



รายงานผลการดำเนินโครงการบูรณาการสุขภาพกายและจิต มหาวิทยาลัยราช  
ภัฏนครราชสีมา

ภายใต้แผนงานยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผู้รับผิดชอบโครงการ  
ดร.ฐิติกาญจน์ บุญรักษา อินทาปัจ

เดือนสิงหาคม พ.ศ.2565

คำนำ



โครงการบูรณาการสุขภาพกายและจิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จัดทำขึ้นเพื่อ

1 เพื่อพัฒนาระบบส่งต่อสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเพื่อเชื่อมโยงกับกรมสุขภาพจิต

2 เพื่อสร้างเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยในการการดูแลสุขภาพจิตนักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

3 เพื่อสร้างเครือข่ายผู้ให้บริการดูแลสุขภาพจิตภายนอกมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

4 เพื่อพัฒนาโปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพองค์รวมต้นแบบ สำหรับการจัดบริการวิชาการด้านสุขภาพ และให้เป็นแหล่งฝึกสมรรถนะนักศึกษาพยาบาลศาสตร์

5 เพื่อพัฒนาชุดคู่มือดำเนินการส่งเสริมสุขภาพองค์รวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

6 เพื่อพัฒนาหลักสูตรการให้คำปรึกษาสำหรับผู้สอนในระดับอุดมศึกษาที่ถูกต้องตามหลักจิตวิทยา

โดยดำเนินโครงการอย่างเป็นระบบ ด้วยการประสานความร่วมมือระหว่าง ศูนย์การศึกษาเชิงจิตวิทยา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา คณะครุศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ขอขอบคุณศูนย์แพทย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และเครือข่ายผู้ให้บริการดูแลสุขภาพจิต ภายนอก อันได้แก่ศูนย์สุขภาพจิตที่ 9 โรงพยาบาลเทพรัตน์ และโรงพยาบาลจิตเวชราชชนรินทร์ นครราชสีมา ที่ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายผู้ดูแลทางสุขภาพจิตแก่บุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ทำให้การดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายครบถ้วนทุกประการ ส่งผลให้เกิดระบบส่งต่อสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นเครือข่ายผู้ให้บริการดูแลสุขภาพจิต ภายนอกมหาวิทยาลัย อีกทั้งพัฒนาหลักสูตรการให้คำปรึกษาสำหรับผู้สอนในระดับอุดมศึกษาที่ถูกต้องตามหลักจิตวิทยา บรรลุตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ฐิติกาญจน์ บุณยรักษา อินทาปัจ

( ดร.ฐิติกาญจน์ บุณยรักษา อินทาปัจ )

เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 หลักการและเหตุผล	5
1.2 วัตถุประสงค์	5
1.3 ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ/เชิงคุณภาพ	7
1.4 กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์	7
1.5 พื้นที่ดำเนินการ	7
<b>บทที่ 2 รายละเอียดการดำเนินงาน</b>	
2.1 กิจกรรมที่ดำเนินการ	8
2.2 ผลผลิตจากการดำเนินโครงการ	10
2.3 ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ	11
2.4 ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดรอบการทำงาน TOR	11
2.5 หน่วยงาน/เครือข่ายที่ร่วมดำเนินโครงการ	11
2.6 จำนวนองค์ความรู้/ชุดความรู้ที่นำไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น	11
2.7 จำนวนรายวิชาที่มีการบูรณาการพันธกิจสัมพันธ์เพื่อพัฒนาท้องถิ่น	12
<b>บทที่ 3 สรุปผลการดำเนินงาน</b>	
3.1 สรุปผลการดำเนินงาน	13
3.2 องค์ความรู้ นวัตกรรมที่เกิดจากการดำเนินโครงการ	17
3.3 ปัญหาอุปสรรค	17
3.4 ข้อเสนอแนะ	18
<b>ภาคผนวก</b>	
ก. ภาพกิจกรรม	19

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ชื่อโครงการ

บูรณาการสุขภาพกายและจิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

### 1.2 งบประมาณ

1,123,850 บาท

### 1.3 หน่วยงานที่รับผิดชอบ คณะครุศาสตร์

คณะพยาบาลศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ผู้รับผิดชอบ ดร.ฐิติกาญจน์ บุญรักษา อินทาปัจ

เบอร์โทรศัพท์ 080-8191-848

อีเมล thitikan.b2@gmail.com

### 1.4 โปรดระบุความเชื่อมโยงกับแผนในระดับต่างๆ

1.4.1 ยุทธศาสตร์ใหม่มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาท้องถิ่น

1.4.2 เป้าหมายการดำเนินงานโครงการร่วมกัน 9 ด้าน

9. โครงการบริบทตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1.4.3 โครงการบริบทตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (พ.ศ. 2562-2565)

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาล และมีความเป็นสากล

1.4.4 ยุทธศาสตร์ชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน

1.4.5 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

การเสริมสร้างให้คนไทยมีสุขภาวะที่ดี

1.4.6 แผนปฏิรูปประเทศ

ด้านสาธารณสุข

1.4.7 กรอบแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13

12.กำลังคนสมรรถนะสูง มุ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตอบโจทย์การพัฒนาแห่งอนาคต

## 1.5 หลักการและเหตุผล (ปัญหา/ความต้องการของพื้นที่)

ด้วยผลสำรวจการดูแลสุขภาพจิตในด้านสุขภาพจิตในภาพรวมของประเทศ จากการสำรวจของส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต (ที่มา : การประชุมคณะกรรมการกลุ่มภารกิจสร้างเสริมสุขภาพจิตและ ป้องกันปัญหาสุขภาพจิต ครั้งที่ 4/2565 วันที่ 5 เมษายน 2565) พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศทั้ง 38 แห่ง มีการดำเนินงานเพื่อช่วยเหลือทางด้านสุขภาพจิตแก่นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย รวมทั้งบริการแบบทดสอบทางสุขภาพจิต จำนวน 21 แห่ง ซึ่งหนึ่งในนั้นคือมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ที่ได้มีการจัดตั้งศูนย์การศึกษาเชิงจิตวิทยา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาตั้งแต่ปีพ.ศ 2563 เพื่อดำเนินการบริการการศึกษาเชิงจิตวิทยา รวมทั้งแบบประเมินสุขภาพจิตอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาได้ริเริ่มผลักดันให้เกิดการพัฒนากระบวนการข้อมูลสุขภาพจิตในภาพรวมของมหาวิทยาลัยขึ้น ซึ่งสอดคล้องโดยตรงกับวัตถุประสงค์ของกรมสุขภาพจิตที่ต้องการขับเคลื่อนให้มหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศไทย ตระหนักถึงความสำคัญในการคัดกรองระดับสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยของตน เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการสร้างเครือข่ายการร่วมมือดูแลสุขภาพจิตที่เข้มแข็งทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้เกิดขึ้นโดยเร็ว โดยการร่วมมือของหน่วยบริการสุขภาพจิตและโรงพยาบาลในพื้นที่ชุมชนของมหาวิทยาลัย เพื่อช่วยเหลือ ส่งต่อ ดูแลและรักษา นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มีความเสี่ยงหรือกำลังประสบกับภาวะสุขภาพจิต

ทั้งนี้หนึ่งในเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยที่มีความสำคัญอย่างมากคืออาจารย์ที่ปรึกษาที่มีหน้าที่ในการดูแลให้ความใกล้ชิดแก่นักศึกษา ทั้งในด้านวิชาการและส่วนตัว ฉะนั้นการสร้างระบบการพัฒนาอาจารย์ที่ปรึกษาจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการดูแลนักศึกษาได้อย่างใกล้ชิด นอกจากนี้สุขภาพจิตที่ต้องได้รับการช่วยเหลือดูแลแล้วสุขภาพทางกายก็ยิ่งให้ความสำคัญเช่นกัน ดังนั้นการเกิดศูนย์สุขภาพองค์รวมก็เป็นอีกหนึ่งบริการที่จะสามารถส่งเสริมและดูแลสุขภาพทั้งทางกายและจิตได้อย่างครบถ้วนรอบด้าน ในการส่งเสริมและป้องกันปัญหาอันเกิดจากสุขภาพที่บกพร่องได้เป็นอย่างดี รวมทั้งยังเป็นอีกหนึ่งหน่วยบริการที่จะสามารถเป็นที่พึ่งของชุมชนอย่างแท้จริงอีกด้วย

## 1.6 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อพัฒนาระบบส่งต่อสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเพื่อเชื่อมโยงกับกรมสุขภาพจิต
2. เพื่อสร้างเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยในการดูแลสุขภาพจิตนักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

3. เพื่อสร้างเครือข่ายผู้ให้บริการดูแลสุขภาพจิตภายนอกมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
4. เพื่อพัฒนาโปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพองค์รวมต้นแบบ สำหรับการจัดบริการวิชาการด้านสุขภาพ และให้เป็นแหล่งฝึกสมรรถนะนักศึกษาพยาบาลศาสตร์
5. เพื่อพัฒนาชุดคู่มือดำเนินการส่งเสริมสุขภาพองค์รวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
6. เพื่อพัฒนาหลักสูตรการให้คำปรึกษาสำหรับผู้สอนในระดับอุดมศึกษาที่ถูกต้องตามหลักจิตวิทยา

## 1.7 เป้าหมายของตัวชี้วัดความสำเร็จ

### เชิงปริมาณ ( ให้ระบุเป็นข้อๆ)

- 1) ระบบฐานข้อมูลสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาที่เชื่อมโยงกับกรมสุขภาพจิต
- 2) เครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยในการดูแลสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- 3) เครือข่ายผู้ให้บริการดูแลสุขภาพจิตภายนอกมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- 4) โปรแกรมสุขภาพองค์กรรวมแก่นักศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาและบุคคลภายนอก
- 5) หลักสูตรสำหรับฝึกทักษะการให้คำปรึกษาสำหรับผู้สอนในระดับอุดมศึกษาที่ถูกต้องตามหลักจิตวิทยา

## 1.8 กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์

- 1) กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- 2) กลุ่มบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- 3) บุคคลภายนอก

## 1.9 พื้นที่ดำเนินการ (ระบุโดยละเอียดว่าอำเภอไหน ตำบลไหน หมู่บ้านไหนบ้าง)

ศูนย์การศึกษาเชิงจิตวิทยา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และศูนย์สุขภาพองค์กรรวม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และชุมชนในจังหวัดนครราชสีมาประกอบด้วย

1. ชุมชนรุ่งเรือง บุญเรือง ถนนสีบสีริ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. ชุมชนท่าตะโกพัฒนา ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
3. บ้านสุขสมบูรณ์ ตำบลไทยสามัคคี อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา

## บทที่ 2

### รายละเอียดการดำเนินงาน

#### 2.1 กิจกรรมที่ดำเนินการ

กิจกรรมภายใต้โครงการการมีทั้งสิ้น 6 กิจกรรม รายละเอียด ดังนี้

(ระบุขั้นตอน/กระบวนการว่าแต่ละขั้นตอนทำอะไรบ้าง)

#### กิจกรรมที่ 1 การพัฒนาระบบส่งต่อสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเพื่อเชื่อมกับกรมสุขภาพจิต

ขั้นตอนที่ 1 ประชุมร่วมกับเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญสุขภาพจิตภายในและภายนอก ประกอบด้วย ศูนย์แพทยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ศูนย์สุขภาพจิตที่ 9 จังหวัดนครราชสีมา โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา โรงพยาบาลเทพรัตน และโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบระบบส่งต่อสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ขั้นตอนที่ 3 จัดทำลำดับการรายงานและการเข้าถึงข้อมูล โดยจำแนกเป็น กลุ่มเสียง (สีแดง) กลุ่มไฟระวั้ง (สีเหลือง) และกลุ่มปกติ (สีเขียว)

ขั้นตอนที่ 4 จัดทำระบบส่งต่อสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยแจ้งเตือนผลการประเมินทางอีเมล

ขั้นตอนที่ 5 แก้ไขตามข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 6 ตรวจสอบระบบส่งต่อสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาที่สมบูรณ์

#### กิจกรรมที่ 2 การสำรวจสภาพปัจจุบันในการดูแลนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนวรรณกรรมเพื่อออกแบบแบบสอบถามของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาและแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันในการดูแลนักศึกษาและบุคลากรของแต่ละคณะและหน่วยงาน



ขั้นตอนที่ 2 จัดทำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันในการดูแลนักศึกษาและบุคลากรของแต่ละคณะและหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 5 สรุปข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

### **กิจกรรมที่ 3 การพัฒนาสร้างเครือข่ายผู้ให้บริการดูแลสุขภาพจิตภายนอกมหาวิทยาลัยและแนวปฏิบัติในการดูแลสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา**

ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนวรรณกรรมเพื่อออกแบบแบบสอบถามของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาและแบบสัมภาษณ์การพัฒนาสร้างเครือข่ายผู้ให้บริการดูแลสุขภาพจิตภายนอกมหาวิทยาลัยและแนวปฏิบัติในการดูแลสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ขั้นตอนที่ 2 จัดทำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเกี่ยวกับการพัฒนาสร้างเครือข่ายผู้ให้บริการดูแลสุขภาพจิตภายนอกมหาวิทยาลัยและแนวปฏิบัติในการดูแลสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 5 สรุปข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

### **กิจกรรมที่ 4 การพัฒนาโปรแกรมและจัดทำคู่มือสุขภาพองค์กรรวม**

ขั้นตอนที่ 1. ประชุมคณะทำงาน เพื่อจัดทำโปรแกรม และคู่มือ

ขั้นตอนที่ 2. ตรวจสอบโปรแกรมและคู่มือโดยอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา

ขั้นตอนที่ 3. ปรับแก้ไข

ขั้นตอนที่ 4. นำไปใช้ในการจัดกิจกรรม 6 กิจกรรม คือ

4.1 โปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพองค์กรรวมนักศึกษา

4.2 โปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพองค์กรรวมวัยสูงอายุ

4.3 โปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพตามแนวทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทุกช่วงวัย

4.4 โปรแกรมพัฒนาฟื้นฟูสุขภาพองค์รวมสำหรับผู้ดูแลผู้สูงอายุ

4.5 โปรแกรมทักษะการดูแลสุขภาพองค์รวมของครอบครัว

4.6 การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพและพัฒนาทักษะนักศึกษา

ขั้นตอนที่ 5. ประเมินผล (ผลการประเมินสรุปในกิจกรรมที่ 5.1-5.6)

### กิจกรรมที่ 5 การบริการวิชาการด้านการพัฒนาทักษะการส่งเสริมสุขภาพองค์รวม

5.1 โปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพองค์รวมนักศึกษา

5.2 โปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพองค์รวมวัยสูงอายุ

5.3 โปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพตามแนวทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทุกช่วงวัย

5.4 โปรแกรมการพัฒนาฟื้นฟูสุขภาพองค์รวมสำหรับผู้ดูแลผู้สูงอายุ

5.5 โปรแกรมมีทักษะการดูแลสุขภาพองค์รวมของครอบครัว

5.6 การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพและพัฒนาทักษะนักศึกษา

### กิจกรรมที่ 6 การพัฒนาหลักสูตรการให้คำปรึกษาสำหรับผู้สอนในระดับอุดมศึกษาที่ถูกต้องตามหลักจิตวิทยา

ขั้นตอนที่ 1 ชั้นวางแผนงาน (P)

1. ประชุมวางแผนการจัดโครงการ

2. เขียนโครงการและเสนอขออนุมัติ

ขั้นตอนที่ 2 ชั้นดำเนินการ (D)

1. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

2. ประชาสัมพันธ์เชิญชวนคณาจารย์เข้าร่วมโครงการ

3. จัดทำคำสั่งให้อาจารย์เข้าร่วมโครงการ

4. จัดทำหนังสือเชิญวิทยากรจำนวน 4 ท่าน

5. ประชุมร่วมกับวิทยากรเพื่อจัดเตรียมรูปแบบของกิจกรรม

6. ดำเนินโครงการ

### ขั้นที่ 3 ขั้นสรุปและประเมินผล (C)

1. ประชุมสรุปผลการดำเนินงานและหาข้อสรุปของปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้น

### ขั้นที่ 4 ขั้นปรับปรุงตามผลการประเมิน (A)

1. ประชุมหาแนวทางการแก้ไขและปรับปรุงโครงการจากข้อปัญหาที่ได้รับ

## 2.2 ผลผลิตจากการดำเนินโครงการ (Output)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
ระบบฐานข้อมูลสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ที่เชื่อมโยงกับกรมสุขภาพจิต	1 ระบบ	1 ระบบ
เครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยในการดูแลสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	1 เครือข่าย	1 เครือข่าย
เครือข่ายผู้ให้บริการดูแลสุขภาพจิตภายนอกมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	1 เครือข่าย	1 เครือข่าย
โปรแกรมสุขภาพองค์กรรวมแก่นักศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาและบุคคลภายนอก	4 โปรแกรม	4 โปรแกรม
คู่มือส่งเสริมสุขภาพองค์กรรวม	10 คู่มือ	10 คู่มือ
หลักสูตรการให้คำปรึกษาสำหรับผู้สอนในระดับอุดมศึกษาที่ถูกต้องตามหลักจิตวิทยา	1 หลักสูตร ความพึงพอใจ ผู้เข้าร่วมมากกว่า ร้อยละ 80	1 หลักสูตร ความพึงพอใจ ผู้เข้าร่วมมากกว่า ร้อยละ 80

## 2.3 ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ (Outcome)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
1.จำนวนนักศึกษาและบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามกรมสุขภาพจิต	มากกว่า 500 คน	413 คน
2. ผู้เข้าร่วมในเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	อย่างน้อย 30 คน	40 คน
3.จำนวนหน่วยงานภายนอกที่เข้าร่วมเครือข่าย	อย่างน้อย 3 หน่วยงาน	4 หน่วยงาน
4.จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมโครงการพัฒนาทักษะ	จำนวน 40 คน	40 คน

## 2.4 ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดกรอบการดำเนินงาน TOR

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
-	-	-
-	-	-

## 2.5 หน่วยงาน/เครือข่ายที่ร่วมดำเนินโครงการ (ระบุรายชื่อหน่วยงาน)

- 1) ศูนย์แพทย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (หน่วยงานภายใน)
- 2) ศูนย์สุขภาพจิตที่ 9 จังหวัดนครราชสีมา (หน่วยงานภายนอก)
- 3) โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ (หน่วยงานภายนอก)
- 4) โรงพยาบาลเทพรัตน์ (หน่วยงานภายนอก)
- 5) โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา (หน่วยงานภายนอก)

## 2.6 จำนวนองค์ความรู้/ ชุดความรู้ที่นำไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น (ระบุว่าเรื่องอะไรบ้าง)

1. หลักสูตรสำหรับพัฒนาการให้คำปรึกษาสำหรับอาจารย์ในระดับอุดมศึกษาที่ถูกต้องตามหลักจิตวิทยา

## 2.7 จำนวนรายวิชาที่มีการบูรณาการพันธกิจสัมพันธ์เพื่อพัฒนาท้องถิ่น (ระบุว่าได้มีการบูรณาการกับการเรียน การสอนที่รายวิชา)

- ไม่มี -

## บทที่ 3

### สรุปผลการดำเนินงาน

#### 3.1 สรุปผล

เชิงปริมาณ (ให้ระบุเป็นข้อๆ)

1. ระบบฐานข้อมูลสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ที่เชื่อมโยงกับกรมสุขภาพจิต จำนวน 1 ระบบ
2. เครือข่ายผู้ให้บริการดูแลสุขภาพจิตภายนอกมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 1 เครือข่าย ประกอบด้วย 4 หน่วยงาน
3. จำนวนนักศึกษาและบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามกรมสุขภาพจิต จำนวน 413 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 สิงหาคม 2565)
4. โปรแกรมสุขภาพองค์กรรวมแก่นักศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาและบุคคลภายนอก จำนวน 4 โปรแกรม
5. หลักสูตรการให้คำปรึกษาสำหรับผู้สอนในระดับอุดมศึกษาที่ถูกต้องตามหลักจิตวิทยา จำนวน 1 หลักสูตร
6. สมาชิกผู้เข้าอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุเข้าร่วมอบรม 28 คน
7. มีแผนการดำเนินงานตามแนวทางจิตปัญญาสำหรับผู้ดูแลผู้สูงอายุ 1 แผน
8. คณะอาจารย์ที่เข้าร่วมโครงการ รวมจำนวนทั้งสิ้น 40 คน แบ่งเป็น 6 คณะ ดังนี้
  - คณะครุศาสตร์ จำนวน 2 คน
  - คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 11 คน
  - คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 22 คน
  - คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 1 คน
  - คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 3 คน
  - คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 1 คน

คณะ	จำนวน คณาจารย์	จำนวน ผู้เข้าร่วม	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
ครุศาสตร์	65	2	3.08	
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	153	32	20.92	รุ่นที่ 1 รวม 10 รุ่นที่ 2 รวม 22

คณะ	จำนวน คณาจารย์	จำนวน ผู้เข้าร่วม	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	149	3	2.01	
วิทยาการจัดการ	94	1	1.06	
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	59	11	18.64	
สาธารณสุขศาสตร์	23	1	4.35	
พยาบาลศาสตร์	12	0	0	
รวม	555	50	9.01	

### เชิงคุณภาพ ( ให้ระบุเป็นข้อๆ)

- ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมโครงการโปรแกรมการพัฒนาฟื้นฟูสภาพองค์กรวมสำหรับผู้ดูแลผู้สูงอายุอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 80
- ผลการประเมินในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องข้อกับโครงการ “พัฒนาทักษะด้านการให้คำปรึกษาสำหรับอาจารย์รุ่น 2” มีผลการประเมินโครงการดังนี้

หัวข้อการประเมิน ในภาพรวม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>ความพึงพอใจต่อการอบรม</b>							
1. ระยะเวลาในการ ดำเนินโครงการมี ความเหมาะสม	ร้อยละ 36	ร้อยละ 48	ร้อยละ 16	-	-	4.20	มาก
2. สถานที่ในการจัด โครงการมีความ พร้อมและ สะดวกสบาย	ร้อยละ 84	ร้อยละ 16	-	-	-	4.83	มากที่สุด
3. อาหารและ เครื่องดื่มมีปริมาณ เพียงพอและมี คุณภาพดี	ร้อยละ 80	ร้อยละ 8	ร้อยละ 8	ร้อยละ 4	-	4.64	มากที่สุด

หัวข้อการประเมิน ในภาพรวม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	แปล ความหมาย
	มาก ที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจต่อการอบรม							
4. อุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์มี คุณภาพที่ดีและ เหมาะสม	ร้อยละ 52	ร้อยละ 40	ร้อยละ 8	-	-	4.44	มาก
5. เนื้อหาของการ อบรมมีความ น่าสนใจและมีความ ทันสมัย	ร้อยละ 76	ร้อยละ 24	-	-	-	4.76	มากที่สุด
6. ท่านคิดว่า ประโยชน์ที่ได้รับ จากการอบรมและ หัวข้อในการอบรม มากนักน้อยเพียงใด	ร้อยละ 88	ร้อยละ 16	-	-	-	4.84	มากที่สุด
7. ท่านคิดว่า สามารถนำความรู้ที่ ได้รับไปประยุกต์ใช้ ได้มากนักน้อยเพียงใด	ร้อยละ 68	ร้อยละ 32	-	-	-	4.68	มากที่สุด
8. วิทยากรมีความรู้ ความสามารถใน หัวข้อที่ทำการ อบรม	ร้อยละ 88	ร้อยละ 12	-	-	-	4.88	มากที่สุด
9. วิทยากรสามารถ ถ่ายทอดองค์ความรู้ ได้เป็นอย่างดี	ร้อยละ 76	ร้อยละ 24	-	-	-	4.76	มากที่สุด

หัวข้อการประเมิน ในภาพรวม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>ความพึงพอใจต่อการอบรม</b>							
10. ความพึงพอใจ ในภาพรวมต่อ โครงการ	ร้อยละ 76	ร้อยละ 24	-	-	-	4.76	มากที่สุด
<b>คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยทุกหัวข้อ</b>						4.68	มากที่สุด

<b>การประเมินตามวัตถุประสงค์ของโครงการ</b>		
หัวข้อในการประเมิน	คะแนนแบบทดสอบ ก่อนอบรม	คะแนนแบบทดสอบ หลังอบรม
1. อาจารย์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาที่ ถูกต้องตามหลักจิตวิทยา	เฉลี่ยอยู่ที่ 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 50	เฉลี่ยอยู่ที่ 7.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.67
หัวข้อ	ผลการประเมิน	
2. อาจารย์สามารถนำความรู้ดังกล่าวไปปรับประยุกต์ใช้ ได้อย่างถูกต้อง	จากผลการประเมินของผู้เข้าร่วมโครงการประเมิน ว่าตนเองสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับ ประยุกต์ใช้ได้อยู่ในระดับ 4.68 และจากการสังเกต ของวิทยากรผู้เชี่ยวชาญมองว่าผู้เข้าอบรมทุกคนมี ความรู้ความเข้าใจอยู่เกณฑ์ดี	
3. มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรสำหรับพัฒนาการให้คำปรึกษา สำหรับอาจารย์ในระดับอุดมศึกษาที่ถูกต้องตามหลัก จิตวิทยา	ได้โครงร่างหลักสูตรฝึกอบรมการให้การปรึกษา สำหรับบุคลากรและอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 1 หลักสูตร	

ระดับความพึงพอใจ มากกว่า 4.51

ระดับความพึงพอใจ 3.51 – 4.50

ระดับความพึงพอใจ 2.51 – 3.50

ระดับความพึงพอใจ 1.51 – 2.50

ระดับความพึงพอใจ น้อยกว่า 1.50

ระดับ ดีมาก

ระดับ มาก

ระดับ ปานกลาง

ระดับ น้อย

ระดับ น้อยมาก



## สรุปในภาพรวมของการดำเนินโครงการ (ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ)

จากการดำเนินโครงการ มีระบบแบบประเมินสุขภาวะจิตสำหรับนักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 413 คน โดยแบ่งเป็น นักศึกษา จำนวน 369 คน และบุคลากร จำนวน 43 คน ซึ่งเป็นข้อมูล ณ วันที่ 20 สิงหาคม 2565 โดยหลังจากทำแบบประเมินเสร็จแล้ว ผู้ทำแบบทดสอบสามารถที่ความยินยอมหรือปฏิเสธในการส่งข้อมูลผลการประเมินทางระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติทางอีเมลแอดเดรสไปยังผู้เชี่ยวชาญทางสุขภาพจิตจากหน่วยงานภายนอกที่เป็นเครือข่ายผู้ให้บริการดูแลสุขภาพจิตภายนอกมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประกอบด้วย 1) ศูนย์แพทย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านสุขภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา 2) ศูนย์สุขภาพจิตที่ 9 จังหวัดนครราชสีมา 3) โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์ และ 4) โรงพยาบาลเทพรัตน์ โดยเมื่อผู้เชี่ยวชาญทางด้านสุขภาพจิตภายนอก ได้แก่นักจิตวิทยาประจำโรงพยาบาลและพยาบาลจิตเวช ได้รับข้อมูลผลการประเมินสุขภาพจิต ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มเสี่ยง และเสี่ยงสูงแล้วนั้น จะทำการโทรศัพท์ติดต่อตามเบอร์ที่ผู้ทำแบบประเมินให้ความยินยอมไว้ เพื่อประเมินจากการสนทนาโดยตรง และทำการบำบัดตามขั้นตอนต่อไป พร้อมทั้งนำข้อมูลความคืบหน้าของการบำบัดและผลของการบำบัด ลงข้อมูลในระบบกลางเพื่อติดตามและประเมินผลต่อไป

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนจากทุกหน่วยงานและคณะในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาถึงแนวปฏิบัติในการดูแลด้านจิตใจแก่นักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 40 คนแล้วนั้น ซึ่งทุกคนยินดีเข้าร่วมเป็นเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย และจากการโครงการอบรมโครงการพัฒนาทักษะ ในหัวข้อ “พัฒนาทักษะด้านการให้คำปรึกษาสำหรับอาจารย์ รุ่น 2” วันที่ 19 กรกฎาคม 2565 ณ แคนทารี รีสอร์ท เขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีคณาจารย์ที่เข้าร่วมการอบรมครั้งนี้จำนวน 40 คน โดยมีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

### 3.2 องค์ความรู้ นวัตกรรมที่เกิดจากการดำเนินโครงการ

2. โครงร่างหลักสูตรฝึกอบรมการให้การปรึกษาสำหรับบุคลากรและอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 1 หลักสูตร

### 3.3 ปัญหาอุปสรรค

1. สมาชิกบางท่านไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรม On-site เนื่องจากเป็นกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด-19
2. ช่วงเวลาในการอบรมเป็นช่วงเปิดภาคการศึกษาทำให้อาจารย์กระทบกับการเรียนการสอนได้
3. คณาจารย์สนใจเข้าร่วมโครงการหลายท่านแต่ด้วยระยะเวลาที่กำหนดตามโครงสร้างของหลักสูตรอบรมทำให้คณาจารย์หลายท่านไม่สะดวกเข้าร่วม

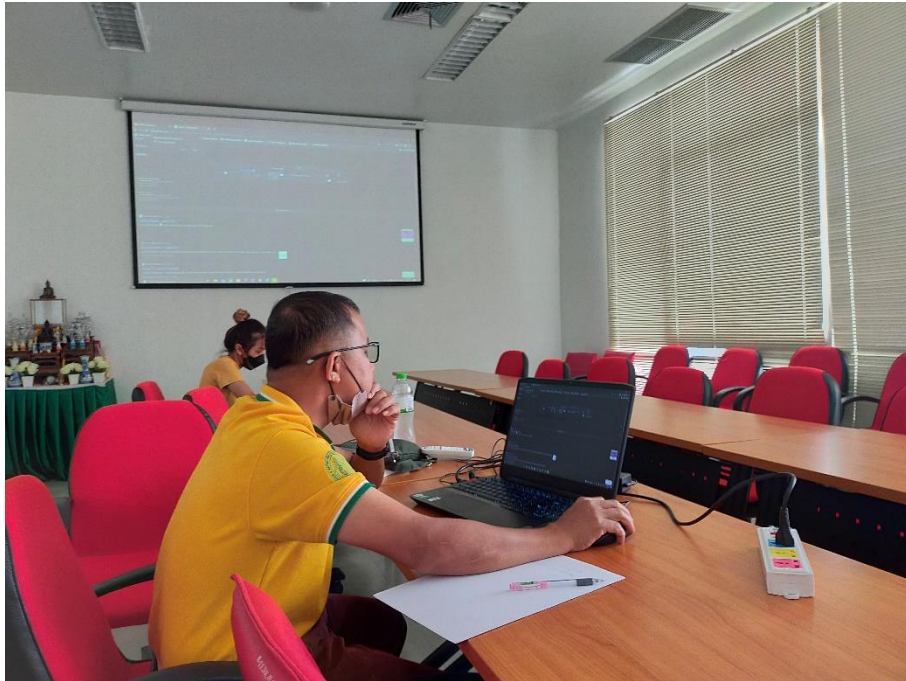
### 3.4 ข้อเสนอแนะ

1. ปรับรูปแบบกิจกรรมให้เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการทั้งรูปแบบ On-site และ On-line ตามความสะดวก
2. อยากให้มีการอบรมเนื้อหาเบื้องต้นก่อนการจัดโครงการอบรมจริง เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจถึงเนื้อหาแนวทาง หรือบทบาทของอาจารย์ที่ชัดเจนและจะส่งผลถึงความรู้สึกหรืออารมณ์ร่วมกับโครงการได้มากยิ่งขึ้น

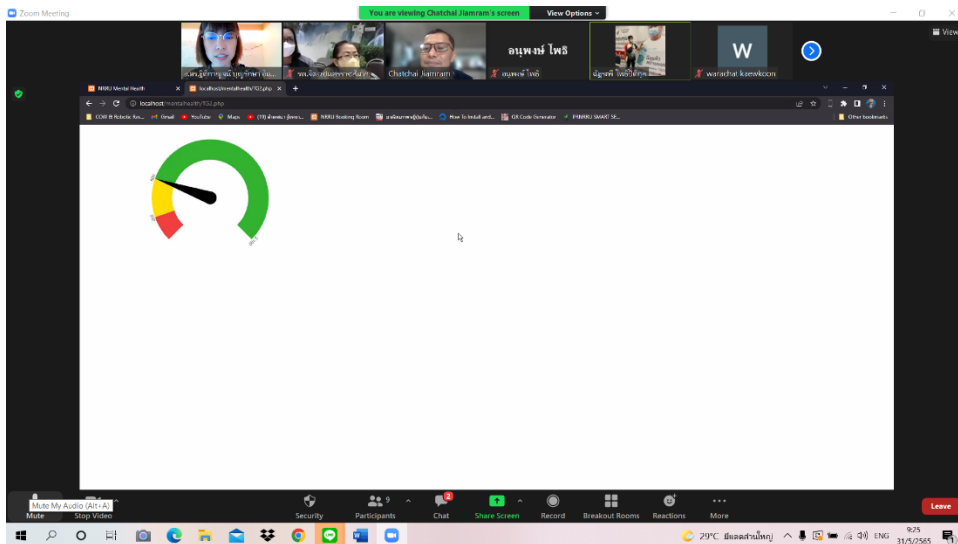
## ภาคผนวก

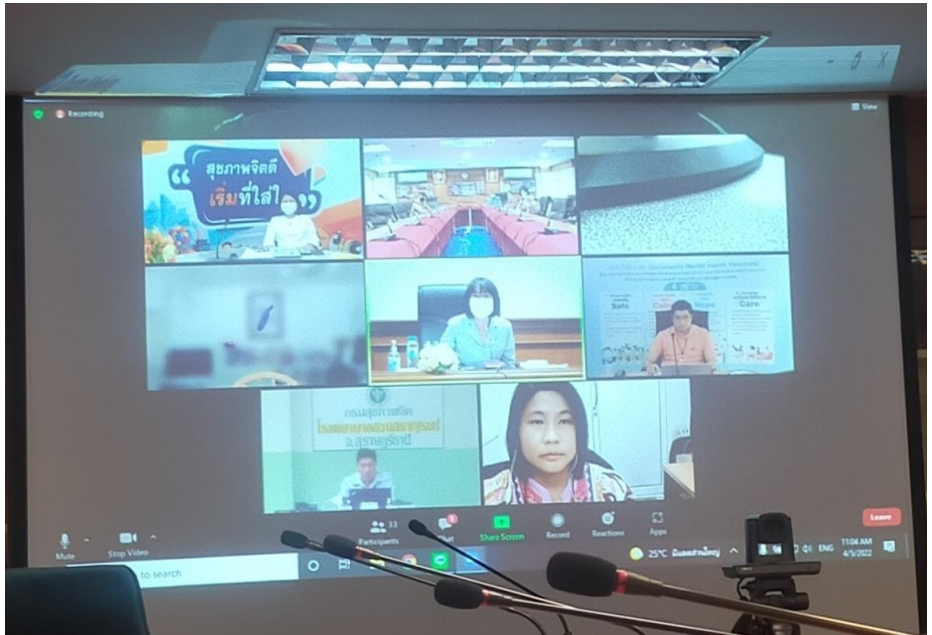
### ภาพกิจกรรม

รูปภาพกิจกรรมที่ 1 การพัฒนาระบบส่งต่อสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเพื่อเชื่อมกับกรมสุขภาพจิต



รูปภาพกิจกรรมที่ 3 การพัฒนาสร้างเครือข่ายผู้ให้บริการดูแลสุขภาพจิตภายนอกมหาวิทยาลัยและแนวปฏิบัติในการดูแลสุขภาพจิตของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา





ภาพกิจกรรม ครั้งที่ 1 :- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริรัตน์ นาคิน และทีมวิทยากร อบรมเชิงปฏิบัติการให้ ผู้ดูแลผู้สูงอายุ ใหู้้จักแนวคิดจิตปัญญา



ภาพกระบวนการเรียนรู้ “ฟังอย่างลึกซึ้ง น้อมใจอย่างใครครวญ เผ้ามองเห็นตามเป็นจริง”



ภาพกิจกรรม ครั้งที่ 2 :- พระศรีธรรมวงศาจารย์ (ไพโรจน์ ฐิตโชโต) อบรมเชิงปฏิบัติกรให้ ผู้ดูแลผู้สูงอายุ ให้  
รู้จักจิตปัญญาตามแนวคิดพุทธศาสนา และการนำไปใช้



### รูปภาพกิจกรรมย่อยที่ 5.3

โปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพตามแนวทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทุกช่วงวัย  
ภายใต้โครงการบูรณาการสุขภาพกายและจิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
ในศุกร์ที่ 22 กรกฎาคม 2565  
ณ ห้องกายวิภาคศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
และวันเสาร์ที่ 23 - วันอาทิตย์ที่ 24 กรกฎาคม 2565  
ณ บ้านสุขสมบูรณ์ ตำบลไทยสามัคคี อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา













รูปภาพกิจกรรมที่ 6 การพัฒนาหลักสูตรการให้คำปรึกษาสำหรับผู้สอนในระดับอุดมศึกษาที่ถูกต้องตามหลัก  
จิตวิทยา

โครงการพัฒนาทักษะด้านการให้คำปรึกษาสำหรับอาจารย์ รุ่น 2  
วันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ.2565 ณ Kensington English Garden Resort Khaoyai



อื่น ๆ

### รายการคู่มือคู่มือสุขภาพองค์กรรวมกิจกรรมที่ 4

รายการ	แหล่งงบประมาณ
1. คู่มือ รู้ก่อนปฏิบัติไว้ โรคภัยไม่มาเยือน “ด้วยการพัฒนาความสามารถของร่างกายและการทดสอบสมรรถภาพ”	กิจกรรมที่ 4
2. คู่มือ อาหารที่ชอบอาจไม่ใช่อาหาร ที่ใช่ “การเลือกสรรอาหารสำหรับบริโภคด้วยตนเอง”	กิจกรรมที่ 4
3. คู่มือ ความเครียดกับสุขภาพ	กิจกรรมที่ 4
4. การสร้างเสริมสุขภาพวัยรุ่นด้วยการออกกำลังกายและโภชนาการอาหาร	กิจกรรมที่ 4
5. การส่งเสริมสุขภาพะทางเพศในวัยรุ่น คู่มือวัยรุ่นที่ต้องมี เรื่องเพศคือเรื่องที่ถูกกันไว้ไม่ต้องอาย	กิจกรรมที่ 4
6. คู่มือการอบรมจิตปัญญาสำหรับ นักบริหารผู้สูงอายุ เพื่อการดูแลผู้สูงอายุแบบองค์กรรวม	กิจกรรมที่ 4
7. คู่มือการดูแลแบบเื้ออาหารสำหรับนักบริหารผู้สูงอายุ เพื่อการดูแลผู้สูงอายุที่ต้องการพึ่งพิงแบบองค์กรรวม	กิจกรรมที่ 4
8. การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุแบบองค์กรรวม	กิจกรรมที่ 5.2
9. ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ	กิจกรรมที่ 5.2
10. คู่มือ ครอบครัวยุคใหม่ 8 สิ่งที่ครอบครัวอบอุ่นมีร่วมกัน	กิจกรรมที่ 5.5

คู่มือการฝึกอบรมการให้การปรึกษาสำหรับบุคลากรและอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (ฉบับร่าง)

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
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
บรรณานุกรม	133

ภาคผนวก	135
- รายชื่อคณะผู้เชี่ยวชาญ	137
- รายชื่อคณะทำงานพัฒนาคู่มือ	139

## บทที่ 1

### ธรรมชาติของจิตใจ

การให้การปรึกษา เป็นกลวิธีหนึ่งในการช่วยเหลือ และดูแลผู้มีความทุกข์ทางจิตใจ หรือผู้มีปัญหาสุขภาพจิต รวมถึงครอบครัวของบุคคลเหล่านี้ด้วย ดังนั้นการให้การปรึกษาที่มีคุณภาพ ผู้ให้การปรึกษาจึงจำเป็นต้องตั้งหลักวิชาการด้านต่าง ๆ เข้ามาเพื่อทำความเข้าใจบริบทของ “คน” โดยเฉพาะเรื่องธรรมชาติของจิตใจที่ส่งผลให้คนมีความคิด ทศนคติ ความเชื่อและพฤติกรรมต่าง ๆ และนำไปใช้ประโยชน์ในการทำความเข้าใจภาวะจิตใจของผู้รับปรึกษา และที่สำคัญที่สุดคือ การเข้าใจภาวะจิตใจของตนเองด้วย (เรียกว่า “รู้เขา รู้เรา”)

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

จิตสำนึกเป็นส่วนซึ่งเราสามารถตระหนักรู้หรือรับรู้ได้ ส่วนจิตใต้สำนึกเป็นส่วนที่เรามิอาจเข้าใจได้ในระดับการคิดนึกด้วยเหตุผล มีการทำงานด้วยกลไกทางจิตต่าง ๆ ภายใน ซึ่งเราไม่รู้ตัว

ปัญหาทางจิตในก็มีทั้งสองระดับเช่นกัน การให้การปรึกษาเป็นการช่วยเหลือจิตใจในระดับจิตสำนึกอันเกิดจากสถานการณ์แวดล้อมซึ่งเราเรียกว่า Psycho – social problem ทำให้ผู้รับปรึกษาเกิดความทุกข์ หรือความไม่สบายใจ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

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

จิตใจระดับจิตสำนึก (Conscious Mind) ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ความคิด (Cognition) และอารมณ์ ความรู้สึก (Emotion) ดังนั้นโดยทั่วไปเรามักเรียกจิตใจ ในภาพรวมว่า “ความรู้สึกนึกคิด” ซึ่งเป็นส่วนที่เราสามารถตระหนักรู้ได้และเป็นการทำงานของสมอง แม้บางครั้งเราจะใช้คำว่า “หัวใน” 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 ไม่ว่าจะเป็ความกังวล ความโศกเศร้า ความโกรธหรือแม้จะเป็นความตื่นเต้น ดีใจก็ตาม ในขณะที่นั้นประสิทธิภาพการทำงานของความคิดจะลดลง ไม่ว่าจะเป็การคิดด้วยเหตุผล การคิดคำนวณ หรือการตัดสินใจใด ๆ

ดังนั้น หากผู้ให้การปรึกษา ต้องการให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะ หรือตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติ จำเป็นต้องให้ผู้รับการปรึกษาอยู่ในภาวะอารมณ์ที่สงบเสียก่อน เพราะภาวะอารมณ์จะรบกวนการทำงานของความคิดหรือสกัดกั้นการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ

ในทางกลับกัน จะพบว่าหากจิตใจมีสมาธิ ปราศจากภาวะอารมณ์ใด ๆ ความคิดจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ปัญญาหรือความหยั่งรู้จะบังเกิดขึ้นในภาวะที่จิตนิ่งเป็นสมาธิเท่านั้น

#### 5. ความทุกข์ใจที่พบบ่อย 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 รวมทั้งการสัมผัสสร้างกายต่อกัน

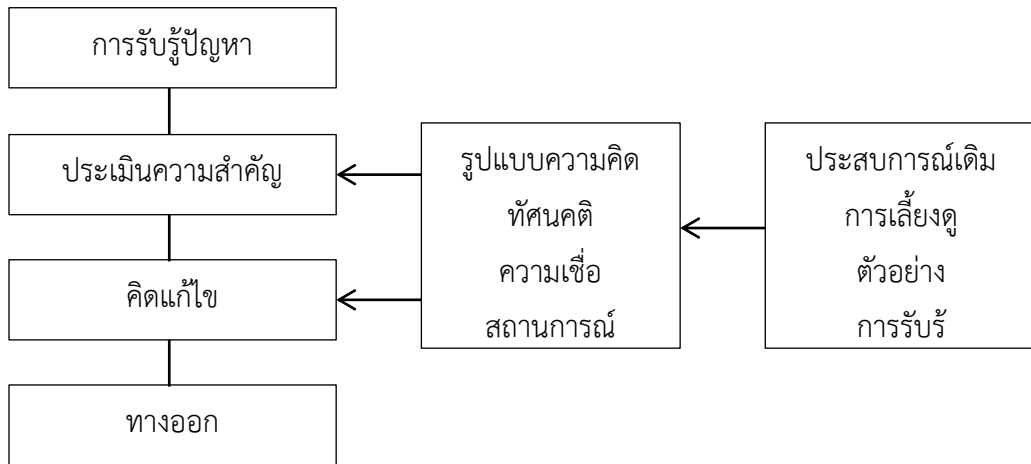
หากอารมณ์ ความรู้สึกมีน้อยจะปรากฏให้รู้ทางแววตา เมื่ออารมณ์มากขึ้นการแสดงออกจะปรากฏให้เห็นทางสีหน้า และหากปริมาณหรือความเข้มข้นของอารมณ์สูงมากจะแสดงออกทางท่าทาง

ดังนั้นในการที่ผู้ให้การปรึกษาเกิดความเข้าใจในภาวะจิตใจของผู้รับการปรึกษา จึงต้องมีทักษะการฟังอย่างตั้งใจรวมทั้งการสัมผัสสร้างกายต่อกัน ต้องเป็นผู้ช่างสังเกตและไวต่อการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น จึงจะสามารถรับรู้และทำความเข้าใจต่อความคิดและภาวะอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาได้ดี

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

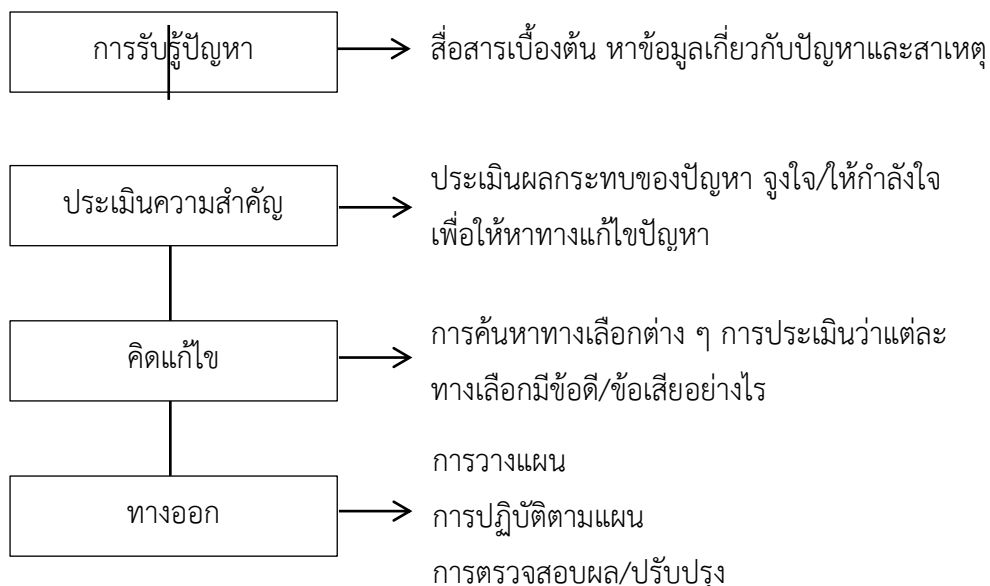
ดังนั้น การเผชิญปัญหา มีขั้นตอนง่าย ๆ ตั้งแต่การรับรู้ปัญหา การประเมิน/มองเห็นความสำคัญ การคิดแก้ไข และการวางแผนปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนเหล่านี้อาจมีปัจจัยบุคคลที่มีอิทธิพล ไม่ว่าจะเป็นความคิดทัศนคติ หรือความเชื่อก็ตาม แม้ปัญหาที่คล้ายคลึงกันก็อาจมีปฏิกริยา พฤติกรรมหรือการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันได้

**แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิด-อารมณ์-พฤติกรรม**



การเข้าใจความแตกต่างนี้จะทำให้ผู้ให้การศึกษา ยอมรับความแตกต่างและใช้มุมมองของผู้ให้การศึกษา ในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาด้วย ซึ่งแนวทางการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหานั้นควรสอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการ

**แนวทางที่เป็นไปได้**



ปัญหาที่พบในผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็นปัญหาด้านอารมณ์ ความรู้สึก และปัญหาด้านความคิด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดปัญหาด้านพฤติกรรม ดังนั้นหลักการช่วยเหลือเน้นปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีส่วนประกอบ 2 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1)** ใช้วิธีการนุ่มนวล อ่อนโยน เข้าถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีความผ่อนคลายทางอารมณ์ รู้สึกไว้วางใจ กล้าเปิดเผยตนเอง ซึ่งประกอบด้วยลักษณะวิธีการดังนี้

- การเข้าใจ เห็นใจ (empathy)
- ความยืดหยุ่น
- การให้กำลังใจ
- การฟังอย่างใส่ใจ
- การยอมรับผู้รับการปรึกษา
- ทำที่ที่นุ่มนวล อ่อน

ซึ่งวิธีนี้มักจะใช้ในช่วงแรกของการเริ่มต้นสนทนา และใช้ในช่วงที่ผู้รับการปรึกษาแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบ

**ส่วนที่ 2)** ใช้วิธีการแก้ไขปัญหายังเป็นระบบ มีเหตุมีผล เพื่อให้มองเห็นทางออกของปัญหา และเพื่อช่วยผู้รับการปรึกษาเรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหายังเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วยวิธีการ/ลักษณะ ดังนี้

- การรักษาความลับ
- การแก้ปัญหายังเป็นระบบ
- มีทักษะในการสื่อสาร
- บุคลิกภาพมั่นคงในอารมณ์
- มีหลักการ มีเหตุมีผล

ผู้ให้การปรึกษาจะต้องฝึกการให้การช่วยเหลือโดยผสมผสานวิธีการทั้ง 2 ส่วนเข้าด้วยกัน เพื่อให้การช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาตามปัญหาและความต้องการอย่างเหมาะสม

## บุคลิกภาพและการพัฒนา

ความหมายของบุคลิกภาพ หมายถึง สภาพนิสัยจะเพาะคน

บุคลิกภาพเป็นกระบวนการผสมผสานภายในบุคคลอันเกิดจากการทำงานของระบบกายและระบบจิต ซึ่งเป็นสิ่งกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความคิด (แสงสุรีย์ สำอางค์กุล, 2539)

บุคลิกภาพ คือ สิ่งที่ทำให้บุคคลมีเอกลักษณ์โดดเด่นเฉพาะตัวเป็นวิถีแห่งความคิดและการกระทำ บุคลิกภาพรวมไปถึงลักษณะนิสัย 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 แนวคิดจิตวิเคราะห์เชื่อว่าพลังใจในจิตไร้สำนึกเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ แนวคิดการเรียนรู้ทางสังคมเห็นว่าสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์เป็นตัววางรูปแบบพฤติกรรมโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ของบุคคล และแนวคิดปรากฏการณ์ให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสบการณ์ส่วนตัว แนวคิดนี้บางครั้งเรียกว่า กลุ่มมนุษยนิยม เพราะเน้นคุณค่าของมนุษย์โดยเห็นว่ามีมนุษย์พยายามพัฒนาตัวเองและก้าวขึ้นไปสู่ระดับที่สมบูรณ์ที่สุดเพื่อให้เข้าใจเรื่องบุคลิกภาพให้มากขึ้น ทางจิตวิทยามีวิธีการประเมินบุคลิกภาพหลายวิธีด้วยกัน การประเมินด้วยวิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ การใช้แบบสำรวจบุคลิกภาพ และการใช้แบบทดสอบฉายภาพจิต เป็นวิธีที่ใช้ประเมินบุคลิกภาพโดยทั่วไป ซึ่งแต่ละวิธีสามารถนำมาใช้ประกอบกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลิกภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

บุคลิกภาพเป็นการผสมผสานของประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากพัฒนาการตั้งแต่เล็กจนโต บุคลิกภาพมีส่วนสำคัญต่อการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะมีผลต่อการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น

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

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

บุคลิกภาพแบบพ่อ-แม่ แบ่งย่อยออกเป็น

1.1 พ่อแม่ที่ชอบควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ (Controlling/Critical Parent : CP) บุคลิกภาพนี้จะมีลักษณะชอบควบคุมประพฤติกำหนดขอบเขตวิถีชีวิตของตัวเองและผู้อื่น มักตัดสินว่าสิ่งใดดีหรือไม่ดีคำพูดที่ใช้มาก จง อย่า ห้าม ควร ไม่ควร ต้อง ไม่ดี เป็นต้น

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

**2. บุคลิกภาพแบบผู้ใหญ่ (Adult : A)** บุคลิกภาพในส่วนนี้ เกิดจากพัฒนาการทางสมอง ประสบการณ์ การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในภายหลังทำให้เกิดสติปัญญา ความคิด หลักการ เหตุผล ในการตัดสินใจ การประเมินทางเลือกจะพิจารณาจากข้อเท็จจริง ข้อมูลที่มีอยู่จริง มักเป็นคนที่ไม่มีอารมณ์เข้ามาแทรกแซง 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-จำยอม (Adapted Child : AC)** จะชอบยอมทำตาม ไม่กล้าขัดใจคนอื่น ไม่รู้จักปฏิเสธ ขาดความเป็นตัวของตัวเอง ทำตัวเป็นลูกแหง จะอดทนเพื่อไม่ให้ผู้ใหญ่ตำหนิ ว่ากล่าว ทำทางที่แสดงออกจะชอบก้มหน้าไม่กล้าสบตา ชอบพยักหน้าหลายครั้ง พูดเสียงเบา คำพูดที่ใช้ เช่น ขอโทษค่ะ ครับผม กรุณาด้วยครับ ได้ครับ ไม่เป็นไรค่ะ เป็นต้น หรือบางครั้งอาจจะออกมาในลักษณะไม่ชอบทำตามผู้อื่น แต่ก็ไม่สามารถเป็นตัวของตัวเองได้ มักแสดงอาการหงุดหงิดต่อต้าน ดื้อดึง พูดจาประชดประชัน ทำท่าย ประท้วง ชอบนินทา อิจฉา ริษยา หวาดระแวง ไม่ไวใจใคร คำพูดที่ใช้และท่าทางมักจะชอบเสียดสี แสดงอารมณ์ประกอบ ไม่ชอบพูดตรงไปตรงมา เช่น นึกว่าจะแน่แค่ไหน... 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 ให้เอาคะแนนที่ได้มาวาดเป็นกราฟตามแบบฟอร์มที่แจกให้

แบบประเมินตนเอง

ข้าพเจ้าเป็นคน.....

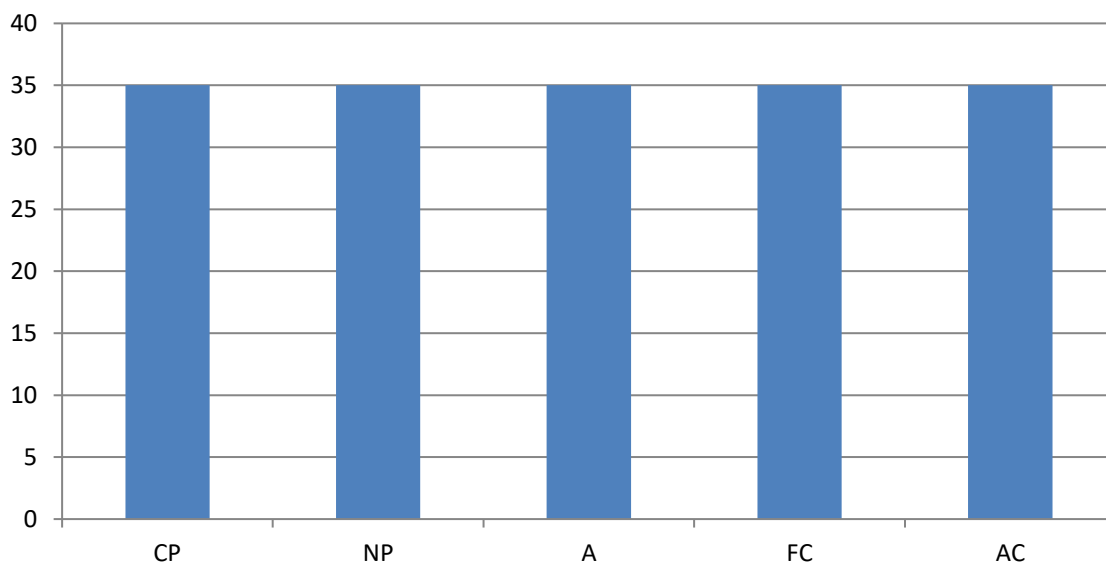
1.	ชอบวิพากษ์วิจารณ์และแสดงความคิดเห็น	0	1	2	3	4	5	6
2.	เชื่อว่าการติเตียนและการลงโทษ ทำให้สังคมดีขึ้น	0	1	2	3	4	5	6
3.	มีความเชื่อมั่นและเป็นตัวของตัวเอง	0	1	2	3	4	5	6
4.	ยึดมั่นต่อจารีตประเพณีและความถูกต้องเป็นหลัก	0	1	2	3	4	5	6
5.	ชอบเป็นผู้นำ	0	1	2	3	4	5	6
6.	ชอบแนะนำสั่งสอนผู้อื่น	0	1	2	3	4	5	6
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



ในการเป็นผู้ให้บริการ เราคงต้องกลับมาสำรวจตนเองว่าตนเองมีบุคลิกภาพแบบใดที่เป็นข้อดี และนำข้อดีนั้นมาทำให้เกิดประโยชน์ในการให้บริการให้ได้มากที่สุด ขณะเดียวกันต้องตระหนักรู้เท่าทันว่าตนเองที่จะจัดการกับข้อเสียของตนเอง เพื่อให้มีผลกระทบต่อกระบวนการให้บริการให้น้อยที่สุด

### บุคลิกภาพกับงานบริการ

การให้บริการทางสังคมจิตใจ ผู้ให้บริการ หรือผู้ที่จะสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดีนั้น ควรเป็นผู้ที่มีความเมตตา กรุณา รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น แต่จะไม่ปกป้องอุ้มชูจนเกินไป ต้องยอมรับฟังสังเกต และพิจารณาเสียก่อนตามข้อมูลที่มีอยู่จริงด้วยเหตุและผล และช่วยให้ผู้อื่นตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ และขณะเดียวกันก็ต้องมองโลกในแง่ดี ความเป็นตัวของตัวเอง มีอารมณ์ขัน มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักดูแลตัวเอง หาความสุขให้กับตัวเองได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นบุคลิกภาพบางอย่างก็อาจเป็นปัญหาในการให้บริการได้ เช่น บางคนที่ชอบควบคุมบังคับผู้อื่น ยึดตัวเองศูนย์กลางในการตัดสินใจถูกผิด หรือพวกที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมากเกินไปโดยลืมนึกถึงศักยภาพของผู้อื่น หรือพวกที่ชอบมองโลกในแง่ร้ายต่อต้านสังคม หรือพวกที่จิตใจอ่อนแอ โอนเอนไปตามผู้อื่นง่าย ไม่เป็นตัวของตัวเอง เหล่านี้อาจทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์และการให้บริการทางสังคมจิตใจได้

ฝึกควบคุมตนเองให้คิด พูด และทำในลักษณะของบุคลิกภาพที่เหมาะสม คือ

- มีสติปัญญา มีเหตุผลในการแก้ปัญหา ต้องอยู่บนข้อมูลที่มีอยู่จริง
- ไม่ด่วนตัดสินถูกผิด (non-judgemental attitude) และหลีกเลี่ยงการตำหนิว่ากล่าวผู้อื่น

- ฝึกฟังผู้อื่น และพยายามศึกษาให้เข้าใจในความคิด ความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่น
- มีจิตใจที่เมตตากรุณา ชอบช่วยเหลือผู้อื่น
- เชื่อมั่นในศักยภาพของผู้อื่นว่ามีความสามารถแก้ปัญหาด้วยตัวเองได้ ไม่ช่วยเหลือหรือคิดแทนไปหมด

ทุกเรื่อง

- 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 ผู้สอนต้องชี้ให้เห็นแนวคิดทฤษฎีมุมมองที่จะสนับสนุนให้ผู้เข้ารับการอบรมตระหนักและรู้สึกโดยได้เห็นจากสถานการณ์ หรือการเปรียบเทียบและพยายามเพิ่มให้มีความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ สูงขึ้น

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

เจตคติ สร้างได้จากการใส่ใจต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวอย่างมีสติ การทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดเจตคติทำได้จากกระตุ้นให้เกิดการคิด ไตร่ตรอง ใส่ใจ โดยมีสื่อชี้นำเป็นจุดเริ่มต้น ต่อจากนั้นสนับสนุนให้เกิดการคิดวิเคราะห์ โดยนัยยะของสาระตามมุมมอง หรือตามภาพความคิดของแต่ละคนที่ขยายออกไปจากประสบการณ์ชีวิตส่วนตัว

งานที่เกี่ยวข้องและสังคมของเขาโดยผู้สอนต้องสนับสนุนให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ใช้ศักยภาพของตน ในการเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและให้มองถึงสิ่งที่จะเกิดตามมาในอนาคต รวมทั้งผลกระทบต่อบุคคล ชุมชน และสังคม ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้พูด ได้เปิดเผยและอธิบายสิ่งที่อยู่ในใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดคนอื่น ๆ ได้รู้สึก ได้ขยายความคิด ความเข้าใจเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน จนในที่สุดค่อย ๆ พัฒนาเปลี่ยนแปลงระดับความคิดความรู้สึกในเรื่องนั้น จาก การรับรู้ ใสใจ สนใจ ตั้งใจ จนถึงตระหนักรู้

การสร้างให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดเจตคติเป็นสิ่งที่ไม่่ง่าย โดยเฉพาะในเรื่องของการให้การปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มีปัญหาที่หลากหลาย

เริ่มจากเรื่องของการให้การปรึกษา ซึ่งไม่ใช่เรื่องที่ใคร ๆ จะทำได้เพราะเป็นสิ่งที่มีความลึกซึ้ง มีวิธีการ มีความหมาย และที่สำคัญต้องมีแรงจูงใจ เพราะการปรึกษาเป็นศาสตร์หนึ่งทางจิตวิทยา ที่เป็นวิทยาศาสตร์ซึ่งมีพื้นฐานการทดลอง ทดสอบ รวบรวมความรู้ พร้อมทั้งต้องใช้ศิลปะ (จิ้น แบรี่, 2536) ดังนั้น ในการทำงานที่เกี่ยวข้องหรือสัมผัสผู้ที่มีปัญหา ผู้ให้การปรึกษา (Counsellor) ควรได้รับการฝึกอบรมก่อนเพื่อสร้างเจตคติ โดยเฉพาะในเรื่องอคติ (Bias) การรับรู้และเข้าใจผู้อื่น (Empathy) การไม่ตัดสิน (Non – Judgemental) และการไม่แบ่งแยก (Non – Discrimination) รวมถึง การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข

#### **อคติ (Bias)**

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

อคติ หมายถึง ความลำเอียง ซึ่งมี 4 อย่างคือ ลำเอียงเพราะรัก ลำเอียงเพราะโกรธ ลำเอียงเพราะเขลา และลำเอียงเพราะกลัว (มานิต มานิตเจริญ, 2524) ซึ่งมุมมองจากบทความนี้เห็นว่าอคติถูกสร้างขึ้นมาจากการรับรู้ของบุคคลว่าสถานการณ์นั้น เรื่องนั้น สิ่งนั้น หรือคนนั้นยอมรับได้หรือไม่ ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับว่าจะถูกใจหรือไม่ การที่จะบอกได้ว่าถูกใจหรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่า ตรงกับทัศนคติ ความเชื่อ ปรัชญา อุดมคติ ตลอดจนศีลธรรมของบุคคลนั้นหรือเปล่า ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะถูกหล่อหลอมมาตั้งแต่เกิดเป็นเด็กชายเด็กหญิง ผ่านกระบวนการพัฒนา การเลี้ยงดู การดำเนินชีวิตมาจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งการมีสังคมปกติและบริบทของสังคมของแต่ละคนด้วย ซึ่งไม่ว่าสิ่งเหล่านั้นจะยอมรับได้หรือไม่ ก็เป็นอคติทั้งสิ้น อคติจะมีความเข้มข้นน้อยแค่นั้นขึ้นอยู่กับระดับของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งที่เข้ามามีปฏิสัมพันธ์ด้วย 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 ด้วยเหตุด้วยผลและธรรมชาติของสิ่งนั้น ๆ ประโยชน์ที่จะได้รับร่วมด้วยคือ สัมพันธภาพระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้การปรึกษาจะดีมาก (more positive relationship)

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

### **ความร่วมมือรู้สึก (Empathy)**

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

1. ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกในโลกทัศน์ของบุคคลอื่น
2. ความสามารถในการสื่อสารถึงความเข้าใจและการรับรู้ให้บุคคลอื่นเข้าใจได้

### **กระบวนการของความร่วมมือรู้สึก**

เรียงลำดับขั้นตอนดังนี้คือ

1. สามารถรับรู้โลกส่วนตัวได้ถูกต้องโดยมีความต้องการที่จะเข้าใจ และจะต้องเอาใจใส่ สังเกตและรับฟัง นอกจากนี้จะต้องเต็มใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวของตนให้ได้รับฟัง
2. มีความเข้าใจโดยพยายามจับอารมณ์ ความรู้สึกเพื่อสะท้อนให้ได้รับทราบ ทั้งนี้จะต้องไม่ตัดสิน หรือประเมินโดยยึดเป็นเกณฑ์
3. สื่อถึงความเข้าใจของตนในการรับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดด้วยท่าทีจริงใจ และกระตือรือร้น และไม่แสดงท่าทีหวาดกลัวหรือวิตกกังวลต่อสิ่งที่ตนรับรู้ นอกจากนี้จะต้องไม่กล่าวถึงสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาไม่ได้พาดพิงถึง และจะต้องไม่คิด หรือตัดสินใจแทนผู้รับการปรึกษา
4. ตรวจสอบดูว่าสิ่งที่ตนรับรู้ตรงกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นจริงหรือไม่อย่างไร

**ประเภทของความร่วมรู้สึกมี 2 ประเภท คือ**

1. ความร่วมรู้สึกขั้นต้น หมายถึง การสื่อถึงความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับความรู้สึก พฤติกรรม และสิ่งที่กำลังประสบอยู่ของผู้รับการปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความชัดเจนในสิ่งที่พูด มีการเปิดเผยตัวเอง และเกิดความไว้วางใจ ในที่สุดก็สามารถจะเกิดการสำรวจตนเอง

2. ความร่วมรู้สึกขั้นสูง หมายถึง การสื่อถึงความเข้าใจที่มีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความหมายในส่วนซึ่งผู้รับการปรึกษาขาดหายไป จึงจำเป็นต้องมีระดับการฟังที่เข้มข้น และต้องเข้าใจอย่างเต็มที่ ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการมองใหม่ที่ชัดเจน ลึกซึ้งและกว้างกว่าเดิม จนในที่สุดสามารถเกิดความเข้าใจในตนเอง

ความร่วมรู้สึกขั้นสูงจะไม่เน้นเฉพาะในเรื่องปัญหาเท่านั้น หากจะให้ความสนใจถึงสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องด้วย จึงทำให้สามารถมองได้ครอบคลุมทั้งในสิ่งที่มองเห็นเด่นชัดและสิ่งที่ปกปิดซ่อนเร้น ดังนั้นในบางครั้งจึงมีการแปลความเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย แต่การแปลความพฤติกรรมใด ๆ ของผู้รับการปรึกษานั้น จะต้องมียุทธศาสตร์มาจากการสื่อของผู้รับการปรึกษา ไม่ว่าจะป็นคำพูด และมีใจคำพูดก็ตาม หากต้องมีใช้การแปลความโดยมีพื้นฐานมาจากประสบการณ์เดิมของผู้ให้ความช่วยเหลือ นอกจากนี้จังหวะในการสื่อสารที่เหมาะสม ไม่รีบเร่ง เร็วหรือช้าเกินไป และความพร้อมของผู้รับการปรึกษาก็มีส่วนสำคัญเพราะจะไม่เป็นการบีบบังคับให้ผู้รับการปรึกษาค่อยตาม แต่จะเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้มีความคิดในการตัดสินใจ

<b>ตัวอย่างประเภทของความร่วมรู้สึก</b>	
<b>พงษ์</b> (ผู้รับการปรึกษา)	ผมจะรอคำตอบจากเธอ ผมคิดว่ามันไม่ใช่สิ่งที่ผิดเลยหากผมจะขอคืนดีกับเธอ และถามถึงความเป็นอยู่ของเธอ
<b>ใจ</b> (ผู้ให้การปรึกษา)	อืมม...ก็ดีนะ มันเป็นการเริ่มในการทำสิ่งดี ๆ ให้กับเธอ
<b>พงษ์</b> (ผู้รับการปรึกษา)	ใช่ ผมคิดว่าผมสามารถทำได้
<b>ใจ</b> (ผู้ให้การปรึกษา)	คุณกำลังพูดว่าคุณจะกลับไปคืนดีกับเธอ แต่ฉันฟังน้ำเสียงคุณ ดูเหมือนคุณไม่กระตือรือร้นในเรื่องนี้เลย หรือฉันอาจฟังผิดไป แล้วคุณรู้สึกอย่างไรคะ

<b>พงษ์</b>  (ผู้รับการปรึกษา)	ใช่ ถูกต้องทีเดียว จริง ๆ แล้วผมก็ยังไม่ต้องการไปพูดกับเธอ ผมรู้สึกผิดมากที่หย่ากับเธอ ผมทำผิดที่ปล่อยเธอไป ผมต้องการเข้าไปปกป้องดูแลเธออีกครั้ง และเหตุผลหนึ่งที่เราต้องหย่าขาดจากกันก็คือผมจะให้ความสนใจเธอก็ต่เมื่อเธอเป็นตัวเธอเองมากกว่านี้
--------------------------------------	--

### วิธีการสร้าง Empathy

1. การขจัดความลำเอียงของผู้ให้การปรึกษาที่มีต่อผู้รับการปรึกษา
2. การตั้งใจฟังและสังเกต
3. การจับประเด็นที่สำคัญที่สุดของผู้รับการปรึกษา และให้ความสนใจในสิ่งนั้น
4. เชื่อมโยงสู่ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา
5. สะท้อนเนื้อหาหรือใจความที่ผู้รับการปรึกษาสื่อออกมา

### การแสดง Empathy ของผู้ให้การปรึกษาต่อผู้รับการปรึกษา

1. แสดงออกโดยผ่านคำพูด
  - พูดถึงความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา หรือบอกว่า ผู้รับการปรึกษารู้สึกอย่างไร
  - อภิปรายว่าอะไรที่สำคัญที่สุดของผู้รับการปรึกษา
  - ตีความและสะท้อนความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาจากนัยของสภาวะที่ผู้รับการปรึกษาเล่า
2. แสดงออกโดยท่าทางไม่ผ่านคำพูด
  - ทางสายตา : สบสายตา มองดูอย่างใส่ใจ
  - ท่าทาง : โนมัตว์ สัมผัสมือ ตะแคงไหล่ พยักหน้า
3. แสดงออกจกประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของผู้ให้การปรึกษาซึ่งผู้รับการปรึกษาจะรับรู้ได้ดังนี้
  - รับรู้จากการมองเห็น การแสดงออกและภาพลักษณ์ของผู้ให้การปรึกษา และเกิดความรู้สึก จากสิ่งที่เห็นซึ่งผู้ให้การปรึกษาจะแสดงออกเป็นแววจตามทีอ่อนโยนเห็นใจ
  - รับรู้จากการฟัง ได้ยิน น้ำเสียง การพูด ความชัดเจน การโต้ตอบ จังหวะการพูดที่แสดงว่าเห็นใจเข้าใจ
  - รับรู้จากการสัมผัสได้ทางความรู้สึกทางใจ เช่น รู้สึกอบอุ่น รู้สึกขุ่นข้อง รู้สึกร้อน ๆ ที่ผิว เป็นต้น
  - รับรู้จากกลิ่นและรส ซึ่ง 2 อย่างนี้ไม่ค่อยชัดเท่าไร

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

การไม่ตัดสินและการไม่แบ่งแยก ถือเป็นสิ่งสำคัญของการปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าผู้รับการปรึกษาจะมีปัญหาด้านร่างกาย จิตใจ หรือสังคม

การไม่ตัดสิน (Non – Judgemental) คือการที่บุคคลโดยเฉพาะผู้ให้การปรึกษาไม่ตีความว่าการที่ผู้รับการปรึกษามีพฤติกรรมบางอย่างเป็นการถูกผิด ดีเลว แค่นั้น โดยไม่ควรนำเอาความเชื่อและประสบการณ์ของตนไปสวมทับกับพฤติกรรมที่ผู้ที่มีปัญหากระทำ การนำเอาความคิดความรู้สึกจากประสบการณ์ของตนตัดสินจะนำไปสู่

การแบ่งแยก (Discriminate) ไปโดยปริยาย และการไม่ตัดสินจะช่วยเอื้อให้ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสเรียนรู้ตนเอง และเกิดความกระจ่ายแจ้งในตนเอง

การป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งเหล่านี้ ทำได้โดยยอมรับความแตกต่างของบุคคลซึ่ง Roger (1958) พูดถึงลักษณะสำคัญที่ช่วยให้การปรึกษามีประสิทธิภาพ ข้อหนึ่งคือ การยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข (Unconditional positive regard) ไม่ว่าผู้รับการปรึกษาจะเป็นใคร มีพฤติกรรมอย่างไรซึ่งรวมทั้งยอมรับพื้นฐาน ความมีคุณค่า มุมมองทัศนคติ และภาพลักษณ์ทางกายภาพของผู้รับการปรึกษาที่ปรากฏ (Loqanbill et al, cited in Werth, J.L. 1996 : 41)

### **ทำได้โดยมีปัจจัยดังนี้**

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

ดังนั้นการสร้างเจตคติเกี่ยวกับการไม่ตัดสิน และการไม่แบ่งแยกผู้รับการปรึกษา จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องอยู่ในใจของผู้ให้การปรึกษาโดยเฉพาะผู้ให้การปรึกษาแก่ผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ โดยตลอดทั้งนี้ยังจะช่วยป้องกันการเปิดอุปสรรคของกระบวนการให้การปรึกษาด้วย

### **Sympathy**

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

ความรู้สึก Sympathy อาจเกิดขึ้นกับตัวผู้ให้การปรึกษาขณะให้การปรึกษาได้ หากเรื่องนั้นเป็นเรื่องใกล้เคียงกับตนเอง หรือขณะให้การปรึกษาผู้ให้การปรึกษาไม่มีความพร้อมด้านจิตใจจะส่งผลต่อตัวผู้ให้การปรึกษาจะขาดความพร้อมในฐานะผู้ให้การช่วยเหลือ อาจทำให้การให้การปรึกษาล้มเหลวได้

### **Countertransference**

เป็นความรู้สึกของผู้ให้การช่วยเหลือ ที่มีต่อผู้รับการช่วยเหลือเสมือนหนึ่งว่าผู้รับการช่วยเหลือ เป็นบุคคลที่สำคัญในชีวิตของผู้ให้การช่วยเหลือในอดีต ซึ่งความรู้สึกที่เกิดขึ้นอาจเป็นความรู้สึกทางด้านบวกและด้านลบได้ เช่น อาจเกิดความรู้สึกผูกพัน โกลีซิด หรือเกลียดชัง เป็นความสัมพันธ์ทางสังคม

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



## บทที่ 3

### ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา

#### ความหมายของการให้การปรึกษา

การให้การปรึกษาเป็นกระบวนการที่อาศัยสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้รับ การปรึกษา ด้วยการสื่อสารสองทางจนเกิดความร่วมมือโดยผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้ช่วยเหลือด้วยการใช้คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา และทักษะต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้รับปรึกษาได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการสำรวจตัวเอง เพื่อทำความเข้าใจ สามารถค้นหาปัญหาที่แท้จริง สาเหตุของปัญหา และความต้องการ ตลอดจนสามารถหาวิธีการ แก้ไขปัญหา และปรับเปลี่ยนพฤติกรรม จนปรับตัวให้ดีขึ้นได้ด้วยตนเอง

การให้การปรึกษามีหลากหลายวิธีการ หลายทฤษฎี ในที่นี้จะเรียนรู้เฉพาะแบบที่ยึดถือผู้รับปรึกษา เป็นศูนย์กลาง Client Centered ที่ยึดถือเช่นนี้ เพราะตามหลักมนุษยนิยม (Humanistic Approach) ให้ ความสำคัญแก่เพื่อนมนุษย์และเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีศักยภาพในตนเอง มีความรับผิดชอบ ผู้ที่ให้ความสำคัญแก่ผู้มา รับบริการเป็นต้นตำรับ Client-centered counseling นี้คือ Carl R Rogers

#### วัตถุประสงค์ของการให้การปรึกษา

การให้การปรึกษามีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ดังนี้คือ

1. ช่วยให้ผู้รับปรึกษาเกิดการเรียนรู้ เข้าใจตนเอง และเข้าใจปัญหาของตน
2. ช่วยให้ผู้รับปรึกษามีทักษะในการแก้ปัญหา และสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองอย่างฉลาดและเหมาะสมกับตน
3. สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์

#### ลักษณะเฉพาะของการให้การปรึกษา

1. เป็นการให้ความช่วยเหลือในปัญหาด้านจิตใจ อารมณ์ และสังคม อันประกอบด้วย ความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้รับปรึกษา ดังนั้นการให้ความช่วยเหลือจะเน้นการแก้ไข ปัญหาที่ให้ความสำคัญในเรื่องอารมณ์ ความรู้สึกที่จะเป็นตัวที่สืบค้นต่อไปถึงปัญหาพฤติกรรมที่เกิดขึ้น และส่งผล ไปถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

2. เน้นสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับปรึกษา ตลอดกระบวนการให้การปรึกษา เพื่อให้ผู้ให้ การปรึกษาเกิดความไว้วางใจ ผ่อนคลาย กล้าเปิดเผยตนเอง ยอมรับรู้ ตลอดจนทำความเข้าใจและแก้ไขปัญห ของตนเอง

3. เน้นการสื่อสารสองทาง เป็นการสร้างความเข้าใจให้ตรงกันระหว่างผู้ให้และผู้รับปรึกษา โดยผู้ให้ การปรึกษาเอื้ออำนวยให้ผู้รับปรึกษาได้แสดงออกและแยกแยะความรู้สึกที่อยู่ภายในความคิดและเรื่องราวที่ เกี่ยวข้องที่สื่อด้วยคำพูด และท่าทาง ซึ่งข้อมูลที่ได้จะต้องได้จากผู้รับปรึกษาไม่ใช่ได้จากการคาดคะเน หรือ

คาดเดาเอาเอง ดังนั้นจะต้องมีการซักซ้อมทำความเข้าใจให้ตรงกันเป็นระยะ ๆ ตลอดกระบวนการให้การปรึกษา

**4. เป็นกระบวนการที่มีการพูดคุยกันอย่างมีเป้าหมาย** มีขั้นตอนและมีการใช้ทักษะที่เหมาะสม ขึ้นอยู่กับโอกาส จังหวะ และสถานการณ์ที่ผู้ให้การปรึกษาจะเลือกใช้

**5. ยึดผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง** คือ ให้ความสำคัญต่อความรู้สึกนึกคิด ปัญหาความต้องการของผู้รับการปรึกษาในขณะนั้น นอกจากนี้การรับรู้ปัญหา การตัดสินใจเลือก และการแก้ไขปัญหาตั้งอยู่บนศักยภาพของผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ

**6. เน้นปัจจุบัน** เป็นการเน้นปฏิบัติการที่แสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด และความเชื่อที่มากกระทบในปัจจุบัน คือ **ที่นี่ และเดี๋ยวนี้** จากท่าที และคำพูดของผู้รับการปรึกษาในขณะนั้น ส่วนเรื่องราวที่เป็นอดีต เช่น ปัญหาที่เกิดจากการอบรมเลี้ยงดูนั้น ถือว่าเป็นสิ่งที่ผ่านพ้นไปและเรื่องราวในอนาคตเป็นสิ่งที่ยังมาไม่ถึง ปัจจุบันเท่านั้นที่สำคัญ และเมื่อผู้รับการปรึกษาได้ตระหนักถึงสิ่งที่กำลังทำอะไรรอยุ่จริงในขณะนี้และเดี๋ยวนี้แล้ว ผู้รับการปรึกษาจะสามารถตัดสินใจที่จะกระทำสิ่งที่ประโยชน์แก่ตัวเขาได้ คือสามารถแก้ไข หรือเลือกปฏิบัติได้ในปัจจุบัน

**7. ไม่มีคำตอบสำเร็จรูป หรือตายตัว** เนื่องจากการให้การปรึกษาเป็นเรื่องของการสื่อสารระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ผลสิ้นสุดของการให้การปรึกษา อาจจบลงในขณะใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการ การตัดสินใจเลือกและศักยภาพ ตลอดจนแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล

**8. การให้การปรึกษา ไม่ใช่การแนะนำ การสั่งสอนอย่างเดียว หรือการตัดสินชี้ถูกหรือผิด** แต่การให้การปรึกษาเป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีแนวทางแก้ไขปัญหา สามารถพิจารณาทางเลือกได้มากขึ้น และตัดสินใจได้ง่ายขึ้น โดยผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้ที่พยายามดึงศักยภาพของผู้รับการปรึกษาที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด แต่ในขณะเดียวกันผู้ให้การปรึกษาอาจให้ข้อมูลในส่วนที่ขาด หรือแนะนำได้เฉพาะบางกรณีที่เกี่ยวข้องกับหลักการปฏิบัติตัวที่เป็นความรู้ที่จำเป็น



เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษา เล่าถึงปัญหาต่าง ๆ ทำให้ผู้รับการปรึกษา ได้เรียนรู้ ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมของตนเอง เป็นการสำรวจตนเอง เห็นปัญหาที่แท้จริง พบ สาเหตุของปัญหาและรับรู้ความต้องการของตนเอง

### 3. การวางแผนแก้ไขปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาจัดเรียงและเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจปัญหาร่วมกับผู้รับ การปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจถึงปัญหา สาเหตุ และความต้องการของตนเอง เพื่อประกอบในการ วางแผนแก้ไขปัญหา

### 4. การวางแผนแก้ไขปัญหา

เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ทำให้ทราบว่าปัญหาไหนเป็นปัญหาหลัก เร่งด่วน ของผู้รับการ ปรึกษา และวางแผนแก้ไขตามลักษณะของปัญหา

### 5. การยุติบริการ

เป็นการยุติการปรึกษาในแต่ละครั้ง (ยฺติ Session) และยฺติเพื่อสิ้นสุดการให้การศึกษา (ยฺติ Case) การตรวจสอบความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาในสิ่งที่ได้พูดคุยกัน กำหนดแนวทางปฏิบัติและ การนัดหมาย

## บทที่ 4 ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา

กระบวนการให้การปรึกษาเน้นการสื่อสาร 2 ทาง (Two-way Communication) ระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาที่อาศัยสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ยึดผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง และการดูแลทางด้านจิตใจ สิ่งที่จะเอื้อให้การพูดคุยบรรลุถึงเป้าหมายขององค์ประกอบทั้งหมดที่ได้รวดเร็วและมีทิศทางชัดเจนขึ้น คือ การใช้ทักษะพื้นฐาน ซึ่งเป็นทักษะการสื่อสารที่มีลักษณะเฉพาะและมีประสิทธิภาพ เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร แทนการสื่อสารเชิงสังคม

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

### ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา

การให้การปรึกษาเป็นการพูดคุยกันอย่างมีเป้าหมายของผู้ให้และผู้รับการปรึกษา โดยมีทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร 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 ความรู้สึกที่เป็นปัญหาและได้เรียนรู้เข้าใจตนเอง และผู้อื่น สามารถเข้าใจในสิ่งที่ปัญหา ยอมรับ และแยกแยะความรู้สึกทั้งบวกและลบของตนเอง รวมทั้งมีการใช้ศักยภาพตัดสินใจเลือกทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง

2. เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษา สามารถจับประเด็นสำคัญในปัญหาของผู้มารับการปรึกษา และแกะรอยตาม ปัญหาของผู้รับการปรึกษา

3. เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในปัญหาตรงกัน

### **แนวทางการใช้การฟัง**

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

การฟังอย่างใส่ใจ หรือ (LADDER) หมายถึง

L = LOOK มองประสานสายตา ตั้งใจฟัง มีสติ และพยายามจับประเด็นสำคัญในปัญหาของผู้รับการ ปรึกษา

A = ASK ชักถามในจุดที่สงสัยในประเด็นปัญหา และแกะรอยตามประเด็นปัญหาของผู้รับการปรึกษา

D = DON'T U=INTERRUPT ไม่แทรกหรือขัดจังหวะ ถ้าในกรณีผู้รับการปรึกษาพูดมากและววน ใช้การ สรุประเด็นปัญหาเป็นช่วง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ

D = DON'T CHANGE THE SUBJECT ไม่เปลี่ยนเรื่อง ให้แกะรอยตามประเด็นปัญหาของผู้รับการปรึกษา ไปแต่ละประเด็น ไม่เปลี่ยนเรื่องไปมา

E = EMOTION ใส่ใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้รับการปรึกษาทั้ง verbal และ nonverbal

R = RESPONSE แสดงสีหน้า ท่าทางตอบสนอง

### **ผลที่เกิดจากการใช้การฟัง**

1. ถ้าผู้ให้การปรึกษาฟังมากเกินไป การให้การปรึกษาจะขาดการร่วมค้นหาแนวทาง ที่จะให้ผู้รับการ ปรึกษาเข้าใจในปัญหา สาเหตุ ความต้องการ

2. ถ้าผู้ให้การปรึกษาฟังน้อยเกินไป และพูดมากจะเป็นการรวบรัดเข้าสู่จุดหมายของการให้การปรึกษา อย่างรวดเร็ว ผู้รับการปรึกษาไม่มีโอกาสได้ระบายความคิด ความรู้สึก เป็นการตอบสนองผู้ให้การปรึกษามากกว่า ผู้รับการปรึกษา

3. เป็นวิธีการสื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจว่า ผู้ให้การปรึกษากำลังใส่ใจ และสนใจเรื่องของผู้รับการปรึกษา พูด

### **2. การสังเกต**

การสังเกตเป็นทักษะการใส่ใจ เพื่อรับรู้ในพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกมา ไม่ว่าจะเป็น การสังเกตกิริยาท่าทาง คำพูด ภาษาที่ใช้ รวมทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งความขัดแย้งในคำพูดและความขัดแย้ง ระหว่างคำพูดกับพฤติกรรมที่แสดงออกมา การสังเกตเช่นนี้จะทำให้ผู้ให้การปรึกษาได้เข้าใจถึงสิ่งที่ผู้รับการปรึกษา ลำบากใจ ยากต่อการบอกและสามารถเลือกใช้ทักษะในการให้การปรึกษาได้อย่างเหมาะสม

### **แนวทางปฏิบัติ**

## 1. การสังเกต ผู้ให้การปรึกษาควรสังเกตสิ่งต่อไปนี้

1.1 พฤติกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการแสดงอารมณ์หรือความคิดที่ไม่ได้เป็นคำพูด เช่น ท่า นั่ง สีหน้า น้ำเสียง การเคลื่อนไหวของมือ ฯลฯ

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

### 1.3 ความขัดแย้ง

- ความขัดแย้งในพฤติกรรมที่แสดงออกมา เช่น หัวเราะทั้งที่น้ำตาไหลอาบแก้มในเวลาเดียวกัน
- ความขัดแย้งในคำพูด เช่น “ฉันมีชีวิตที่น่าเบื่อหน่ายวัน ๆ ไม่ได้อยู่เป็นที่ เป็นทาง เดียวไปไหน เดียวมานี้ ไปต่างจังหวัด...ต่างประเทศ...โอ๊ยเบื่อ 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 พฤติกรรมที่แสดงออกมาในระหว่างการเงียบ ซึ่งทำให้ผู้ให้การปรึกษาเข้าใจความหมายของการเงียบของผู้รับการปรึกษาว่าเป็นการเงียบในทางลบหรือทางบวก

2. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยการแปลความหมายพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ผู้รับการปรึกษาแสดงออกมา ให้เป็นภาษาพูดตามความเหมาะสม เช่น

ผู้รับการปรึกษา : “คุณคิดว่าคุณทำใจได้แล้ว แต่น้ำเสียงและแววตาของคุณดูยังสะเทือนใจ เมื่อพูดถึงเรื่องนี้”

ผู้รับการปรึกษา : “คุณยิ้มดูสบายใจขึ้นที่หาทางแก้ปัญหาได้”

## 3. การเงียบเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้รับรู้ถึงสิ่งที่ได้พูดหรือแสดงออกมา

4. สังเกตปฏิกิริยาของผู้รับการปรึกษาหลังจากที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับ ในกรณีที่ข้อมูลนั้นถูกต้องหรือตรงประเด็นผู้รับการปรึกษา มักจะพูดต่อและขยายความในสิ่งเหล่านี้ แต่ถ้าข้อมูลไม่ตรงประเด็นหรือผู้รับการปรึกษา ยังไม่พร้อมที่จะเปิดเผยในเรื่องนั้น ๆ เขาก็จะเงียบ

## ผลที่ได้รับ

1. เป็นวิธีการแสดงความเข้าใจถึงความคิดและความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาอย่างลึกซึ้ง

2. ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจในผู้ให้การปรึกษามากขึ้น
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดต่อในสิ่งที่ประเด็นสำคัญ ๆ

### 3. การถาม

การถาม เป็นทักษะสำคัญในการให้โอกาสผู้รับการปรึกษาได้บอกถึงความรู้สึก และเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการจะปรึกษา เป็นการช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาเข้าใจถึงปัญหาของผู้รับการปรึกษามากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้รับการปรึกษาได้ใช้เวลาคิดคำนึงเข้าใจปัญหาของตนเอง

#### คำถาม แบ่งออกเป็น

1. **คำถามปิด** เป็นการถามเพื่อทราบข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวกับผู้รับการปรึกษา ซึ่งจะมีลักษณะคล้ายการสอบสวนและการซักถาม การถามลักษณะนี้จะได้คำตอบเพียงสั้น ๆ
2. **คำถามเปิด** เป็นการถามที่ไม่ได้กำหนดขอบเขตของการตอบ ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสพูดถึงความคิด ความรู้สึก และสิ่งที่เป็นปัญหาตามความต้องการของตน การถามลักษณะนี้ผู้ตอบจะพูดอย่างเต็มที่และสะดวกใจ ทำให้ทราบเรื่องราวต่าง ๆ มากมาย

#### แนวทางปฏิบัติ

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

#### หมายเหตุ

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

### 4. การเงียบ

เป็นช่วงระยะเวลาระหว่างการปรึกษาที่ไม่มีการสื่อสารด้วยวาจาระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา การเงียบระหว่างการปรึกษามี 2 ลักษณะ

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

#### แนวทางปฏิบัติ



ในการปฏิบัตินั้นจะต้องพิจารณาว่าการเงิบที่เกิดขึ้นเป็นการเงิบทางบวกหรือการเงิบทางลบ

## 1. การเงิบทางบวก

เป็นการเงิบที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ความคิดได้ระบายความรู้สึกมากขึ้น

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

ในกรณีที่มีการเงิบสะท้อนถึงการใช้ความคิด ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรรบกวนการเงิบนั้น

การเว้นจังหวะการพูดนี้อาจจะแสดงว่า ผู้รับการปรึกษาคิดอะไรไม่ออกหรือสับสนกับตนเอง ในกรณีเช่นนี้ผู้ให้การปรึกษาควรจะสรุปเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้พูดไปแล้ว แล้วใช้คำถามเปิดเกี่ยวกับประเด็นนั้น

**1.2 การเงิบด้วยความรู้สึกเจ็บหรือเสียใจ** ในขณะที่ผู้รับการปรึกษากำลังรู้สึกเจ็บและไม่พร้อมที่จะพูดหรือแสดงความคิดหรือความรู้สึกของตนเอง ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรเร่งหรือบังคับ แต่ควรให้กำลังใจ ใช้การสะท้อนความรู้สึก หรือถามถึงความหมายของการเงิบซึ่งอาจจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถพูดต่อไป

**1.3 การเงิบเพื่อรอคอยให้ผู้ให้การปรึกษาพูดอะไรบางอย่าง** ไม่ว่าจะเป็นการให้กำลังใจ การให้ข้อมูล หรือการวินิจฉัยปัญหาของตนเอง ในกรณีนี้ผู้ให้การปรึกษาอาจใช้ทักษะการตีความหรือคำถาม

**1.4 การเงิบเพื่อคิด** ผู้รับการปรึกษาอาจจะต้องการเวลาคิดและทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาได้พูดออกมาในกรณีนี้ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรรบกวน หรือขัดจังหวะของกระแสความคิดนั้น แต่ควรจะรอจนกระทั่งผู้รับการปรึกษาพร้อมที่จะพูดต่อไป

**1.5 การเงิบเพื่อพักฟื้นจากความเหน็ดเหนื่อย** หลังจากที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงถึงสิ่งที่เป็นอารมณ์เป็นความรู้สึก เช่น การร้องไห้ ช่วงเวลาที่เงิบเพื่อหยุดพักนี้ ผู้ให้การปรึกษาควรให้การยอมรับและใช้การเงิบในลักษณะที่แสดงถึงการร่วมรับรู้และเข้าใจ

## 2. การเงิบทางลบ

เป็นการเงิบที่แสดงถึงความขลาดอาย ความไม่สบายใจ ความกลัว หรือการต่อต้าน การปฏิเสธ โดยทั่วไปแล้วการเงิบในช่วงระยะแรกของการปรึกษามักจะสะท้อนถึงความไม่สบายใจหรือสับสน ผู้ให้การปรึกษาควรให้การยอมรับและใช้ทักษะการให้กำลังใจ

**2.1 การเงิบที่แสดงถึงความไม่สบายใจ** เช่น ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่ได้สมัครใจมาด้วยตนเอง แต่มาเพราะถูกบังคับ หรือในกรณีผู้รับการปรึกษาที่มีการศึกษาต่ำและรู้สึกอาย หรือขลาดกลัวต่อการสนทนากับนักวิชาชีพ ผู้ให้การปรึกษาควรจะต้องพูดถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป (small talk) เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาคลายความวิตกกังวลจนกระทั่งเขาสามารถค่อย ๆ เล่าถึงเรื่องราวของตนเองได้

**2.2 การเงิบไม่ยอมยกพูดเรื่องตนเอง** บางครั้งผู้รับการปรึกษาใช้การเงิบเป็นการเล่นเกมหรือเป็นกลวิธีเพื่อดูว่าใครควรจะเป็นฝ่ายพูดก่อน ในกรณีนี้ ควรพูดถึงการตกลงบริการในการให้การปรึกษาโดยเฉพาะเรื่อง

การรักษาความลับ และบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย หรือพูดถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป (small talk) และการให้กำลังใจซึ่งเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการให้การปรึกษา

### ผลที่จะได้รับ

การที่ผู้ให้การปรึกษาให้การเจียบบทบาทจะเป็นประโยชน์ต่อการปรึกษาดังต่อไปนี้

1. การเจียบบทบาทในการให้การปรึกษาจะเกิดผลดีต่อเมื่อผู้ให้การปรึกษาให้การเจียบบทบาทโดยมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน เช่น เพื่อให้กำลังใจในการปรึกษาสงบลบ หรือให้เวลาผู้รับการปรึกษาได้คิด
2. เป็นการแสดงถึงความเข้าใจที่มีต่อผู้รับการปรึกษา โดยแสดงให้เห็นว่าเข้าใจในพฤติกรรมของเขา
3. เป็นการเน้นความสนใจอยู่ที่ผู้รับการปรึกษา ให้เกียรติเขา ให้เวลาคิด และช่วยเขาให้รับผิดชอบในกระบวนการปรึกษา
4. การเจียบบทบาทเป็นวิธีหนึ่งในการให้โอกาสและให้กำลังใจแก่ผู้รับการปรึกษาเพื่อให้เขาได้พูด

### หมายเหตุ

ถ้าผู้ให้การปรึกษาให้การเจียบบทบาทเพราะไม่รู้หรือนึกไม่ออกว่าจะพูดหรือถามอะไรต่อไป จะเป็นการไม่เอื้ออำนวยต่อกระบวนการให้การปรึกษา และแสดงว่าผู้ให้การปรึกษาขาดสมรรถภาพในการให้การปรึกษา

ในกรณีที่ผู้ให้การปรึกษาพูดเพื่อลดความรู้สึกอึดอัดที่เกิดขึ้นระหว่างการเจียบบทบาท จะทำให้ผู้รับการปรึกษายิ่งเจียบบทบาทมากขึ้นและรู้สึกรับผิดชอบต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการปรึกษาน้อยลง

### 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. ผู้ให้การปรึกษาจะทวนซ้ำหรือให้ข้อมูลย้อนกลับเฉพาะสาระสำคัญที่ผู้รับการปรึกษาสื่อออกมาเท่านั้น และหลีกเลี่ยงที่จะเพิ่มเติมความคิดเห็นของผู้ให้การปรึกษาเอง
2. ในขณะที่ผู้รับการปรึกษากำลังแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก ผู้ให้การปรึกษาอาจแทรกคำพูดที่เป็น การทวนซ้ำเฉพาะส่วนสำคัญสั้น ๆ ถึงสิ่งที่รับรู้ก็ได้
3. การทวนซ้ำอาจจะรวมเอาความรู้สึกเข้าไปได้ด้วยก็ได้ ถ้าความรู้สึกนั้นเป็นสาระสำคัญของผู้รับการ ปรึกษา
4. การทวนซ้ำตลอดเวลาจะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกอึดอัด ไม่แน่ใจในความสามารถของผู้ให้การปรึกษา ฉะนั้นจึงอาจใช้ลักษณะการทวนซ้ำแบบต่าง ๆ สลับกันไปในการสนทนา
5. ถ้าผู้ให้การปรึกษาทวนซ้ำอย่างถูกต้อง ผู้รับการปรึกษาก็จะตอบสนองด้วยการพยักหน้าหรือการตอบ รับ และบ่อยครั้งก็จะพูดต่อหรือขยายความในสิ่งที่ได้กล่าวมาแล้ว ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่มีปฏิกิริยาตอบสนอง ผู้ให้การปรึกษาอาจจะถามด้วยคำถามเปิดโดยการรวบรวมเรื่องสำคัญ ๆ ที่ทวนซ้ำ มาเป็นคำถาม

#### **ผลที่ได้รับ**

1. จูงใจให้ผู้รับการปรึกษาพูดต่อ
2. ตรวจสอบว่าผู้ให้การปรึกษาเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาบอกถูกต้องหรือไม่
3. ทำให้ผู้รับการปรึกษาชัดเจนในสิ่งที่พูดมากขึ้น
4. ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาพูดมาก จะเป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาไม่เล่าซ้ำในสิ่งที่พูดมาแล้ว ซึ่งทำให้ กระบวนการให้การปรึกษามีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น

#### **6. การสะท้อนความรู้สึก**

การสะท้อนความรู้สึก เป็นการรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ต่าง ๆ ที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกมาไม่ว่า ด้วยวาจา หรือกิริยาท่าทาง และเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างชัดเจนด้วยภาษาพูดให้ผู้รับการปรึกษาได้รับฟัง เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ปัญหาที่แท้จริงของตนเอง เนื่องจากว่าปัญหาของผู้รับการ ปรึกษานั้นมักเกิดจากความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์ต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ การสะท้อนความรู้สึกจะช่วยขยาย ขอบเขตในการมองสภาพการณ์ของตนเองได้ชัดเจนและเป็นจริงมากขึ้น

#### **แนวทางปฏิบัติ**

1. พยายามสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกมา ลักษณะคำพูด น้ำเสียง และหาจังหวะที่จะสะท้อนความรู้สึก
2. หาคำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึกที่ตรงกับความรู้สึกของเขามากที่สุด เพื่อสามารถสื่อความรู้สึกได้อย่าง ชัดเจนโดยใช้ภาษาง่าย ๆ
3. ไม่ควรใช้คำว่า “รู้สึก” บ่อยครั้งและไม่ใช้คำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึกซ้ำ ๆ ควรหาวิธีเปลี่ยนลักษณะ คำพูด

4. การใช้ทักษะนี้ต้องทำในทันทีที่ผู้รับการปรึกษาแสดงความรู้สึกของเขาออกมา เพื่อให้เขาได้รับรู้ตนเองอย่างชัดเจนและเป็นจริง

#### **ผลที่ได้รับ**

1. ช่วยลดความรู้สึกต่อปัญหา ซึ่งมีผลทำให้ผู้รับการปรึกษามองสภาพการณ์ต่าง ๆ อย่างเป็นจริงมากขึ้น
2. ผู้รับการปรึกษาจะเกิดความไว้วางใจผู้ให้การปรึกษา เนื่องจากรู้สึกว่าคุณให้การปรึกษาเข้าใจในปัญหาของตนเอง
3. ผู้รับการปรึกษากลับเปิดเผยตนเอง สามารถรับผิดชอบตนเองมีอิสระในการเลือกสิ่งที่พึงพอใจ 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. ในกรณีที่การปรึกษาใช้เวลามากกว่าหนึ่งครั้ง ในครั้งสุดท้ายควรจะสรุปสิ่งต่าง ๆ ทั้งหมดของการปรึกษาที่ผ่านมาตั้งแต่ครั้งแรกจนถึงครั้งสุดท้าย

#### **ผลที่ได้รับ**

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

### **บทที่ 5**

#### **การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ**

#### **ความหมายของการสร้างสัมพันธภาพ**

การสร้างสัมพันธภาพเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้การศึกษา และผู้รับการปรึกษา ด้วยวาจา และกิริยา ท่าทาง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

### วัตถุประสงค์ของการสร้างสัมพันธภาพ

1. เพื่อให้ผู้รับการปรึกษา เกิดความไว้วางใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวและความรู้สึกตนเอง
2. เพื่อให้ผู้รับการปรึกษา ร่วมมือต่อการให้การศึกษา

### ประเภทของสัมพันธภาพ

การสร้างสัมพันธภาพ โดยทั่วไปมี 2 อย่าง คือ

1. การสร้างสัมพันธภาพทางสังคม (Social Relationship) เป็นความสัมพันธ์ในสังคมที่เราใช้ชีวิต ร่วมกัน ซึ่งอาจมีทั้งการให้และการรับ ต่างฝ่ายต่างทำตามความต้องการของตนเอง ไม่มีรูปแบบเฉพาะและบุคคล ทั้งสองฝ่ายอาจไม่ได้อยู่ในฐานะที่ต้องรับผิดชอบช่วยเหลือกัน

2. การสร้างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ (Professional relationship) เป็นสัมพันธภาพแบบวิชาชีพ ซึ่งต้องมี วัตถุประสงค์ มีการกำหนดระยะยาว มีการให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับการปรึกษา เข้าใจปัญหาตัดสินใจเลือกแนว ทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยได้รับการช่วยเหลือจากผู้ให้การศึกษาที่มีความรู้ มีทักษะสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ จึงเกี่ยวข้องกันระหว่างผู้ให้การศึกษา และผู้รับการปรึกษา

### ความสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพ (เชิงวิชาชีพ) ต่อกระบวนการให้การศึกษา

การสร้างสัมพันธภาพ (เชิงวิชาชีพ) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้การศึกษา ผู้รับการปรึกษาให้ความ ร่วมมือในกระบวนการให้ศึกษามากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้ การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ซึ่งจะทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจ ร่วมมือกับผู้ให้การศึกษา ฉะนั้นผู้ให้ การปรึกษา จึงต้องอาศัยความรู้ และประสบการณ์ในการสร้างสัมพันธภาพอย่างมีขั้นตอน และนำทักษะต่าง ๆ มา ใช้อย่างเหมาะสมในทุกขั้นตอน

### ลักษณะแตกต่างของสัมพันธภาพทางสังคมและสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ

	สัมพันธภาพทางสังคม	สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ
1. รูปแบบ	ไม่มีรูปแบบเฉพาะ	มีรูปแบบเฉพาะ/สถานที่ เป็น สัดส่วน
2. เป้าหมาย	ไม่มีจุดมุ่งหมายแน่นอน	มีจุดมุ่งหมายแน่นอน เพื่อให้ผู้รับ การปรึกษาเกิดความไว้วางใจ เปิดเผยตนเอง นำไปสู่การไข ปัญหา

3. การวางแผน	ไม่มีการวางแผน	มีการวางแผนโดยพิจารณาตามลักษณะของผู้รับการปรึกษาแต่ละราย
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 โดยยังไม่มุ่งประเด็นเรื่องของผู้รับการปรึกษาไม่สบายใจ 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    สบสายตาดูแสดงความสนใจ

R = Relax                    มีท่าที่สบาย ๆ ไม่เคร่งเครียด จนผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกอึดอัด

**4. Opening** เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาพูดถึงปัญหาที่ต้องการมาพบผู้ให้การปรึกษา

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

**ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่พร้อมในการมาขอรับการปรึกษาหรือถูกส่งต่อมาพบผู้ให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาอาจใช้ทักษะข้างต้นไม่เพียงพอ จะต้องเพิ่มขึ้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้**

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

### **การตกลงบริการ (Structuring)**

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 กันทีละหลาย ๆ ประเด็นได้

2. เวลาที่ใช้ที่เหมาะสมคือ 30-50 นาที

3. การรักษาความลับ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความมั่นใจเรื่องที่ไม่ถูกนำไปเปิดเผย

4. บทบาทของผู้ให้และผู้รับการปรึกษา คือ ผู้ให้การปรึกษา จะต้องแนะนำตนเองและบอกบทบาทของตนเองว่ามีหน้าที่อะไร และผู้ให้การปรึกษาจะต้องชี้แจงให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจบทบาทของตนเองว่าจะต้องมีหน้าที่ช่วยกันคิด ช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

5. ประโยชน์ที่จะได้รับเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้ทราบถึงประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากการมารับการปรึกษา เป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับการปรึกษามีส่วนร่วมในการคิดแก้ไขปัญหา

**ถ้าไม่มีการตกลงบริการ หรือตกลงบริการไม่ชัดเจนจะเกิดอะไรขึ้น**

1. ผู้รับการปรึกษาไม่เข้าใจกระบวนการให้การปรึกษา

2. ผู้รับการปรึกษาขาดการมีส่วนร่วม

3. ผู้รับการปรึกษาไม่เกิดการเรียนรู้

4. ผู้รับการปรึกษาไม่ทราบประโยชน์ของการปรึกษา

5. การช่วยเหลือจะไม่สัมฤทธิ์ผล

**ผลที่เกิดจากการตกลงบริการ**

1. ทำให้ผู้ให้และผู้รับการปรึกษารู้ทิศทางของการให้การปรึกษาไม่พูดคุยกะปะสะปะ

2. ผู้รับการปรึกษาเข้าใจกระบวนการให้การปรึกษา

3. ผู้รับการปรึกษามีส่วนร่วมให้ความร่วมมือในการให้การปรึกษาเนื่องจากเข้าใจบทบาทของตนเอง

4. ผู้รับการปรึกษาเห็นประโยชน์ของการให้การปรึกษา

5. ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้ เข้าใจปัญหา ตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหาของตนเองได้ ทำให้การปรึกษาสัมฤทธิ์ผล

**สรุป**

การตกลงบริการไม่จำเป็นต้องตกลงบริการโดยเรียงหัวข้อ 1-5 และไม่จำเป็นต้องตกลงบริการครบทุกหัวข้อ เช่น ผู้รับการปรึกษาเต็มใจพร้อมที่จะมาขอรับการปรึกษาและยินยอมเปิดเผยเรื่องราว ผู้ให้การปรึกษาไม่จำเป็นต้องตกลงบริการในหัวข้อประโยชน์ที่จะได้รับ

การตกลงบริการอาจตกลงบริการในหัวข้อเดิมซ้ำได้อีก ถ้าผู้ให้การปรึกษาพิจารณาแล้ว เห็นว่าจำเป็นและอาจตกลงบริการ ในทุกขั้นตอนของการให้การปรึกษา เช่น หัวข้อการรักษาความลับ อาจพูดซ้ำอีกได้ในขั้นตอนการสำรวจปัญหา ถ้าสังเกตเห็นว่าผู้รับการปรึกษาเกิดความไม่ไว้วางใจ



## บทที่ 6

### การสำรวจ และทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ

#### การสำรวจปัญหาของผู้รับการศึกษา

การที่คนเราจะแก้ปัญหาของตนเองได้ ก็ต้องเข้าใจในสิ่งที่เป็นปัญหาอย่างชัดเจน บทบาทของผู้ให้การปรึกษาคือช่วยให้ผู้รับการศึกษาเกิดความเข้าใจในปัญหา โดยผู้ให้การปรึกษาจะต้องปฏิบัติตนเหมือนเป็นผู้ร่วมเดินทางของผู้รับการศึกษาในช่วงระยะหนึ่ง เพื่อช่วยให้เขาสามารถพิจารณาตนเอง มองประสบการณ์ที่ผ่านมา และความรู้สึกต่าง ๆ ทำให้เข้าใจถึงสิ่งที่เป็นเหตุหรือเป็นผล บทบาทของผู้ให้การปรึกษาไม่ได้อยู่ที่การวินิจฉัยปัญหานานาชนิดของผู้รับการศึกษา หรือวิเคราะห์ สติปัญญาบุคคล และนิสัยของเขา แต่อยู่ที่การเอื้ออำนวยให้ผู้รับการศึกษาใช้ความพยายามในการพิจารณาชีวิตและปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรรีบให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาแทน จะต้องเป็นผู้ที่ไวต่อความรู้สึกของผู้ที่มาขอรับการปรึกษาและสามารถรับรู้ได้ในระดับที่ลึกกว่าที่เขาเล่าออกมาโดยการสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ ของเขา บางครั้งผู้รับการศึกษาอาจจะมองไม่เห็นสิ่งที่เป็นสาเหตุของปัญหา หรืออาจจะสับสน เนื่องจากเขาอยู่ใกล้กับสิ่งที่เป็นปัญหามากเกินไป จึงจำเป็นที่จะต้องมียุคคลที่สามารถไว้วางใจ ช่วยสะท้อนถึงความรู้สึกของเขา และอธิบายให้เขาเข้าใจอย่างกระจ่างมากขึ้น ในขั้นตอนนี้มีประเด็นสำคัญ ๆ ที่ผู้ให้การปรึกษาควรคำนึงถึง ดังนี้

การระบายถึงสิ่งที่เป็นปัญหาเป็นการบำบัด ผู้ที่แสวงหาความช่วยเหลือนั้น เขามีความต้องการลึก ๆ ที่จะบอกเล่าถึงสิ่งที่ทำให้เขาวิตกกังวล ยิ่งให้โอกาสเขาได้พูดในระหว่างการปรึกษา เขาก็จะยิ่งรู้สึกดีขึ้น เขาต้องการใช้เวลาเพื่อระบายสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในใจเขา การให้โอกาสผู้รับการศึกษาเล่าถึงปัญหาจะช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น บางครั้งคนเราก็มีบางสิ่งบางอย่างอยู่ในใจ แต่ถ้าได้มีโอกาสพูดคุยกับผู้อื่นก็จะได้เห็นแง่มุมต่าง ๆ อย่างชัดเจนขึ้น การเล่านั้นช่วยให้เกิดการ ตระหนักรู้ (insight) ในสิ่งที่เราไม่สามารถเข้าใจได้จากการคิดวิเคราะห์โดยลำพัง การเล่าเรื่องของตนเองจะช่วยให้ค่อย ๆ เห็นและเข้าใจถึงปัญหานั้น ๆ

#### แผนภาพ ขั้นตอนที่ 2 : การสำรวจปัญหา

Co	Cl
<b>การสำรวจปัญหา</b>	
การตั้งคำถาม	สำรวจตนเอง
การเจียบ	
การสังเกต	เปิดเผยความคิด
การตามความคิด / รู้สึก (การแกะรอย)	

การทวนซ้ำ	เปิดเผยความรู้สึก
การสะท้อนเนื้อหา	
การสะท้อนความรู้สึก	พูดอย่างต่อเนื่อง
การตีความ	
การใส่ใจ (ท่าทาง / การพูด)	รับรู้ปัญหาตนเอง

การโทษผู้อื่น บางครั้งผู้ที่มารับปรึกษาอาจจะโทษผู้อื่นที่ทำให้เกิดปัญหาขึ้นในชีวิตของตนเอง และใช้เวลาพูดในทำนองกล่าวหาผู้อื่นมากกว่าจะเข้าใจว่าตนเองเป็นสาเหตุของปัญหานั้น บ่อยครั้งที่จำเป็นต้องให้เขาได้ผ่านความคิดเช่นนี้มาจนกระทั่งสุดท้ายได้เข้าใจถึงสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง

ปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเรื่องสัมพันธ์ภาพ การขัดแย้งระหว่างมนุษย์เป็นปัญหาที่แก้ไขยากที่สุด สิ่งสำคัญในการรับฟังปัญหา คือ การที่จะไม่เข้าข้างฝ่ายใด แม้ว่าผู้รับปรึกษาจะเป็นฝ่ายที่มีความผิดบ้าง (ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเมื่อมีความขัดแย้งก็ต้องเกี่ยวข้องกับทั้งสองฝ่าย) เขาจะต้องใช้เวลาส่วนหนึ่งจนกระทั่งมองเห็นและยอมรับตนเอง โดยเฉพาะในส่วนที่เขาต้องรับผิดชอบ

### ความหมายการสำรวจปัญหา

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้และผู้รับปรึกษา ร่วมกันศึกษาเรียนรู้รายละเอียดของปัญหาที่นำมา โดยผู้ให้การปรึกษาใช้ทักษะต่าง ๆ ที่เหมาะสมช่วยให้ผู้รับปรึกษาพิจารณาตนเอง ค่อย ๆ เห็นและเข้าใจถึงปัญหานั้น ๆ

### วัตถุประสงค์ของการสำรวจปัญหา

1. ผู้รับปรึกษาได้มีโอกาสพิจารณาปัญหาของตนเอง ทั้งเนื้อหาและความรู้สึกที่เกิดขึ้นจนเข้าใจปัญหา
2. ทำให้การให้การปรึกษาต่อเนื่อง มีขั้นตอน ไม่เสียเวลา และมีทิศทางชัดเจน
3. ผู้ให้การปรึกษาสามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อเข้าใจสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้รับปรึกษาได้อย่างเป็นแบบแผน
4. ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับปรึกษาสามารถค้นพบศักยภาพของผู้รับปรึกษา

### ตัวอย่าง

การให้การปรึกษาในขั้นตอนการสำรวจปัญหา ทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับปรึกษา

ผู้รับปรึกษา เป็นหญิงไทยอายุ 25 ปี ลักษณะสมวัย แต่งกายสุภาพ ท่าทีเปิดเผย พูดจาโต้ตอบได้รู้เรื่อง สีหน้าวิตกกังวล ขณะเล่าก้มหน้าเป็นบางครั้ง มาพบผู้ให้การปรึกษาที่ห้องให้การปรึกษาของแผนกสูตินารีเวชของโรงพยาบาล

### บทสนทนาขณะให้การปรึกษา

- หมายเหตุ : ตัวย่อ Co หมายถึง ผู้ให้การปรึกษา และ Cl หมายถึง ผู้รับการปรึกษา
- : หมายเลขหน้าสัญลักษณ์ 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 : คนข้างบ้านเคยขอให้ไปปรึกษากับหมอยาไทยที่...แต่ไปแล้วก็ยังไม่หาย หนูเลยตัดสินใจมาที่โรงพยาบาลนี้
- 7 Co : จากการที่คุณมีอาการไม่สบาย ไปปรึกษากับหมอยาไทยแล้วไม่หาย 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 คือดิฉันเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการให้การปรึกษา การพูดคุยกันในวันนี้ก็จะรู้จักกันแค่เรา 2 คนเท่านั้น คุณพอจะเล่าให้ดิฉันฟังได้ไหม
- 10 Cl : ค่ะ... คือว่าแฟนหนูเป็นคนเจ้าชู้ ชอบเที่ยวผู้หญิงตามสถานบริการ อาบอบนวด บางทีก็นักร้อง เด็กเสิร์ฟตามห้องอาหาร แต่เขาไม่เคยจริงจังกับใคร จนกระทั่งมาแต่งงานอยู่กับหนู
- 11 Co : หลังจากแต่งงานกันแล้ว ยังมีพฤติกรรมเหมือนเดิมหรือเปล่า
- 11 Cl : หนูก็ไม่แน่ใจ (หยุดพูด แสดงท่าคิด)
- 12 Co : (เงียบ...ให้เวลาผู้รับการปรึกษาคิด)

- 12 Cl : หนูเคยขอร้องแล้วเกี่ยวกับเรื่องนี้ เขาก็รับปากว่าจะเลิกเที่ยว แต่หนูก็ยังไม่แน่ใจ
- 13 Co : ถึงแม้ว่าเขาจะรับปาก แต่คุณก็ยังไม่แน่ใจ
- 13 Cl : ใช่... เพราะมีคนบอกว่ายังเห็นเขาไปเที่ยวอยู่
- 14 Co : แล้วคุณคิดว่า การเที่ยวของสามีเกี่ยวข้องกับอะไรกับการตั้งครรภ์
- 14 Cl : หนูรู้ว่าตอนนี้โรคเอดส์มันระบาดมากแล้วก็ติดต่อกันได้ถ้าผู้ชายสำส่อน หนูกลัวว่าถ้าเขาเป็นก็  
จะติดถึงหนูแล้วก็ลูกด้วย
- 15 Co : ที่เราพูดกันมาทั้งหมดนี้ ที่คุณบอกว่ามีอาการตกขาวปัสสาวะแล้วปวดท้อง ปัสสาวะบ่อยกว่า  
ปกติ ขณะนี้กำลังตั้งครรภ์ 2 เดือน และสามีมีพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อ ซึ่งเป็นสาเหตุ  
ทำให้คุณกลัวติดเอดส์จากสามีและคิดถึงลูกด้วย
- 15 Cl : ใช่
- 16 Co : คุณคิดว่าระหว่างการตกขาว ปวดท้องเวลาถ่ายปัสสาวะและปัสสาวะบ่อย กับกลัวติดเชื้อ  
เอดส์ คุณคิดว่าอะไรเป็นปัญหาที่สำคัญมากกว่ากัน
- 16 Cl : หนูไม่แน่ใจ (หยุดพูด ท่าทางใช้ความคิด)
- 17 Co : (เงียบ...) คุณไม่แน่ใจ
- 17 Cl : หนูไม่แน่ใจว่า อาการตกขาว ปวดท้องเวลาถ่ายปัสสาวะและปวดปัสสาวะบ่อย เป็นอาการ  
ของคนเป็นเอดส์หรือเปล่า
- 18 Co : เราคงต้องมาทำความเข้าใจเกี่ยวกับอาการตกขาว ปวดท้องเวลาถ่ายปัสสาวะและปัสสาวะ  
กว่าปกติกับการเป็นโรคเอดส์ก่อนนะคะ คือ คนที่ตั้งครรภ์จะมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย  
บางอย่าง อาจทำให้มีอาการตกขาวและปัสสาวะบ่อยกว่าปกติได้ แต่ตกขาวที่เกิดขึ้นนั้นต้อง  
ไม่มีสีและกลิ่นเหม็น ถ้าตกขาวเปลี่ยนสีและมีกลิ่นเหม็น ก็ให้คำนึงถึงการติดเชื้อกามโรคตัว  
ใดตัวหนึ่งแต่ไม่ใช่โรคเอดส์ ส่วนเรื่องปวดท้องเวลาถ่ายปัสสาวะอาจจะเกิดการอักเสบของ  
ระบบทางเดินปัสสาวะที่มีสาเหตุจากหลังถ่ายปัสสาวะทำความสะอาดไม่ดี ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับ  
โรคเอดส์เหมือนกัน
- 18 Cl : งั้นที่หนูมีอาการแบบนี้ ก็คงไม่ได้เป็นโรคเอดส์ซิคะ

**ผลที่ได้รับจากการสำรวจปัญหา**

ผู้ให้การปรึกษา	ผู้รับการปรึกษา
1. มีทิศทาง ไม่เสียเวลาในการให้การปรึกษา	1. ทบทวนสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเอง
2. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้รับการปรึกษา	2. ค้นพบศักยภาพของตนเอง
	3. เกิดความไว้วางใจในผู้ให้การปรึกษา

<p>3. ได้รู้ในเรื่องความคิด อารมณ์ พฤติกรรมของผู้รับการปรึกษา</p> <p>4. ค้นพบศักยภาพของผู้รับการปรึกษา</p> <p>5. นำผลการสำรวจปัญหาไปใช้ในการทำความเข้าใจสาเหตุของปัญหาและความต้องการของผู้รับการปรึกษาได้ต่อไป</p>	<p>4. รู้จักเข้าใจตนเอง และมองเห็นตนเอง ชัดเจนยิ่งขึ้น</p>
--	--

### สิ่งที่ต้องสำรวจ

1. ภูมิหลังและความเป็นมาของผู้รับการปรึกษาเท่าที่จำเป็น เช่น สาเหตุที่นำผู้รับการปรึกษามาพบครอบครัว อาชีพ ความเป็นอยู่ เป็นต้น

2. องค์ประกอบของปัญหา

2.1 เนื้อหาของปัญหา ได้แก่

2.1.1 รูปแบบของการเกิดปัญหา เช่น ลำดับเหตุการณ์ ผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น สภาพและสภาวะต่าง ๆ ก่อนเกิดเหตุการณ์ เป็นต้น

2.1.2 ความรุนแรงของปัญหา มีข้อควรพิจารณา คือ ระยะเวลาตั้งแต่เกิดปัญหาจนถึงปัจจุบัน ความบ่อยที่เกิด และผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของผู้รับการปรึกษา ที่เป็นสาเหตุทำให้ผู้รับการปรึกษาต้องมารับการปรึกษา

2.2 ผลกระทบต่อผู้รับการปรึกษา ได้แก่

2.2.1 ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาเมื่อมีปัญหา เช่น ความรู้สึกต่าง ๆ อาการทางกาย เป็นต้น  
**ตัวอย่าง** จากบทสนทนาที่ 7 และ 8 แสดงให้เห็นว่าผู้รับการปรึกษามีความวิตกกังวลจากปัญหาที่เกิดขึ้น หรือผู้รับการปรึกษามาด้วยอาการปวดศีรษะ คลื่นไส้ อาเจียน วิงเวียน หน้ามืด โดยไม่มีสาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย

2.2.2 ความคิด (Cognition) ของผู้รับการปรึกษาที่มีต่อปัญหา เช่น ความเชื่อ การรับรู้ เป็นต้น  
**ตัวอย่าง** ความเชื่อและการรับรู้ของผู้รับการปรึกษาในการรักษาตนเองไม่ดี จึงต้องปรึกษาคนข้างบ้านและไปปรึกษาจากแพทย์แผนโบราณตามบทสนทนาที่ 5, 6 และ 7

2.2.3 พฤติกรรมของผู้รับการปรึกษาต่อปัญหา เช่น ผู้รับการปรึกษามีการแสดงออกอย่างไรในชีวิตประจำวัน การแสดงออกของผู้รับการปรึกษาที่มีต่อผู้ให้การปรึกษา เป็นต้น

**ตัวอย่าง**

- ท่าทีการเล่าเรื่องที่เปิดเผยของผู้รับการปรึกษาต่อผู้ให้การปรึกษา

- ผู้รับการศึกษาที่ปกติเป็นคนร่าเริง ยิ้มแย้ม ทักทาย แต่เมื่อมีปัญหา ไม่พูดคุย ไม่เกี่ยวข้องกับคนอื่น

2.2.4 สัมพันธภาพของผู้รับการศึกษาต่อคนอื่นในมิติของปัญหา เช่น ความสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อน ผู้ร่วมงาน บุคคลที่มีส่วนในปัญหา เป็นต้น

**ตัวอย่าง** จากบทสนทนาที่ 10, 11 และ 12 แสดงให้เห็นสัมพันธภาพของผู้รับการศึกษา กับสามีไม่ดี

2.2.5 ศักยภาพของผู้รับการศึกษา เช่น วิธีการแก้ปัญหาของผู้รับการศึกษา ที่ใช้แก้ปัญหาในปัจจุบัน วิธีการที่เคยใช้ในการแก้ปัญหาคืออื่น ๆ บุคคลที่ให้การช่วยเหลือผู้รับการศึกษา เป็นต้น

#### **ตัวอย่าง**

- ผู้รับการศึกษาพยายามที่จะช่วยเหลือตนเองในการรักษาโรค หรือ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- ผู้รับการศึกษาไม่ชอบพฤติกรรมของสามี แต่ยังมีความผูกพันและอยู่ด้วยกันได้
- มีสามีที่พอจะให้ความช่วยเหลือได้
- มีคนข้างบ้านที่คอยให้คำปรึกษา

### **วิธีสำรวจปัญหา**

วิธีการสำรวจปัญหาที่สำคัญ ผู้ให้การศึกษาคควรรับฟังและอดทนยอมรับและไม่ตัดสิน วางตนเป็นกลาง พยายามยอมรับสภาพความเป็นจริง โดยการนำทักษะพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ การฟัง การถาม การทวนความ การสรุปความ การสะท้อนความรู้สึกและการเรียบมาใช้อย่างผสมผสาน มีขั้นตอน รวมทั้งการติดตามประเด็นปัญหา และความรู้สึกของผู้รับการศึกษา โดยที่ผู้ให้การศึกษาไม่พยายามเปลี่ยนประเด็น แต่ติดตามข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้รับการศึกษาได้เล่าและแสดงความรู้สึกให้เห็นในระหว่างการให้การปรึกษา ซึ่งการติดตามประเด็นนี้เรียกว่า **วิธีการแกะรอย (Tracking)**

ผู้ให้การปรึกษาสามารถใช้วิธีการแกะรอยได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีความเข้าใจในเรื่องทักษะพื้นฐาน หลักการผสมผสานทักษะและขั้นตอนในการแกะรอย ซึ่งจะกล่าวถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ทักษะพื้นฐาน ผู้ให้การปรึกษาต้องสามารถใช้ทักษะต่าง ๆ ได้อย่างมีเป้าหมาย (ตามวัตถุประสงค์ของแต่ละทักษะ) ได้อย่างแม่นยำและคล่องแคล่ว ซึ่งเกิดจากการได้ฝึกปฏิบัติ

2. หลักการผสมผสานทักษะคือ การใช้ทักษะต่าง ๆ ให้เหมาะสมตามขั้นตอน (การสำรวจปัญหา การวางแผนแก้ไขปัญหา) อย่างมีเป้าหมายต่อเนื่องและเป็นธรรมชาติ โดยสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับการศึกษาเป็นหลัก การผสมผสานทักษะมีหลักการ ดังนี้

2.1 มีเป้าหมายในการใช้ทักษะทุกครั้ง

2.2 ยึดผู้รับการศึกษาเป็นหลักในเรื่อง

2.2.1 การติดตามประเด็น (การแกะรอย) ของผู้รับการศึกษา

2.2.2 สังเกตทั้งภาษาท่าทาง และภาษาคำพูดของผู้รับการปรึกษา

2.2.3 ผู้ให้การปรึกษาไม่วิตกกังวลต่อการใช้ทักษะต่าง ๆ จนลืมใส่ใจต่อผู้รับการปรึกษา

2.3 ให้ความสำคัญต่ออารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาที่มีต่อปัญหาทุกครั้งที่พบ

2.4 การเปลี่ยนแปลงประเด็นในการสำรวจ ผู้รับการปรึกษาต้องมีความเข้าใจในประเด็นอย่างกระจ่างชัด  
แจังก่อนเปลี่ยนประเด็นใหม่

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

3.1 ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษารับรู้ข้อมูลต่าง ๆ และเรียงลำดับ  
ความสำคัญของข้อมูล

ตัวอย่าง จากบทสนทนาที่ 3, 4, 5, 6, 7 และ 10 มีการใช้คำถามเปิดทวนความ เพื่อให้ผู้ให้การ  
ปรึกษาได้รับข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับการปรึกษา

3.2 ขั้นตอนการสรุปข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาสื่อสารข้อมูลที่รวบรวมได้ให้ผู้รับการปรึกษา  
รับรู้

ตัวอย่าง จากบทสนทนาที่ 5, 7, 8 และ 12 ใช้ทักษะทวนความและสะท้อนความรู้สึก เพื่อสื่อสารให้  
ผู้รับการปรึกษาได้รับรู้ข้อมูล

3.3 ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษา  
เปลี่ยนแปลงข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

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

(หมายเหตุ : ขั้นตอนสรุปข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลอาจทำไปพร้อมกันได้)

3.4 ขั้นตอนการค้นหาข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ ผู้รับการปรึกษา  
เล่าไม่ชัดเจน หรือเนื้อหาไม่เพียงพอ

ตัวอย่าง จากบทสนทนาที่ 17, 18 มีการใช้ทักษะทวนความ เพื่อค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม ในกรณีที่ผู้รับ  
การปรึกษาเล่าไม่ชัดเจนและเนื้อหาไม่เพียงพอ

ตารางแสดงขั้นตอนการแกะรอย ทักษะที่มักจะใช้ ข้อบ่งชี้ และข้อควรคำนึงถึง

ขั้นตอน	ข้อบ่งชี้ที่ใช้	ทักษะที่มักใช้	ข้อควรคำนึงถึง
การรวบรวมข้อมูล	1. ใช้เมื่อเริ่มต้นสำรวจ 2. ผู้รับการปรึกษาเล่าเอง	1. ทักษะการฟัง 2. ทักษะการถามเปิด	1. ไม่เพิ่มเติมข้อมูลตาม ความเข้าใจของตนเอง

		3. ทักชะการเงียบ	2. ไม่เปลี่ยนประเด็น
การสรุปข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทุกครั้งเมื่อรวบรวมข้อมูลได้ประเด็นใดประเด็นหนึ่ง</li> <li>2. เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนตอนสุดท้ายของการสำรวจปัญหา</li> <li>3. เมื่อผู้รับการปรึกษากามความเข้าใจของผู้ให้การปรึกษาไม่ทัน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทักชะการทวนความ</li> <li>2. ทักชะการสรุปความ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไม่สรุปเอง</li> <li>2. ไม่ด่วนสรุปเมื่อยังไม่ได้ข้อมูลครบถ้วน</li> </ol>
การตรวจสอบข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ก่อนหรือหลังการสรุป</li> <li>2. เมื่อผู้รับการปรึกษาสับสนหรือสงสัยในข้อมูลที่ได้รับ</li> <li>3. ผู้ให้การปรึกษาจับอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เล่าได้</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทักชะการทวนความ</li> <li>2. ทักชะการสะท้อนความรู้สึก</li> <li>3. ทักชะการสรุปความ</li> <li>4. ทักชะการเงียบ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การตรวจสอบทั้งเนื้อหา อารมณ์ความรู้สึก</li> <li>2. ให้ความสำคัญต่ออารมณ์ความรู้สึกก่อนเนื้อหา</li> <li>3. อารมณ์ของผู้รับการปรึกษาต้องสงบก่อนมีการตรวจสอบเนื้อหา</li> </ol>
การค้นหาข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เมื่อข้อมูลไม่ชัดเจน เพราะขาดข้อมูล</li> <li>2. เมื่อผู้รับการปรึกษาสับสนประเด็นบางประเด็นที่ไม่ได้พูดถึง แต่เน้นประเด็นสำคัญ</li> <li>3. เมื่อสรุปหรือตรวจสอบแล้วผู้ให้การปรึกษาหรือผู้รับการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทักชะการถามเปิดและถามปิด</li> <li>2. ทักชะการทวนความ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้ให้การปรึกษาไม่ขัดจังหวะผู้รับการปรึกษาด้วยการเปลี่ยนประเด็นเร็วเกินไป</li> <li>2. มักใช้เมื่อผู้รับการปรึกษาหยุดเล่าประเด็นอื่น ๆ แล้ว</li> </ol>



	<p>ปรึกษาเข้าใจไม่ตรงกัน ขาด ประเด็นบางประเด็น</p>		
--	--	--	--

ทักษะที่ระบุไว้ในตารางดังกล่าว เป็นทักษะที่ใช้มากในขั้นตอนต่าง ๆ บางครั้งอาจต้องใช้ทักษะมากกว่านี้แล้วแต่สถานการณ์เมื่อลงมือปฏิบัติ

### 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 และผู้รับการปรึกษารับรู้ปัญหาอารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาตรงกัน ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการต่อไป

### การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

ในระหว่างที่ ผู้รับการปรึกษาพิจารณาปัญหาและความรู้สึกของตนเอง เขาจะค่อย ๆ เข้าใจว่าสาเหตุของปัญหานั้นอยู่ที่ไหน และเริ่มมองเห็นว่าตนเองต้องการเป็นคนแบบไหน สามารถยอมรับในส่วนที่ตนเองจะต้องรับผิดชอบ มองเห็นพฤติกรรมที่เป็นต้นเหตุของปัญหาและเข้าใจว่าการแก้ปัญหาที่ขึ้นอยู่กับตัวเขาเอง และเกิดแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุส่วนหนึ่งของปัญหา

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

การสรุปสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจจะช่วยให้เกิดพลังขึ้นในใจเขาเป็นการส่งเสริมและช่วยให้เขาสามารถเข้าสู่ขั้นตอนที่ 4 เพื่อวางแผน แก้ปัญหา และการสรุปความเข้าใจในปัญหาทั้งยังเป็นการแสดงการร่วมรับรู้และเข้าใจของผู้ให้การปรึกษาที่ได้ผล

### ความหมายการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

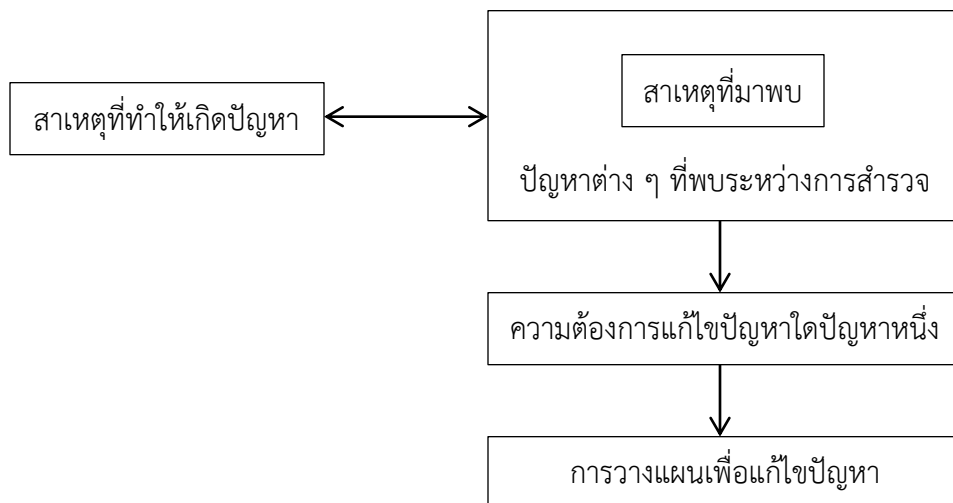
การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การศึกษาจัดเรียงและเชื่อมโยง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจปัญหาร่วมกับผู้รับการศึกษา เพื่อให้ผู้รับการศึกษาเข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริง อย่างกระจ่างแจ้ง สาเหตุของปัญหา และความต้องการของผู้รับการศึกษา ซึ่งจะเป็นแนวทางในขั้นตอนการ วางแผนแก้ไขปัญหาคต่อไป

#### วัตถุประสงค์การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

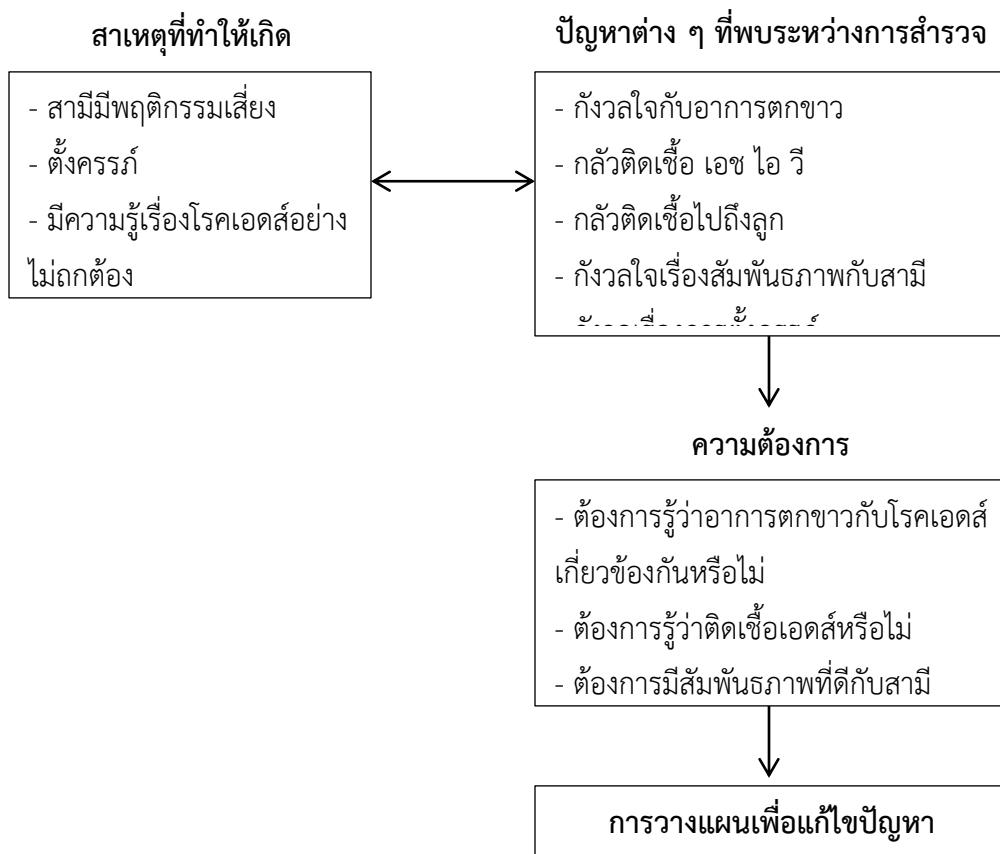
1. ทำให้การให้การศึกษาต่อเนื่อง มีขั้นตอน ไม่เสียเวลาและมีทิศทางชัดเจน
2. ทำให้ผู้รับการศึกษาและผู้ให้การศึกษาเข้าใจตรงกันในเรื่องปัญหา สาเหตุของปัญหา และ ความต้องการของผู้รับการศึกษา
3. ผู้รับการศึกษามีความกระจ่างชัดในปัญหา สาเหตุ และความต้องการ
4. ผู้รับการศึกษาสามารถสรุปประเด็นปัญหาใด ปัญหาหนึ่งที่เหมาะสมที่ผู้รับการศึกษาต้องการแก้ไข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

ผู้ให้การศึกษาที่มีการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการร่วมกับผู้รับบริการ โดยผสมผสาน ทักษะต่าง ๆ จะช่วยให้เข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการของผู้รับการศึกษาได้

แผนภูมิแสดง ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุที่มาขอรับการปรึกษาปัญหา สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา ความ ต้องการ และการวางแผนแก้ไขปัญหา



ตัวอย่าง ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุที่มาขอรับการปรึกษาปัญหา สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาและความต้องการ



วิธีการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ คือ การนำทักษะพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ การฟัง การทวนความ การถาม การสรุปความ การสะท้อนความรู้สึก และการเรียบ มาใช้อย่างผสมผสาน เพื่อจัดเรียงลำดับและเชื่อมโยงข้อมูลที่ได้จากการสำรวจปัญหา 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 ผู้ใกล้ชิดในครอบครัวญาติ 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 โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

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 จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับการศึกษาในการตัดสินใจเรื่องลูกหรือแนวทางการดำเนินชีวิต

3.5 ความเป็นไปได้ที่จะแก้ไขปัญหา

ตัวอย่าง ช่วยให้ผู้รับการศึกษาลดความกังวลใจเกี่ยวกับอาการตกขาว โดยการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

### 4. ขั้นตอนการสรุปประเด็นปัญหาที่ผู้รับการศึกษาต้องการแก้ไข

ความต้องการของผู้รับการศึกษาที่อยู่ในขอบข่ายการให้การปรึกษา

1. ความต้องการที่เกี่ยวกับจิตสังคมของผู้รับการศึกษาที่มีสาเหตุจากตัวผู้รับการศึกษา หรือได้รับผลกระทบจากสังคมในเชิงพฤติกรรม

ตัวอย่าง ผู้รับการศึกษาเริ่มมีอาการของโรคเอดส์

ความต้องการที่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- การปรับตัวกับคู่สมรส
- การทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความรังเกียจ

ความต้องการที่ไม่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- การรักษาอาการที่เกิดขึ้น
- การไม่มีรายได้เมื่อไม่สามารถทำงานได้

2. ความต้องการที่ผู้รับบริการปรึกษาอยากเปลี่ยนแปลงแก้ไขตนเอง เพื่อแก้ปัญหาที่มีอยู่

**ตัวอย่าง ผู้รับบริการปรึกษามีสามีเป็นโรคจิต**

ความต้องการที่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- การดูแลบุตรโดยลำพัง
- การหารายได้

ความต้องการที่ไม่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- ความต้องการให้สามี พุด คุย เหมือนคนปกติทั่วไป
- ความต้องการให้สามีเป็นพ่อที่ดี

3. ความต้องการที่เป็นปัญหาในปัจจุบันไม่ใช่ความต้องการที่ต้องไปแก้ไขในอดีต

**ตัวอย่าง ผู้รับบริการเป็นลูกกำพร้า**

ความต้องการที่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- เลี้ยงลูกให้ดี ไม่ให้เหมือนประสบการณ์ของตนเอง

ความต้องการที่ไม่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- การแก้ความรู้สึกว่าเหวในวัยเด็ก

5. ช่วยให้ผู้รับบริการปรึกษาเข้าใจว่า การแก้ปัญหานั้นขึ้นอยู่กับตัวเขาเอง

6. ให้กำลังใจที่จะยอมรับบางสิ่งบางอย่างที่อาจทำให้เขารู้สึกเจ็บปวดหรือเสียใจ

ผลที่เกิดจากการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับบริการปรึกษา

ผู้ให้การปรึกษา	ผู้รับบริการปรึกษา
1. มีทิศทาง ไม่เสียเวลา	1. สามารถเชื่อมโยงสาเหตุของปัญหากับปัญหาได้อย่างถูกต้อง
2. มีแนวทางที่จะนำไปใช้ในขั้นตอน การวางแผน แก้ไขปัญหาต่อไป	2. ค้นพบว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสาเหตุของปัญหา

	<p>3. เกิดแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลง</p> <p>4. ค้นพบปัญหาที่ตนเองต้องจะแก้ไข</p> <p>5. เรียนรู้วิธีทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของตนเอง</p> <p>6. เริ่มมีแนวทางที่จะนำไปวางแผนแก้ไขปัญหา</p>
--	---

### สรุป

การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การศึกษาช่วยให้ผู้รับการศึกษานำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนการสำรวจปัญหา มาทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการโดยผสมผสานทักษะพื้นฐาน การแกะรอย และดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ การทบทวน การจัดเรียงข้อมูล การพิจารณาปัญหา และการสรุปประเด็นปัญหาที่ผู้รับการศึกษามีความต้องการแก้ไข ให้ผู้รับการศึกษามีความกระจ่างชัดในปัญหา สาเหตุของปัญหา และความต้องการ เพื่อนำไปสู่การวางแผน แก้ไขปัญหาต่อไป

## บทที่ 7

### การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา

#### ความหมายของการวางแผนแก้ไขปัญหา

การวางแผนแก้ไขปัญหา เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การศึกษาช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถวางแผนแก้ไขปัญหาของตนเองได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ศักยภาพและปัจจัยแวดล้อมภายนอกของผู้รับการปรึกษาเองให้มากที่สุด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือให้ผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลางนั่นเอง

#### วัตถุประสงค์ของการวางแผนแก้ไขปัญหา

1. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีแรงจูงใจในการวางแผนแก้ไขปัญหา
2. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาใช้ศักยภาพของตนเองให้มากที่สุดในการแก้ไขปัญหของตนเอง
3. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถของตนเองมากที่สุด
4. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้ที่จะใช้ศักยภาพของตนเองในการแก้ไขปัญหานั้น ๆ ต่อไป

#### แนวคิดพื้นฐานขั้นวางแผนแก้ไขปัญหา

มีแนวคิดที่จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาช่วยตนเองได้ แนวคิดนี้เชื่อว่าคนเรามีศักยภาพที่จะช่วยตนเองได้ มีความสามารถที่จะเอาชีวิตรอดได้เพียงแต่เราสามารถใช้สิ่งที่มีอยู่ในตัวมากพอหรือยัง บางคนไม่ได้ใช้เพราะไม่ทราบว่าตนมีศักยภาพอะไรอยู่ในตัว บางคนเพราะขาดแรงจูงใจ บางสภาพการณ์ การช่วยตนเองได้ยังหมายรวมถึงการรู้จักเลือกแสวงหาปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกมาช่วยสนับสนุนหรือส่งเสริมให้เกิดการช่วยตนเองได้ดีที่สุด

การใช้ความสามารถของตนมาช่วยตนเองได้นี้ จะทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความภาคภูมิใจ รู้สึกว่าตนมีความสามารถ นำไปสู่การรู้คุณค่าของตนเอง และมีความเชื่อมั่นในตนเองที่จะเผชิญสถานการณ์อื่นที่แม้จะซับซ้อนหรือยุ่งยากได้อีก เพราะเกิดการเรียนรู้ว่าตนมีความสามารถ มีศักยภาพในตัวหรือมีปัจจัยสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ที่จะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเองได้ ในขณะที่เดียวกันถ้าการแก้ไขปัญหานั้นมีข้อจำกัดบางประการ มีผลบางประการที่ไม่น่าพึงใจซึ่งผู้รับการปรึกษาทราบอยู่แล้วว่าอาจเกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นได้เมื่อลงมือแก้ไขปัญหาก็เท่ากับเป็นการเตรียมความพร้อมให้ผู้รับการปรึกษาในการจะเผชิญกับภาวะการณดังกล่าวอย่างรอบคอบหรือคิดก่อนทำ รู้ก่อนทำ และยอมรับผลที่เกิดขึ้นอย่างมีสติได้มากกว่า โดยเฉพาะถ้าการเลือกนั้นผู้รับการปรึกษาเป็นผู้เลือกเองจึงเท่ากับเป็นการสร้างความรับผิดชอบในตนเองแก่ผู้รับการปรึกษาด้วยอีกประการหนึ่ง

#### องค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้ประสบผลสำเร็จในขั้นวางแผนแก้ไขปัญหา ได้แก่

1. **แรงจูงใจ** หมายถึง ความต้องการที่จะทำอะไรบางอย่างโดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจน เช่น ผู้รับการปรึกษาไม่ต้องการให้ภรรยาติดเชื้อเอดส์จากตน ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะหาวิธีอยู่ร่วมกับภรรยาโดยป้องกันมิให้ภรรยาติดเชื้อเอดส์จากตน แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมของคนเรา ผู้รับการปรึกษาที่มีแรงจูงใจอยากแก้ไขปัญหานั้นจะมาหาผู้ให้การศึกษาเอง มีการพูดคุยถึงปัญหาอย่างกระตือรือร้น และนำไปสู่การวางแผนแก้ไข

ปัญหาที่เหมาะสม ส่วนผู้รับการปรึกษาที่ขาดแรงจูงใจเพราะเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้กับปัญหาหรือถูกส่งมารับ การปรึกษาโดยไม่รู้ตัว ไม่ตระหนักในปัญหาที่เกิดขึ้นหรือเพราะเหตุอื่น ๆ ก็จะไม่มีความพยายามหรือความต้องการ ที่จะคิดวางแผนแก้ไขปัญหาของตนเท่าที่ควร

บทบาทของผู้ให้การปรึกษาก็คือการสำรวจหาแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษาว่ามีมากน้อยเพียงใด ถ้ามีน้อย ก็อาจช่วยให้มีเพิ่มขึ้นโดยการพูดคุยถึงผลของปัญหาที่มีต่อการดำเนินชีวิตว่าเป็นอย่างไร

**2. ศักยภาพ** หมายถึง ความสามารถพื้นฐานของบุคคลที่ใช้ในการดำรงชีวิต เช่น การดูแลตนเอง การ ประกอบอาชีพ การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การมีความคิดสร้างสรรค์ หลาย ๆ คนสามารถดึงศักยภาพที่มี อยู่ของตนมาใช้ได้อย่างเหมาะสม แต่หลาย ๆ คนไม่ทราบว่าตนมีความสามารถอะไร อะไรคือสิ่งที่ดีที่สุดในตัวเอง เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา ตกอยู่ในห้วงอารมณ์สับสน คลุมเครือกลับพบว่าการใช้ศักยภาพของบุคคลจะต่ำลง มี มุมมองแคบ มองเพียงบางประเด็นและไม่ยืดหยุ่นเพียงพอ ในขณะที่หลาย ๆ คนสามารถแก้ไขปัญหาของตนเอง ด้วยความสามารถของตนเองได้ในเวลาปกติ บางครั้งเป็นเรื่องง่าย ๆ ด้วยซ้ำ

บทบาทของผู้ให้การปรึกษาคือ กระตุ้นผู้รับการปรึกษาให้มองเห็นศักยภาพที่ดีของตนที่มีอยู่ ซึ่งเป็น ประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

**3. การสนับสนุนทางสังคม (Social Support)** หมายถึง สิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวผู้รับการปรึกษาที่เอื้อ ประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหา เช่น มีบิดามารดาที่รักเข้าใจและคอยให้กำลังใจอยู่เสมอ ๆ เพื่อนที่รับฟังเวลาผู้รับ การปรึกษามีความทุกข์ นายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนล่วงหน้าให้แก่ผู้รับการปรึกษาได้ เป็นต้น การสนับสนุนทาง สังคมเหล่านี้ถ้ามีมาก มีประโยชน์สำหรับการแก้ไขปัญหาและจะเอื้อให้การแก้ไขปัญหาประสบผลสำเร็จได้ การ สำรวจแหล่งช่วยเหลือทางสังคมของผู้รับการปรึกษาจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับขึ้นวางแผนแก้ไขปัญหานั้น

### **ประเภทปัญหาและการเลือกใช้ทักษะที่เหมาะสม**

การจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถวางแผนแก้ไขปัญหานั้นได้เหมาะสม ผู้ให้การปรึกษาจะต้องวิเคราะห์ว่า ผู้รับการปรึกษาประสบปัญหาอะไร ต้องการความช่วยเหลืออะไร แบบไหน จึงจะถึงขั้นต่อไปคือตอบสนองในสิ่งที่ ผู้รับการปรึกษาต้องการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถจำแนกประเภทของปัญหาได้ดังนี้

**1. ขาดความรู้** หมายถึง ผู้รับการปรึกษาขาดความรู้ที่จำเป็นบางประการจึงทำให้แก้ไขปัญหานั้นไม่ได้ เช่น อยากทราบว่าติดเชื้อมีหรือไม่ แต่ไม่ทราบว่าควรทำอย่างไร ไม่ต้องการให้คนในบ้านติดเชื้อมีจากตนแต่ไม่ ทราบจะทำอย่างไร ความรู้ที่วุ่นวายนี้หมายถึงความรู้ที่เป็นความจริงในขณะนั้น เช่น ฤกษ์งามยามดีหรือใดมีคุณภาพดี การดูแลผู้ติดเชื้อเชื้อมีอย่างไร

ถ้าผู้ให้การปรึกษาได้ตรวจสอบดูแล้วว่าแก้ไขปัญหานั้นไม่ได้เพราะขาดความรู้ ทักษะเด่นที่เหมาะสมคือ การให้ข้อมูลที่จะทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความชัดเจนในเรื่องนั้น เช่น ให้ข้อมูลว่า “ผู้ติดเชื้อเชื้อมีไม่ตาย ทันที ถ้ารู้จักดูแลตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสมจะมีชีวิตอยู่ได้อีกนาน” การให้ข้อมูลนี้จะช่วยเสริมให้ผู้รับการ ปรึกษาเลือกทางออกที่พึงประสงค์ในการแก้ไขปัญหานั้น



2. **อารมณ์ ความรู้สึก** หมายถึง ผู้รับการศึกษามีอารมณ์ ความรู้สึกต่อปัญหานั้น เช่น ขาดแรงจูงใจไม่  
อยากแก้ไขอีกต่อไป เศร้ามาก เสียใจมาก ซ็อก กรณีนี้ทักษะที่เหมาะสมคือ การให้กำลังใจ การสนับสนุน การ  
เสริมแรง ก็จะช่วยให้ผู้รับการศึกษามีกำลังใจที่จะต่อสู้กับปัญหาต่อไป บางรายขาดแรงจูงใจก็ใช้ทักษะการสำรวจ  
ผลที่เกิดจากปัญหาเพื่อตั้งให้ผู้รับการปรึกษาในปัญหาและเกิดแรงจูงใจอยากแก้ไขผู้ให้การศึกษาต้องระวังที่จะไม่  
เร่งรัดให้เกิดการวางแผนแก้ไขปัญหาในขณะที่อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษายังติดค้างหรืออยู่ในระดับสูง

3. **ขาดแนวทางปฏิบัติหรือขาดทักษะปฏิบัติ** หมายถึง ผู้รับการปรึกษาไม่ทราบจะแก้ปัญหายังไง จะ  
เลือกทางไหนดี จะปฏิบัติตนอย่างไรจึงจะเหมาะสม กรณีนี้ผู้ให้การศึกษาจะต้องสำรวจมาก่อนแล้วในเรื่อง  
วิธีแก้ไขปัญหาก่อนมารับการปรึกษาว่าเป็นอย่างไร มีจุดอ่อนอะไรจึงยังแก้ไขไม่ได้ หรือสำรวจแนวทางแก้ไขปัญหา  
ของผู้รับการปรึกษาขณะนั้นว่าวางแผนไว้อย่างไร มีการตั้งศักยภาพและการสนับสนุนทางสังคมรอบข้างมาใช้มาก  
น้อยเพียงใด เมื่อได้คำตอบทั้งหมดแล้วถ้าผู้รับการปรึกษายังหาทางออกไม่ได้หรือไม่เหมาะสม ผู้ให้การศึกษา  
อาจให้ทางเลือกแก่ผู้รับการปรึกษาโดยการเสนอแนะการให้ข้อมูล การให้พิจารณาทางเลือก การถาม การสรุป  
ความ โดยอิงข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพ การสนับสนุนทางสังคมและแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก ก็จะช่วย  
ให้ผู้รับการปรึกษาสามารถเลือกแนวทางปฏิบัติได้เหมาะสมกับสภาพการณ์และความต้องการของตนเองได้ รวมทั้ง  
ใช้ทักษะการสื่อสารให้ชัดเจน ช่วยในปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ในหลาย ๆ กรณีพบว่าผู้รับการปรึกษาประสบปัญหาเดียว แต่ประกอบด้วยขาดความรู้ มีอารมณ์  
ความรู้สึกต่อปัญหาร่วมด้วยและไม่ทราบแนวปฏิบัติ ผู้ให้การศึกษาจะสามารถตอบสนองตามสิ่งที่ผู้รับการปรึกษา  
ขาดหลังจากพิจารณาแล้วว่าผู้รับการปรึกษาต้องการอะไร และบางครั้งการให้การศึกษาเพียงอย่างเดียวเช่น ให้  
ข้อมูลกรณีผู้รับการปรึกษาขาดความรู้ ก็สามารถตอบสนองด้านอารมณ์ความรู้สึก และแนวทางแก้ไขปัญหาได้

### วิธีการวางแผนแก้ไขปัญหา

1. ขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหา มีดังนี้

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

2. การผสมผสานทักษะการวางแผนแก้ไขปัญหา การให้การศึกษาขั้นวางแผนแก้ไขปัญหาคือจำเป็นต้อง  
อาศัยการเลือกใช้และผสมผสานทักษะต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับลักษณะปัญหาและสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นต่อผู้รับการ  
ปรึกษาแต่ละราย การวางแผนแก้ไขปัญหาก็บรรลุจุดมุ่งหมายมีขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1) จากการสำรวจทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา ผู้ให้การศึกษา  
จะทราบแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหของผู้รับการปรึกษาว่ามีมากน้อยขนาดไหน โดยพิจารณาจากผู้รับการ

ปรึกษาสามารถเลือกประเด็นปัญหาที่ต้องการแก้ไขได้เองหรือผู้ให้การปรึกษาอาจกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาเลือกประเด็นโดยพิจารณาจากปัจจัยต่อไปนี้ร่วมด้วย

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

ทักษะที่ใช้คือ ทักษะพื้นฐานอื่น ๆ การให้กำลังใจ การเสริมแรงการกระตุ้น

หลังจากนั้นผู้ให้การปรึกษาอาจใช้ทักษะการสรุปความ ผสมกับการตกลงการปรึกษาเพื่อยืนยันถึงความตั้งใจของผู้รับการปรึกษา และนำไปสู่การวางแผนแก้ไขปัญหาต่อไป เช่น

ผู้รับการปรึกษา : หนูขอคุยเรื่องงานก่อนก็แล้วกันค่ะ

ผู้ให้การปรึกษา : จากความไม่สบายใจในหลาย ๆ เรื่อง คุณอยากแก้ไขในเรื่องงานก่อน ถ้าจั้นเรามาคุยกันเรื่องงานว่าคุณอยากให้เป็นอย่างไรร

2) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษากำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหาร โดยพิจารณาจาก

ก. การสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับการปรึกษา ว่าอยากให้ปัญหาคลี่คลายไปในรูปแบบใด ขนาดไหน

ข. มีลักษณะเป็นรูปธรรมว่าจะเลือกทำอะไร เช่น อยากรู้ว่าเป็นเบาหวานหรือไม่ ต้องทำอย่างไร

ค. มีความเป็นไปได้ในสภาพความเป็นจริง เช่น ต้องการอยู่ร่วมกับคนอื่น โดยไม่ให้คนอื่นเป็น

ภาระเรื่องการเจ็บป่วยจากตน

โดยผู้ให้การปรึกษาใช้การผสมผสานทักษะต่าง ๆ เช่น การฟัง การถาม การทวน การสะท้อนความรู้สึก การสรุป เป็นต้น

3) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามองเห็นทางเลือกต่าง ๆ ที่อาจเป็นไปได้สำหรับการแก้ไขปัญหารซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ เพราะการมองเห็นทางเลือกที่กว้าง หลากหลาย จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเห็นความเป็นไปได้ที่จะแก้ปัญหารชัดเจนขึ้น

ในช่วงนี้ถ้ายังไม่ได้มีการสำรวจปัญหาของผู้รับการปรึกษาที่ละเอียดพอจะวางแผนแก้ไขปัญหารได้ ก็อาจใช้ทักษะต่าง ๆ ในขั้นสำรวจปัญหารมาใช้เพื่อสำรวจข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับการปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เช่น แรงจูงใจ ขนาดไหน 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) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาพิจารณาทางเลือกที่พึงประสงค์สำหรับการแก้ไขปัญหา ว่าเป็นทางที่ตนเองต้องการโดยพิจารณาผลดีผลเสียที่จะได้รับ โดยใช้เทคนิคการพิจารณาทางเลือก

5) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาวางแผนการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้ปฏิบัติได้จริง โดยพิจารณาตั้งแต่ขั้นเริ่มต้นว่าจะทำอะไร มีขั้นตอนอย่างไร จนถึงสุดท้าย ช่วงใดยุ่งยาก อาจลำบากในการปฏิบัติเป็นอุปสรรค จะวางแผนแก้ไขอย่างไรไว้ล่วงหน้า บางครั้งไม่มั่นใจในการปฏิบัติก็อาจลองซ้อมปฏิบัติโดยสวมบทบาทสมมติ เช่น สมมติตัวผู้ให้การศึกษาเป็นภรรยา ผู้รับการปรึกษาซ้อมบอกความเจ็บป่วยของตนกับผู้ให้การศึกษา กรณีผู้รับการปรึกษามั่นใจก็อาจไม่จำเป็นต้องคุยรายละเอียดก็ได้

### การวางแผนแก้ไขปัญหา

#### ผลที่เกิดกับผู้รับการปรึกษา

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

#### ทักษะที่ผู้ให้การศึกษาใช้

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



#### แผนการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา

## ผลที่ได้รับจากขั้นการวางแผนแก้ไขปัญหา

ต่อผู้รับการปรึกษา ดังนี้

1. มีแรงจูงใจที่จะแก้ไขปัญหาของตนเอง
2. มีเป้าหมายชัดเจนในการแก้ไขปัญหา
3. ตัดสินใจเลือกทางออกที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา
4. มีแผนการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหายังเป็นรูปธรรม

## การประเมินการใช้ขั้นตอนวางแผนแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง

1. มีลำดับขั้นตอนได้ถูกต้อง ดังนี้
  - 1.1 ผู้รับการปรึกษามีแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหา
  - 1.2 ผู้รับการปรึกษามีเป้าหมายชัดเจนในการแก้ไขปัญหา
  - 1.3 ผู้รับการปรึกษาสามารถตัดสินใจเลือกทางออกที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา
  - 1.4 ผู้รับการปรึกษามีแผนปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหายังเป็นรูปธรรม
2. ผู้ให้การปรึกษาสามารถเลือกใช้ทักษะได้เหมาะสมกับประเภทของปัญหาและขั้นตอนวางแผนแก้ไข  
ปัญหา
3. ผู้รับการปรึกษาสามารถกำหนดแผนปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาของตนเองได้
4. ผู้รับการปรึกษามีความพอใจในการให้การปรึกษาที่ได้รับโดยสังเกตจากสีหน้า พฤติกรรม

## การจำแนกการใช้ทักษะตามประเภทของปัญหา

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

## ทักษะการให้ข้อมูล

### ความหมาย

การให้ข้อมูลเป็นการสื่อสารทางวาจา เพื่อให้รายละเอียดต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่ผู้รับการปรึกษา ซึ่งเป็นประโยชน์ในการเข้าใจถึงปัญหาและใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษามีทางเลือกในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น การให้ข้อมูลเป็นเพียงการบอกข้อมูล เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเป็นผู้ตัดสินใจ

### ความสำคัญของทักษะการให้ข้อมูล

- การได้รับข้อมูลจากผู้ให้การปรึกษา จะทำให้ผู้รับการปรึกษามีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ควรรู้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวสำหรับผู้ป่วยมะเร็ง
- ผู้ให้การปรึกษาที่ได้ใช้ทักษะการให้ข้อมูลตามความจำเป็นและตามปัญหาของผู้รับการปรึกษา โดยการถ่ายทอดความรู้ที่จำเป็นแก่ผู้รับการปรึกษา จะทำให้ผู้รับการปรึกษามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาได้

### วิธีการให้ข้อมูล

1. ใช้คำถามเปิดและการสังเกตควบคู่กันไปเพื่อสำรวจข้อมูลและความรู้เดิมที่ผู้รับการปรึกษามีอยู่
2. ประเมินความรู้เดิมของผู้รับการปรึกษา ว่าขาดอะไร
3. ให้ข้อมูลโดยบอกความรู้ที่ผู้รับการปรึกษาต้องการ และจำเป็นต้องนำไปใช้ เช่น การดูแลตนเอง การควบคุมระดับน้ำตาล ซึ่งข้อมูลที่ให้ควรชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน ใช้ภาษาง่าย ๆ
4. ตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลที่ผู้รับการปรึกษาได้รับโดยการซักถาม หรือให้ผู้รับการปรึกษาสรุป หรือทวนข้อมูลให้ผู้รับการปรึกษาฟัง

### ทักษะการให้ข้อมูลทางลบ

การให้การปรึกษาเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาวางแผนแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้นั้น ในบางกรณีผู้ให้การปรึกษามีความจำเป็นต้องพูดถึงข้อมูลทางลบบางอย่างกับผู้รับการปรึกษา เช่น การติดเชื้อราในสมอง ติดเชื้อไวรัสโรค เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาดูแลตนเอง หรือเข้ารับการรักษาอย่างถูกต้อง ข้อมูลทางลบที่เป็นความจริงดังกล่าว สร้างความกระทบกระเทือนใจให้ผู้รับการปรึกษาอย่างยิ่ง 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 ในขณะที่เดียวกันหากไม่มีการใช้ทักษะตัวนี้ในการวางแผนแก้ไขปัญหา ก็อาจมีผลทำให้การวางแผนแก้ไขปัญหาที่นั้นไม่สัมฤทธิ์ผล เพราะผู้รับการปรึกษาไม่ทราบว่า ตนเองควรตัดสินใจแก้ไขปัญหาอย่างไร

### **เกณฑ์การประเมินการใช้ทักษะการให้ข้อมูล**

1. สังเกตจากผู้รับการปรึกษาว่ามีความพึงพอใจในข้อมูลที่ได้
2. ผู้รับการปรึกษาแสดงถึงความต้องการที่อยากมาพบผู้ให้การปรึกษาอีกในครั้งต่อไป

### **ทักษะการเสนอแนะ**

#### **ความหมาย**

การเสนอแนะเป็นการชี้แนะแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับการปรึกษา โดยผู้รับการปรึกษาจะเป็นผู้เลือกแนวทางปฏิบัติเอง

#### **ความสำคัญของทักษะการเสนอแนะ**

1. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาทราบแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม
2. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถวางแผนแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม
3. ผู้ให้การปรึกษาที่ให้เสนอแนะ โดยให้โอกาสแก่ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสพิจารณาข้อเสนอแนะที่เหมาะสมหรือปฏิบัติได้ใหม่ จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาของผู้รับการปรึกษานั้นเหมาะสมและเป็นจริงได้

#### **วิธีการให้ข้อเสนอแนะ**

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

### **ตัวอย่าง**

ผู้ให้การปรึกษา : “เรามาลองซ้อมการพูดดีใหม่ว่า คุณจะกลับไปพูดกับภรรยาอย่างไรเกี่ยวกับผลตรวจเลือด  
สมมติว่าฉัน (ผู้ให้การปรึกษา) เป็นภรรยาของคุณ คุณลองพูดซิคะ”

### ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการเสนอแนะ

การใช้ทักษะการเสนอแนะจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาทราบแนวทางปฏิบัติตน ซึ่งเป็นแนวทางในการ  
แก้ปัญหาให้ตนเอง ในขณะเดียวกันหากไม่มีการใช้ทักษะการเสนอแนะในการวางแผน แก้ไขปัญหา ก็อาจมีผลทำ  
ให้การวางแผนแก้ไขปัญหาไม่สัมฤทธิ์ผล เพราะผู้รับการปรึกษาไม่ทราบว่า จะปฏิบัติตนอย่างไรจึงจะเหมาะสมและ  
เป็นการแก้ไขปัญหาให้กับตนเองได้

### เกณฑ์การประเมินการใช้ทักษะการเสนอแนะ

1. สังเกตจากผู้รับการปรึกษาว่ามีความพึงพอใจในข้อเสนอแนะที่ได้
2. ผู้รับการปรึกษาแสดงถึงความต้องการที่อยากมาพบผู้ให้การปรึกษาอีกในครั้งต่อไป

### ทักษะการให้กำลังใจ

#### ความหมาย

การให้กำลังใจ เป็นทักษะที่ใช้กับปัญหาด้านจิตใจ โดยช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดหรือแสดงความรู้สึก  
ออกมา และให้การแก้ไขปัญหาคำเนินต่อไปได้ดี มักทำเมื่อผู้รับการปรึกษาขาดความมั่นใจ วิตกกังวล มองดูตัวเอง  
ด้อยเกินกว่าจะแก้ไขปัญหา ทักษะการให้กำลังใจต้องอิงอยู่บนศักยภาพของผู้รับการปรึกษาไม่ใช่มาจากผู้ให้การ  
ปรึกษา และไม่ใช้การปลอบใจแบบที่ใช้ในสังคมทั่วไป

#### วิธีการใช้ทักษะการให้กำลังใจ

1. การสำรวจอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก โดยใช้ทักษะการถามเปิด การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก  
การสรุปความ นอกจากนี้ยังสามารถสำรวจข้อมูลได้จากประวัติการมารับการปรึกษา
2. การจับและสะท้อนความรู้สึก หลังจากที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งของตน  
ออกมา ผู้ให้การปรึกษาสะท้อนความรู้สึกเป็นคำพูด เช่น คุณรู้สึกสับสน คุณลึกลับใจ คุณเบื่อหน่าย
3. ค้นหาศักยภาพของผู้รับการปรึกษาโดยผู้ให้การปรึกษาใช้ศักยภาพกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดถึง  
ศักยภาพของตนเองภายใต้อารมณ์ความรู้สึกนั้น ๆ มีอะไรที่ทำให้ยังทำในสิ่งที่ดีได้ เช่น  
“ทั้ง ๆ ที่คุณกังวลมาก เพราะไม่แน่ใจว่าคนอื่น ๆ จะรังเกียจที่คุณติดเชื้อเอชไอวี มีอะไรที่ทำให้คุณยอม  
เปิดเผยตนเอง เพื่อเป็นวิทยาทานให้คนอื่นรู้ว่าโรคเอชไอวีติดต่อได้อย่างไร”
4. สนับสนุนศักยภาพ หลังจากที่ผู้รับการปรึกษาได้พบศักยภาพแล้ว เช่น ผู้รับการปรึกษาตอบว่า  
“เพราะผมไม่ยอมให้คนอื่น ๆ เป็นเหมือนผม ผมอยากให้เขารู้ว่าเรื่องโรคเอชไอวีมีจริง และควรรู้จัก  
ระวัง” ผู้ให้การปรึกษารับสนับสนุนศักยภาพทันทีด้วยคำชม เช่น “คุณเป็นคนเสียสละ ยอมเปิดเผยตนเองก็เพราะ  
ห่วงใยคนอื่น 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 ความสนใจของผู้มารับการปรึกษา
2. ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยตนเอง เกิดความไว้วางใจ ให้ข้อมูลชัดเจน
3. ผู้รับการปรึกษามีแรงจูงใจและกำลังใจที่จะแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

#### สรุป

ผู้ให้การปรึกษาที่มีการให้กำลังใจที่เหมาะสมกับสภาพของผู้รับการปรึกษา จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถเผชิญและแก้ไขปัญหาได้

### ทักษะการพิจารณาทางเลือก

เป็นทักษะที่ใช้ในการวางแผนแก้ไขปัญหา โดยมีลักษณะการใช้คือ

- ใช้ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษา พยายามได้แนวทางในการแก้ไขปัญหาแล้วแต่เกิดความลังเลไม่มั่นใจในการตัดสินใจ



- ใช้เมื่ออารมณ์ที่รบกวนผู้รับการปรึกษามาก ๆ สงบลงมากแล้วเพราะอารมณ์ที่รบกวนยังมีมากจะเป็นอุปสรรคต่อการคิดอย่างรอบคอบและอย่างมีเหตุผล

- ใช้โดยให้พิจารณาทางแก้ไขปัญหาทีละด้าน จนเห็นกระจ่างชัดว่า แต่ละด้านมีข้อดีข้อเสียอะไรบ้าง

#### **วิธีการใช้ทักษะการพิจารณาทางเลือก**

1. พิจารณาด้านที่หนึ่ง หรือทางเลือกที่หนึ่งโดยใช้คำถามเปิด การทวนความ และสรุปความ ถึงผลดีของทางเลือกที่หนึ่ง แล้วจึงถามผลเสียของทางเลือกที่หลัง

2. พิจารณาอีกด้านหนึ่งหรือทางเลือกที่หลังโดยอาศัยกระบวนการแบบเดียวกันกับ ข้อที่ 1 จนกระทั่งได้คำตอบมาครบทั้งด้านดีและด้านที่เป็นผลเสียของอีกทางเลือกหนึ่ง

3. เสนอให้มีการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาตัดสินใจตามข้อดีและข้อเสียต่าง ๆ ที่ได้พิจารณาอย่างทั่วถึงเรียบร้อยแล้ว

4. แก้ปัญหาที่ตามมาจากการตัดสินใจเลือกทางเลือกนั้น ส่วนใหญ่มักเป็นการแก้ปัญหาข้อเสียของทางเลือกที่ได้ตัดสินใจไปแล้ว

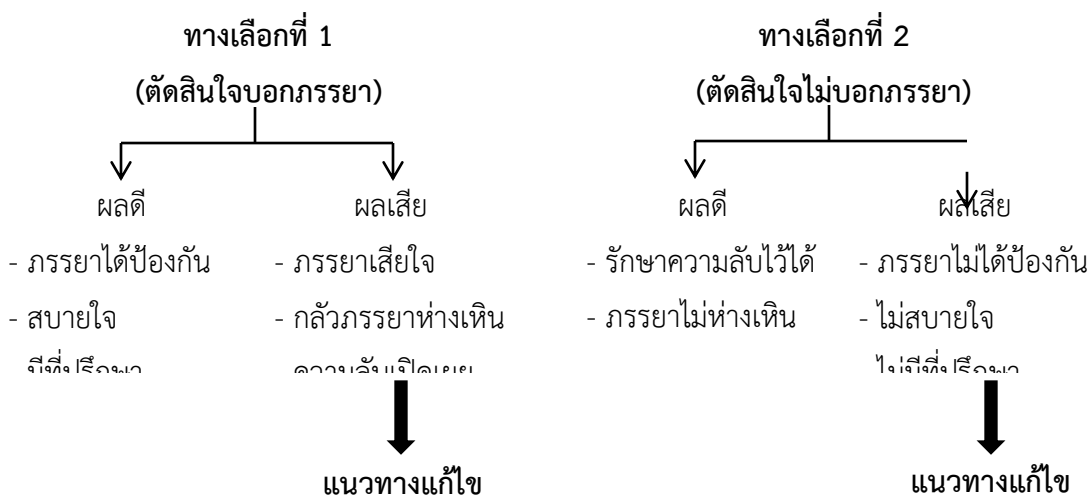
#### **ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการพิจารณาทางเลือก**

1. ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสไตร่ตรองถึงวิธีแก้ปัญหาของตนเองโดยใช้เหตุผลมากกว่าใช้อารมณ์

2. ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสสำรวจวิธีการแก้ไขปัญหา โดยพิจารณาความสามารถและศักยภาพของผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก

## กรณีตัวอย่าง

### ปัญหาการตัดสินใจบอกผลเลือดแก่ภรรยา



### การยุติการปรึกษา

เป็นการยุติการให้การปรึกษาในแต่ละครั้ง (ยุติ Session) และยุติเพื่อสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาแต่ละราย (ยุติ Case)

#### วัตถุประสงค์

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

#### เงื่อนไขในการยุติการปรึกษา

โดยทั่วไปการยุติการปรึกษาควรเป็นไปตามข้อตกลงการปรึกษาที่ได้คุยกันเมื่อเริ่มต้นกระบวนการให้การปรึกษา

1. หมดเวลา ตามที่ได้ตกลงกันไว้ในตอนเริ่มต้นของการให้การปรึกษา แต่ถ้าหากหมดเวลาแล้ว กระบวนการยังไม่สิ้นสุด และประเด็นพูดคุยยังไม่สิ้นสุด ก็อาจยืดหยุ่นเวลาได้อีกตามสมควร ขึ้นกับความพร้อมของผู้ให้และผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ

2. ผู้รับการปรึกษารู้สึกผ่อนคลาย และพบแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติได้ในสถานการณ์จริง

3. สถานการณ์ในการให้การปรึกษาเกินขอบข่ายการให้การช่วยเหลือทางด้านจิตใจ ถ้ายังดำเนินการให้การปรึกษาต่อไป อาจเกิดผลเสียต่อผู้ให้และผู้รับการปรึกษา อาจจำเป็นต้องยุติการปรึกษาก่อนที่จะสิ้นสุดการแก้ปัญหา เช่น

- ผู้รับการปรึกษาเกิดภาวะพึ่งพิงผู้ให้การปรึกษา

4. ผู้รับการปรึกษาเกิดภาวะพึ่งพิงผู้ให้การปรึกษา

5. อยู่ในสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายทั้งต่อผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา เช่น ผู้รับการปรึกษาเกิดภาวะคลุ้มคลั่งอาจมีพฤติกรรมทำร้ายผู้ให้การปรึกษา

6. ผู้รับการปรึกษาไม่ให้ความร่วมมือใด ๆ ทั้งสิ้น

7. ประเด็นในการปรึกษาเกินขีดความสามารถของผู้ให้การปรึกษา เช่น ประเด็นเกี่ยวกับความเห็นทางกฎหมาย ปัญหาทางเศรษฐกิจ

### **ขั้นตอนและวิธีการยุติการปรึกษา**

การยุติการปรึกษาควรเป็นไปด้วยท่าทีที่อบอุ่น เป็นมิตร และเอื้อเพื่อให้โอกาสแก่ผู้รับการปรึกษาที่จะมาใช้ในการปรึกษาอีก โดยปฏิบัติดังนี้

1. การประเมินสถานการณ์และการให้สัญญา เพื่อให้การยุติการปรึกษาในช่วงเวลาที่เหมาะสม อาจสังเกตได้จากท่าทีของผู้รับการปรึกษาที่มีท่าทีผ่อนคลาย พอใจ หรืออาจมีท่าที ไม่พอใจ นิ่งเฉย ไม่ให้ความร่วมมือในการสนทนา เมื่อผู้ให้การปรึกษาสามารถประเมินได้ว่าสมควรยุติการปรึกษาก็ส่งสัญญาณให้ผู้รับการปรึกษาได้รับทราบด้วย อาจแสดงออกด้วยคำพูด ท่าทาง กิริยาบางอย่าง เช่น ดูนานาน ชยบตัว ซึ่งผู้ให้การปรึกษาต้องแน่ใจว่าผู้รับการปรึกษาสามารถรับรู้และเข้าใจสัญญาณนี้ได้ชัดเจน

2. การสรุปความ เป็นการสรุปถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ได้สนทนากันในระหว่างการให้การปรึกษา การสรุปความที่ดีที่สุด คือการให้ผู้รับการปรึกษาเป็นผู้สรุปความเอง แล้วผู้ให้การปรึกษาค่อยสรุปเพิ่มเติมในประเด็นที่ขาดหายไป ถ้าเป็นกรณีที่มีการพบกันหลายครั้ง ควรสรุปตั้งแต่ครั้งแรกโดยเน้นความเข้าใจในตัวเองและปัญหา รวมทั้งแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้

3. การนัดหมายครั้งต่อไป ควรให้ผู้รับการปรึกษาเลือกเองว่าจะสะดวกมาพบครั้งต่อไปเมื่อไร ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่ต้องการมาขอรับการปรึกษาแล้ว ก่อนจะยุติการปรึกษาผู้ให้การปรึกษาควรบอกให้ผู้รับการปรึกษา

ทราบว่า หากมีความต้องการจะขอรับการปรึกษาอีกก็ยินดีต้อนรับเสมอ หากต้องการรับการปรึกษาต่อ ให้กำหนดวัน เวลาที่สะดวก ทั้ง 2 ฝ่ายอย่างชัดเจนด้วย

4. การส่งต่อ ในกรณีที่เป็นจะต้องส่งต่อผู้รับการปรึกษาไปติดต่อกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวผู้รับการปรึกษา เช่น แพทย์ผู้ชำนาญเฉพาะทาง นักสังคมสงเคราะห์ ควรแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและบุคคลที่ผู้รับการปรึกษาจะไปติดต่อให้ผู้รับการปรึกษาทราบด้วย

5. การลา ก่อนจะลาจาก ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้ซักถามข้อข้องใจ ให้กำลังใจ เพื่อส่งเสริมการนำไปปฏิบัติจริง