปรึกษาอย่างยิ่ง ฉะนั้นผู้ให้การปรึกษาจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการให้ข้อมูลทางลบ ดังนี้คือ

1. เตรียมความพร้อมโดยใช้ทักษะการถามเปิด เช่น ถามถึงโอกาสและความเสี่ยงต่อการติดเชื้อฉวยโอกาสต่าง ๆ การรับรู้เกี่ยวกับโรคและอาการของตนเอง
2. ประเมินและเตรียมความพร้อมด้านอารมณ์ ความรู้สึกโดยการสังเกตคำพูดและภาษาท่าทางของผู้รับการปรึกษา
3. บอกข้อมูล ข้อเท็จจริงให้ผู้รับการปรึกษาทราบ เมื่อผู้รับการปรึกษามีความพร้อมด้านอารมณ์ความรู้สึก
4. แสดงความเข้าใจ เห็นใจ โดยสะท้อนความรู้สึก และปลอบใจ
5. เสนอความช่วยเหลือ โดยผู้ให้การปรึกษาควรบอกเป้าหมายในการช่วยเหลือ เช่น การติดต่อสถานที่รักษา หรือหน่วยงานอื่นที่สามารถช่วยเหลือทางสังคมแก่ผู้รับการปรึกษาได้ หากผู้รับการปรึกษาต้องการ

#### **ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการให้ข้อมูล**

การใช้ทักษะการให้ข้อมูล จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้รับความรู้และข้อมูลที่ตนเองอาจนึกไม่ถึง และมีทางเลือกมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันหากไม่มีการใช้ทักษะตัวนี้ในการวางแผนแก้ไขปัญหาก็อาจมีผลทำให้การวางแผนแก้ไขปัญหานั้นไม่สัมฤทธิ์ผล เพราะผู้รับการปรึกษาไม่ทราบว่า ตนเองควรตัดสินใจอย่างไร

#### **เกณฑ์การประเมินการใช้ทักษะการให้ข้อมูล**

1. สังเกตจากผู้รับการปรึกษาว่ามีความพึงพอใจในข้อมูลที่ได้
2. ผู้รับการปรึกษาแสดงถึงความต้องการที่อยากมาพบผู้ให้การปรึกษาอีกในครั้งต่อไป

#### **ทักษะการเสนอแนะ**

##### **ความหมาย**

การเสนอแนะเป็นการชี้แนะแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับการปรึกษา โดยผู้รับการปรึกษาจะเป็นผู้เลือกแนวทางปฏิบัติเอง

##### **ความสำคัญของทักษะการเสนอแนะ**

1. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาทราบแนวทางปฏิบัติตนที่เหมาะสม
2. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถวางแผนแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม
3. ผู้ให้การปรึกษาที่ให้เสนอแนะ โดยให้โอกาสแก่ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสพิจารณาข้อเสนอแนะที่เหมาะสมหรือปฏิบัติได้ใหม่ จะช่วยให้การแก้ไขปัญหของผู้รับการปรึกษานั้นเหมาะสมและเป็นจริงได้

##### **วิธีการให้ข้อเสนอแนะ**

1. ใช้คำถามเปิด เพื่อสำรวจว่าผู้รับการปรึกษาไม่สามารถคิดหาแนวทางในการปฏิบัติ เช่น ไม่ทราบว่าถ้าจะฝึกอาชีพใหม่จะทำอะไรได้บ้าง และฝึกที่ไหน

2. ใช้คำถามปิด เพื่อสำรวจว่าผู้รับการปรึกษาเคยมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาประเภทนี้บ้างไหม

3. ให้การเสนอแนะโดยบอกถึงวิธีปฏิบัติ หรือพูดสนับสนุนให้ปฏิบัติตามประสบการณ์

4. ตรวจสอบปฏิกริยาโต้ตอบของผู้รับการปรึกษาต่อข้อเสนอแนะ

5. กรณีผู้รับการปรึกษาขาดทักษะการนำข้อเสนอแนะไปใช้ อาจมีการซ้อมปฏิบัติ โดยให้ผู้รับการปรึกษาและผู้ให้การปรึกษาร่วมกันแสดงบทบาทสมมติ ในเหตุการณ์ที่ผู้รับการปรึกษาขาดความมั่นใจที่จะปฏิบัติในสถานการณ์จริง เป็นการเตรียมความพร้อมและเสริมสร้างความมั่นใจให้ผู้รับการปรึกษาแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้มากขึ้น

### ตัวอย่าง

ผู้ให้การปรึกษา : “เรามาลองซ้อมการพูดดีใหม่ว่า คุณจะกลับไปพูดกับภรรยาอย่างไรเกี่ยวกับผลตรวจเลือดสมมติว่าฉัน (ผู้ให้การปรึกษา) เป็นภรรยาของคุณ คุณลองพูดซิคะ”

### ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการเสนอแนะ

การใช้ทักษะการเสนอแนะจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาทราบแนวทางปฏิบัติตน ซึ่งเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาให้ตนเอง ในขณะเดียวกันหากไม่มีการใช้ทักษะการเสนอแนะในการวางแผน แก้ไขปัญหา ก็อาจมีผลทำให้การวางแผนแก้ปัญหาไม่สัมฤทธิ์ผล เพราะผู้รับการปรึกษาไม่ทราบว่า จะปฏิบัติตนอย่างไรจึงจะเหมาะสมและเป็นการแก้ไขปัญหาก็กับตนเองได้

### เกณฑ์การประเมินการใช้ทักษะการเสนอแนะ

1. สังเกตจากผู้รับการปรึกษาว่ามีความพึงพอใจในข้อเสนอแนะที่ได้
2. ผู้รับการปรึกษาแสดงถึงความต้องการที่อยากมาพบผู้ให้การปรึกษาอีกในครั้งต่อไป

### ทักษะการให้กำลังใจ

#### ความหมาย

การให้กำลังใจ เป็นทักษะที่ใช้กับปัญหาด้านจิตใจ โดยช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดหรือแสดงความรู้สึกออกมา และให้การแก้ปัญหาคำเนินต่อไปได้ดี มักทำเมื่อผู้รับการปรึกษาขาดความมั่นใจ วิตกกังวล มองดูตัวเองด้อยเกินกว่าจะแก้ไขปัญหา ทักษะการให้กำลังใจต้องอิงอยู่บนศักยภาพของผู้รับการปรึกษาไม่ใช่มาจากผู้ให้การปรึกษา และไม่ใช้การปลอบใจแบบที่ใช้ในสังคมทั่วไป

#### วิธีการใช้ทักษะการให้กำลังใจ

1. การสำรวจอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก โดยใช้ทักษะการถามเปิด การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การสรุปความ นอกจากนี้ยังสามารถสำรวจข้อมูลได้จากประวัติการมารับการปรึกษา
2. การจับและสะท้อนความรู้สึก หลังจากที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งของตนออกมา ผู้ให้การปรึกษาสะท้อนความรู้สึกเป็นคำพูด เช่น คุณรู้สึกสับสน คุณลึกลับใจ คุณเบื่อหน่าย
3. ค้นหาศักยภาพพาของผู้รับการปรึกษาโดยผู้ให้การปรึกษาใช้ศักยภาพกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดถึงศักยภาพของตนเองภายใต้อารมณ์ความรู้สึกนั้น ๆ มีอะไรที่ทำไมยังทำในสิ่งที่ดีได้ เช่น

“ ทั้ง ๆ ที่คุณกังวลมาก เพราะไม่แน่ใจว่าคนอื่น ๆ จะรังเกียจที่คุณติดเชื้อเอชไอวี มีอะไรที่ทำให้คุณยอมเปิดเผยตนเอง เพื่อเป็นวิทยาทานให้คนอื่นรู้ว่าโรคเอดส์ติดต่อได้อย่างไร ”

4. สนับสนุนศักยภาพ หลังจากที่ได้รับการศึกษาได้พบศักยภาพแล้ว เช่น ผู้รับการปรึกษาตอบว่า

“ เพราะผมไม่อยากให้คนอื่น ๆ เป็นเหมือนผม ผมอยากให้เขารู้ว่าเรื่องโรคเอดส์มีจริง 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

ผู้ให้การปรึกษารู้ศักยภาพของผู้รับการปรึกษา มีแนวทางในการหาแรงจูงใจให้ผู้รับการปรึกษามีกำลังใจในการแก้ไขปัญหา

ผู้รับการปรึกษาเกิดแรงจูงใจ มีกำลังใจในการเผชิญและแก้ไขปัญหา มีผู้ช่วยเหลือให้เกิดศักยภาพ

##### ผลเสีย

ผู้ให้การปรึกษาต้องใช้เวลามากในการสำรวจหาแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษา

ผู้รับการปรึกษาขาดแรงจูงใจ ขาดความกระตือรือร้น ไม่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการแก้ไขปัญหา

#### การประเมินการใช้ทักษะการให้กำลังใจ

##### เกณฑ์การประเมิน

1. สังเกตจากสีหน้า ท่าทาง การยอมรับ ความสนใจของผู้รับการปรึกษา
2. ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยตนเอง เกิดความไว้วางใจ ให้ข้อมูลชัดเจน
3. ผู้รับการปรึกษามีแรงจูงใจและกำลังใจที่จะแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

#### สรุป

ผู้ให้การปรึกษาที่มีการให้กำลังใจที่เหมาะสมกับสภาพของผู้รับการปรึกษา จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถเผชิญและแก้ไขปัญหาได้

## ทักษะการพิจารณาทางเลือก

เป็นทักษะที่ใช้ในการวางแผนแก้ไขปัญหา โดยมีลักษณะการใช้คือ

- ใช้ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษา พอจะได้แนวทางในการแก้ไขปัญหาแล้วแต่เกิดความลังเลไม่มั่นใจในการตัดสินใจ
- ใช้เมื่ออารมณ์ที่รบกวนผู้รับการปรึกษามาก ๆ สงบลงมากแล้วเพราะอารมณ์ที่รบกวนยังมีมากจะเป็นอุปสรรคต่อการคิดอย่างรอบคอบและอย่างมีเหตุผล
- ใช้โดยให้พิจารณาทางเลือกที่ละด้าน จนเห็นกระจ่างชัดว่า แต่ละด้านมีข้อดีข้อเสียอะไรบ้าง

### วิธีการใช้ทักษะการพิจารณาทางเลือก

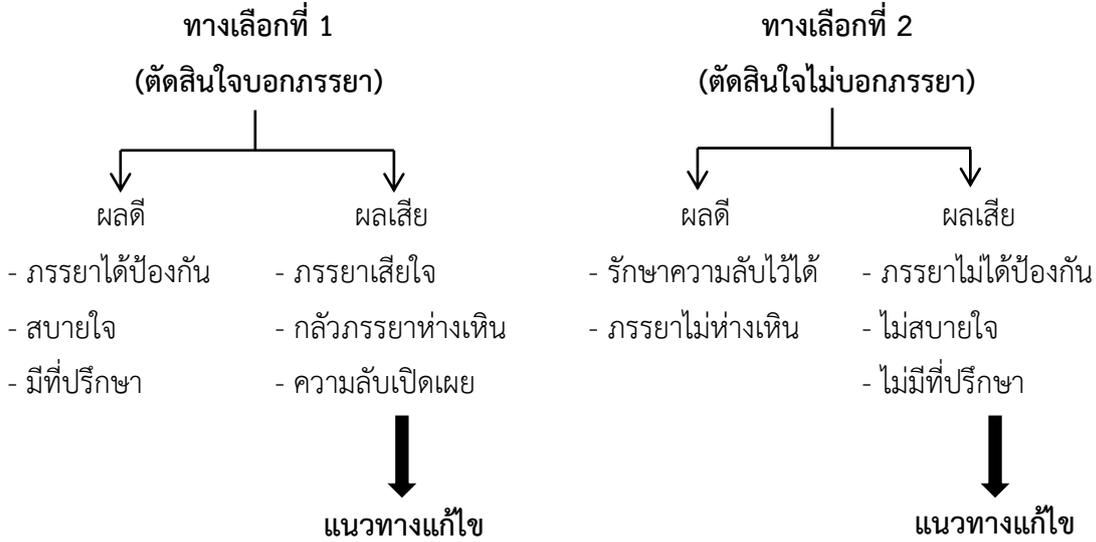
1. พิจารณาด้านที่หนึ่ง หรือทางเลือกที่หนึ่งโดยใช้คำถามเปิด การทวนความ และสรุปความ ถึงผลดีของทางเลือกที่หนึ่ง แล้วจึงถามผลเสียของทางเลือกที่หลัง
2. พิจารณาอีกด้านหนึ่งหรือทางเลือกที่เหลือโดยอาศัยกระบวนการแบบเดียวกันกับ ข้อที่ 1 จนกระทั่งได้คำตอบมาครบทั้งด้านดีและด้านที่เป็นผลเสียของอีกทางเลือกหนึ่ง
3. เสนอให้มีการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาตัดสินใจตามข้อดีและข้อเสียต่าง ๆ ที่ได้พิจารณาอย่างทั่วถึงเรียบร้อยแล้ว
4. แก้ปัญหาที่ตามมาจากการตัดสินใจเลือกทางเลือกนั้น ส่วนใหญ่มักเป็นการแก้ปัญหาข้อเสียของทางเลือกที่ได้ตัดสินใจไปแล้ว

### ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการพิจารณาทางเลือก

1. ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสไตร่ตรองถึงวิธีแก้ปัญหาของตนเองโดยใช้เหตุผลมากกว่าใช้อารมณ์
2. ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสสำรวจวิธีการแก้ไขปัญหา โดยพิจารณาความสามารถและศักยภาพของผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก

## กรณีตัวอย่าง

### ปัญหาการตัดสินใจบอกผลเลือดแก่ภรรยา



### การยุติการปรึกษา

เป็นการยุติการให้การศึกษาในแต่ละครั้ง (ยุติ Session) และยุติเพื่อสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือผู้รับการศึกษาแต่ละราย (ยุติ Case)

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อตรวจสอบความเข้าใจร่วมกันทั้งผู้ให้การศึกษาและผู้รับการศึกษา ปรึกษาในสิ่งที่ได้พูดคุยกันไปแล้วในแต่ละครั้ง
2. เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติ ในการ
  - นัดหมายครั้งต่อไป
  - การนำไปปฏิบัติจริง
  - การส่งต่อ

#### เงื่อนไขในการยุติการปรึกษา

โดยทั่วไปการยุติการปรึกษาควรเป็นไปตามข้อตกลงการปรึกษาที่ได้คุยกันเมื่อเริ่มต้นกระบวนการให้การศึกษา

1. หมดเวลา ตามที่ได้ตกลงกันไว้ในตอนเริ่มต้นของการให้การศึกษา แต่ถ้าหากหมดเวลาแล้วกระบวนการยังไม่สิ้นสุด และประเด็นพูดคุยยังไม่สิ้นสุด ก็อาจยืดหยุ่นเวลาได้อีกตามสมควร ขึ้นกับความพร้อมของผู้ให้และผู้รับการศึกษาเป็นสำคัญ

2. ผู้รับการปรึกษารู้สึกผ่อนคลาย และพบแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติได้ในสถานการณ์จริง

3. สถานการณ์ในการให้การปรึกษาเกินขอบข่ายการให้การช่วยเหลือทางด้านจิตใจ ถ้ายังดำเนินการให้การปรึกษาต่อไป อาจเกิดผลเสียต่อผู้ให้และผู้รับการปรึกษา อาจจำเป็นต้องยุติการปรึกษาก่อนที่จะสิ้นสุดการแก้ปัญหา เช่น

- ผู้รับการปรึกษาเกิดภาวะฟุ้งฟิงผู้ให้การปรึกษา
- 4. ผู้รับการปรึกษาเกิดภาวะฟุ้งฟิงผู้ให้การปรึกษา
- 5. อยู่ในสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายทั้งต่อผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา เช่น ผู้รับการปรึกษาเกิดภาวะคลุ้มคลั่งอาจมีพฤติกรรมทำร้ายผู้ให้การปรึกษา
- 6. ผู้รับการปรึกษาไม่ให้ความร่วมมือใด ๆ ทั้งสิ้น
- 7. ประเด็นในการปรึกษาเกินขีดความสามารถของผู้ให้การปรึกษา เช่น ประเด็นเกี่ยวกับความเห็นทางกฎหมาย ปัญหาทางเศรษฐกิจ

### ขั้นตอนและวิธีการยุติการปรึกษา

การยุติการปรึกษาควรเป็นไปด้วยท่าทีที่อบอุ่น เป็นมิตร และเอื้อเพื่อให้โอกาสแก่ผู้รับการปรึกษาที่จะมาใช้บริการปรึกษาอีก โดยปฏิบัติดังนี้

1. การประเมินสถานการณ์และการให้สัญญา เพื่อให้การทำยุติการปรึกษาในช่วงเวลาที่เหมาะสม อาจสังเกตได้จากท่าทีของผู้รับการปรึกษาที่มีท่าทีผ่อนคลาย พอใจ หรืออาจมีท่าทีไม่พอใจ นิ่งเฉย ไม่ให้ความร่วมมือในการสนทนา เมื่อผู้ให้การปรึกษาสามารถประเมินได้ว่าสมควรยุติการปรึกษาก็ส่งสัญญาณให้ผู้รับการปรึกษาได้รับทราบด้วย อาจแสดงออกด้วยคำพูด ท่าทาง กิริยาบางอย่าง เช่น ดูนานพิศ ขยับตัว ซึ่งผู้ให้การปรึกษาต้องแน่ใจว่าผู้รับการปรึกษาสามารถรับรู้และเข้าใจสัญญาณนี้ได้ชัดเจน

2. การสรุปความ เป็นการสรุปถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ได้สนทนากันในระหว่างการให้การปรึกษา การสรุปความที่ดีที่สุด คือการให้ผู้รับการปรึกษาเป็นผู้สรุปความเอง แล้วผู้ให้การปรึกษาค่อยสรุปเพิ่มเติมในประเด็นที่ขาดหายไป ถ้าเป็นกรณีที่มีการพบกันหลายครั้ง ควรสรุปตั้งแต่ครั้งแรกโดยเน้นความเข้าใจในตัวเองและปัญหารวมทั้งแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้

3. การนัดหมายครั้งต่อไป ควรให้ผู้รับการปรึกษาเลือกเองว่าสะดวกมาพบครั้งต่อไปเมื่อไร ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่ต้องการมาขอรับการปรึกษาแล้ว ก่อนจะยุติการปรึกษาผู้ให้การปรึกษาควรบอกให้ผู้รับการปรึกษาทราบว่า หากมีความต้องการจะขอรับการปรึกษาอีกก็ยินดีต้อนรับเสมอ หากต้องการรับการปรึกษาต่อไปให้กำหนดวัน เวลาที่สะดวก ทั้ง 2 ฝ่ายอย่างชัดเจนด้วย

4. การส่งต่อ ในกรณีที่จำเป็นจะต้องส่งต่อผู้รับการปรึกษาไปติดต่อกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวผู้รับการปรึกษา เช่น แพทย์ผู้ชำนาญเฉพาะทาง นักสังคมสงเคราะห์ ควรแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและบุคคลที่ผู้รับการปรึกษาจะไปติดต่อให้ผู้รับการปรึกษาทราบด้วย

5. การลา ก่อนจะลาจาก ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้ซักถามข้อข้องใจ ให้กำลังใจ เพื่อส่งเสริมการนำไปปฏิบัติจริง

(เอกสารแนบท้าย 4) แหล่งให้ความช่วยเหลือ

**10**  
ตัวช่วย

## ที่ปรึกษาของวัยรุ่น เมื่อไม่สบายใจ



- 1 สายด่วนสุขภาพจิต 1323 (24 ชั่วโมง)
- 2 สายด่วนช่วยเหลือเด็ก 1387 (24 ชั่วโมง)
- 3 สายด่วนกรมควบคุมโรค 1422 (24 ชั่วโมง)

- 4 สายด่วน Depress We Care ซึมเศร้าเราใส่ใจ 081-932-0000
- 5 สมาคมสมาธิตันส์  
กทม. 02-713-6793 เวลา 12.00-22.00 น.  
เชียงใหม่ (053) 225-977 ถึง 78 เวลา 19.00-22.00 น.

- 6 ศูนย์บรรเทาใจ 02-233-4449 และ 02-233-6227
- 7 สายด่วนเยียวยาจิตใจ ศูนย์สุขภาพจิต  
จุฬาฯ 099-442-0996
- 8 สายด่วนปรึกษาเอดส์และท้องไม่พร้อม 1663
- 9 OOCA:Wall of sharing หรือ กำแพงใจ  
ปรึกษาด้วย video call ผ่านแอปพลิเคชัน ooca  
(ฟรี! สำหรับนักศึกษาในสถานศึกษาเข้าร่วมโครงการฯ)



- 10 Lovecare Chatroom  
แชทฟรีทุกวัน 16.00-24.00 น. ที่ [www.lovecarestation.com](http://www.lovecarestation.com)  
(วันนี้-30 มิ.ย.63 เปิดเที่ยงวันยันเที่ยงคืน)

[www.lovecarestation.com](http://www.lovecarestation.com)

unicef  
for every child



PHF  
path-health foundation

(เอกสารแนบท้าย 5 )    แบบประเมินสุขภาพจิต

### แบบคัดกรองโรคซึมเศร้า 2 คำถาม (2Q)

คำถาม	มี	ไม่มี
1. ใน 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา รวมวันนี้ ท่านรู้สึก หดหู่ เศร้า หรือท้อแท้สิ้นหวัง หรือไม่		
2. ใน 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา รวมวันนี้ท่านรู้สึก เบื่อทำอะไรก็ไม่เพลิดเพลิน หรือไม่		

#### การแปลผล

- ถ้าคำตอบ **ไม่มี** ทั้ง 2 คำถาม ถือว่า ปกติ ไม่เป็นโรคซึมเศร้า
- ถ้าคำตอบ **มี** ข้อใดข้อหนึ่งหรือทั้ง 2 ข้อ (มีอาการใดๆ ในคำถามที่ 1 และ 2 ) หมายถึง “เป็นผู้มีความเสี่ยง” หรือ “มีแนวโน้มที่จะเป็นโรคซึมเศร้า” ให้ประเมินต่อยด้วยแบบประเมิน โรคซึมเศร้า 9Q

### แบบประเมินโรคซึมเศร้า 9 คำถาม (9Q)

ในช่วง 2 สัปดาห์ที่ผ่านมารวมทั้งวันนี้ ท่านมีอาการเหล่านี้ บ่อยแค่ไหน	ไม่มีเลย	เป็นบางวัน 1-7 วัน	เป็นบ่อย > 7 วัน	เป็นทุกวัน
1. เบื่อ ไม่สนใจอยากทำอะไร	0	1	2	3
2. ไม่สบายใจ ซึมเศร้า ท้อแท้	0	1	2	3
3. หลับยากหรือหลับๆตื่นๆหรือหลับมากไป	0	1	2	3
4. เหนื่อยง่ายหรือไม่ค่อยมีแรง	0	1	2	3
5. เบื่ออาหารหรือกินมากเกินไป	0	1	2	3
6. รู้สึกไม่ดีกับตัวเอง คิดว่าตัวเองล้มเหลวหรือครอบครัวยึดหัวง	0	1	2	3
7. สมาธิไม่ดี เวลาทำอะไร เช่น ดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ หรือทำงานที่ต้องใช้ความ ตั้งใจ	0	1	2	3
8. พุดซ้ำ ทำอะไรซ้ำลงจนคนอื่นสังเกตเห็นได้ หรือกระสับกระส่ายไม่สามารถ อยู่นิ่งได้เหมือนที่เคยเป็น	0	1	2	3
9. คิดทำร้ายตนเอง หรือคิดว่าถ้าตายไปคงจะดี	0	1	2	3
คะแนนรวมทั้งหมด				

คะแนนรวม	การแปลผล
< 7	ไม่มีอาการของโรคซึมเศร้าหรือมีอาการของโรคซึมเศร้าระดับน้อยมาก
7-12	มีอาการของโรคซึมเศร้า ระดับน้อย
13-18	มีอาการของโรคซึมเศร้า ระดับปานกลาง
≥ 19	มีอาการของโรคซึมเศร้า ระดับรุนแรง

คะแนน 9Q ≥ 7 ให้ประเมินแนวโน้มการฆ่าตัวตาย ด้วย 8Q

แบบประเมินการฆ่าตัวตาย 8 คำถาม (8Q)

ลำดับ คำถาม	ระยะเวลา	คำถาม	ไม่มี	มี
1.		คิดอยากตาย หรือ คิดว่าตายไปจะดีกว่า	0	1
2.		อยากทำร้ายตัวเอง หรือ ทำให้ตัวเองบาดเจ็บ	0	2
3.	ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมาคุณมี	คิดเกี่ยวกับการฆ่าตัวตาย	0	6
		(ถ้าตอบว่าคิดเกี่ยวกับการฆ่าตัวตายให้ถามต่อ) ... ท่านสามารถควบคุมความอยากฆ่าตัวตายที่ท่านคิดอยู่นั้นได้หรือไม่ หรือบอกได้ไหมว่าคุณจะไม่ทำตามความคิดนั้นในขณะนี้	ได้ 0	ไม่ได้ 8
4.		มีแผนการที่จะฆ่าตัวตาย	0	8
5.		ได้เตรียมการที่จะทำร้ายตนเองหรือเตรียมการจะฆ่าตัวตายโดยตั้งใจว่าจะให้ตายจริง ๆ	0	9
6.		ได้ทำให้ตนเองบาดเจ็บแต่ไม่ตั้งใจที่จะทำให้เสียชีวิต	0	4
7.		ได้พยายามฆ่าตัวตายโดยคาดหวัง/ตั้งใจที่จะให้ตาย	0	10
8.	ตลอดชีวิตที่ผ่านมา	ท่านเคยพยายามฆ่าตัวตาย	0	4
คะแนนรวมทั้งหมด				

คะแนนรวม	การแปลผล
0	ไม่มีแนวโน้มฆ่าตัวตายในปัจจุบัน
1-8	มีแนวโน้มที่จะฆ่าตัวตายในปัจจุบัน ระดับน้อย
9-16	มีแนวโน้มที่จะฆ่าตัวตายในปัจจุบัน ระดับปานกลาง
≥ 17	มีแนวโน้มที่จะฆ่าตัวตายในปัจจุบัน ระดับรุนแรง

ถ้าคะแนน 8Q ≥ 17 ส่งต่อโรงพยาบาลมีจิตแพทย์ด่วน

# ตรวจเช็ค สุขภาพใจ

## MENTAL HEALTH CHECK-IN



- ✓ ฉันรู้สึกท้อง่ายไปหรือไม่?
- ✓ นอนไม่หลับ?
- ✓ ใจหายหรือเปล่า?



MENTAL HEALTH CHECK-IN



มีเรื่องทุกซิก ไม่สบายใจ  
ต้องการคำปรึกษา  
ติดต่อสายด่วนสุขภาพจิต

 **1323**

**โทรฟรี 24 ชั่วโมง**



ด้วยความปรารถนาดีจาก  
ศูนย์สุขภาพจิตที่ 9  
และโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์  
กรมสุขภาพจิต



### บรรณานุกรม

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือการให้การปรึกษาขั้นพื้นฐาน 2546 . พิมพ์ครั้งที่ 1 . โรงพิมพ์ สำนักงาน  
กิจการโรงพิมพ์ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกฯ.

วารสาร หมอชาวบ้าน ปีที่ 42 ฉบับที่ 504 เมษายน 2564

วารสาร หมอชาวบ้าน ปีที่ 43 ฉบับที่ 513 มกราคม 2565

