

คู่มือ



การให้คำปรึกษาเบื้องต้น

คู่มือฉบับนี้เป็นของ_____

คำนำ

การให้คำปรึกษาเบื้องต้น ฉบับนี้ถูกจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทาง
ให้แก่ผู้ให้คำปรึกษามือใหม่ โดยรวบรวมเนื้อหา ไว้ในรูปแบบที่กระชับ
ง่ายแก่การทำความเข้าใจ และสามารถฝึกปฏิบัติได้ ซึ่งเนื้อหาได้
ครอบคลุมทั้งความหมาย กระบวนการ และทักษะการให้คำปรึกษา
ผู้จัดทำหวังว่าข้อมูล และความรู้ต่าง ๆ ที่จัดทำในเอกสารฉบับนี้จะ
เป็นประโยชน์ต่อการจัดบริการการให้คำปรึกษา และมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้
ให้คำปรึกษาสามารถช่วยเหลือหรือดูแลผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ถ้าหากมีข้อ
ผิดพลาดประการใด ทางคณะผู้จัดทำขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ณัชชนท์ แหลมทอง

ผู้จัดทำ

การให้คำปรึกษา



การให้คำปรึกษา คือ

การช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจปัญหา รู้ความต้องการและเข้าใจตนเอง มีทางเลือกในการแก้ปัญหา ได้ระบายความคับข้องใจ มีกำลังใจมีความหวังในการแก้ปัญหา สามารถจัดความวิตกกังวล ช่วยให้ยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น และปรับตัวแก้ไขปัญหานั้น ๆ ด้วยตัวเอง

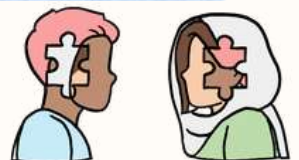
วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา

1. สำรวจตนเองและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจ

2. ลดระดับความเครียดและความไม่สบายใจที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม

3. พัฒนาทักษะทางการเข้าสังคม ทักษะการตัดสินใจ และทักษะการจัดการกับปัญหาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางที่ดีขึ้น เช่น ความรับผิดชอบ พฤติกรรมการเรียนรู้ สัมพันธภาพ การปรับตัว เป็นต้น



คุณลักษณะของผู้ปรึกษาที่ดี

1. รู้จักและยอมรับตนเอง

2. อุดหนุน ใจเย็น

3. จริงใจ และตั้งใจช่วยเหลือผู้อื่น

4. มีท่าทีเป็นมิตร มองโลกในแง่ดี

5. ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น ช่างสังเกต

6. ใช้คำพูดได้เหมาะสม

7. เป็นผู้รับฟังที่ดี

8. บุคลิกภาพดีและรักษาความลับ



จรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษา

1. เคารพในศักดิ์ศรีของผู้ที่มาขอคำปรึกษา
ต้องระวังไม่ให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับการ
กระทบกระทั่งทางจิตใจ

3. ควรชี้แจงเงื่อนไขของการให้คำปรึกษา

2. จะต้องเก็บข้อมูลเป็นความลับ

4. เมื่อผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถให้
การช่วยเหลือผู้มาขอรับคำปรึกษาได้หรือ
เป็นอันตรายแก่ตนเองผู้อื่น ต้องส่งต่อ
ผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสมต่อไป

ประเภทของการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษารายบุคคล (Individual Counseling) เป็นการเอื้ออำนวยให้บุคคลได้มีการสำรวจ เข้าใจ ยอมรับ เรื่องราวของบุคคล รู้ความต้องการ มีทางเลือกในการจัดการปัญหา ได้ระบายความคับข้องใจ มีกำลังใจและความหวัง ในการแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง

ในกระบวนการประกอบด้วย



ผู้ให้คำปรึกษา (Counselor)

ปัจจุบันใช้คำว่า ผู้ให้บริการ

ผู้รับคำปรึกษา (Counsee)

ปัจจุบันใช้คำว่า ผู้รับบริการ

ข้อควรระวัง ระวังเกิดการสงสาร (Sympathy) จากการเข้าใจ (Empathy) มากจนเกินไป

การให้คำปรึกษากลุ่ม (Group Counseling) เป็นกระบวนการที่เน้นการสื่อสารระหว่างบุคคลของความคิด ความรู้สึก และ พฤติกรรมอย่างมีสติ โดยมีเป้าหมายทั้ง การส่งเสริม ป้องกัน และแก้ไข โดยมีผู้นำปรึกษากลุ่มอำนวยความสะดวกใน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก

ในกระบวนการประกอบด้วย

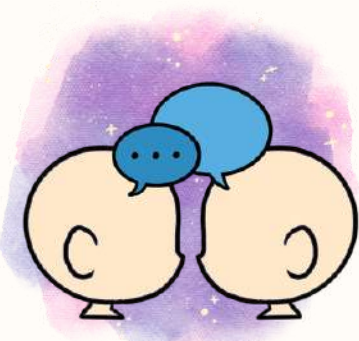


ผู้นำกลุ่ม (leader)

ผู้ช่วยผู้นำกลุ่ม (Co-leader)

สมาชิกกลุ่ม (Member)

ข้อควรระวัง หลีกเลี่ยงการเล่าเรื่องของตนเอง และระวังเกิดการทอดทิ้งสมาชิก

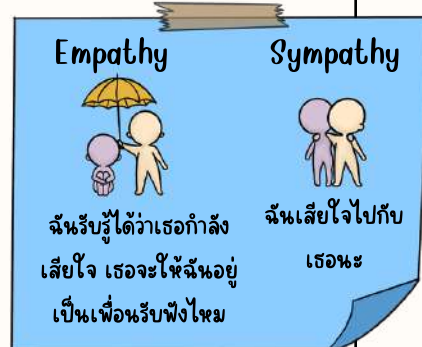


แต่ละรูปแบบก็มีจุดเด่นที่ต่างกันนะ เช่น

- การให้คำปรึกษารายบุคคล - ได้ให้ความสำคัญเชิงลึกรายบุคคล
- การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม - ได้แก้ปัญหาแบบเดียวกันพร้อมกัน และได้ฝึกเข้าสังคมแลกเปลี่ยน
- การให้คำปรึกษารอบครัว - ได้วางแผนครอบครัว และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในครอบครัว
- การให้คำปรึกษาออนไลน์ - ได้ความสะดวกในการเข้ารับบริการ และได้ลดเวลาและค่าใช้จ่ายการเดินทาง

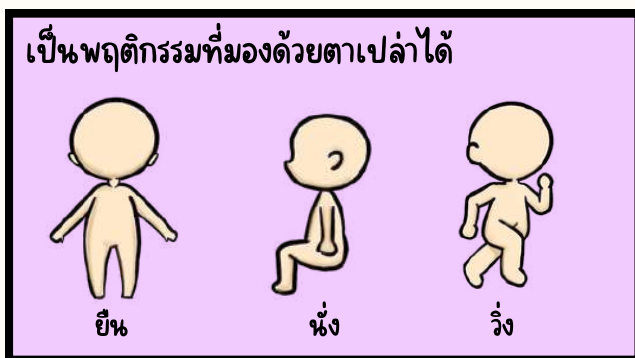
ข้อควรปฏิบัติในการให้คำปรึกษา

1. เวลาสำหรับการให้คำปรึกษา รายบุคคลควรใช้เวลา 45 – 50 นาที การให้คำปรึกษากลุ่มควรใช้ 60 – 90 นาที ในช่วงเวลาไม่เกิน 3 เดือน
2. หลีกเลี่ยงคำถามข้อมูลที่จะเอืดย่อจน หรือเจาะจงเกินไป เพราะผู้รับคำปรึกษาอาจรู้สึกอึดอัด และไม่เข้าร่วมมือ
3. หลีกเลี่ยงการแนะนำให้ปฏิบัติตามความเห็นของผู้ให้คำปรึกษา
- 4 หลีกเลี่ยงการเกิดอารมณ์ร่วมกับผู้มาขอคำปรึกษามากจนเกินไป
5. ไม่ควรด่วนสรุปและแก้ปัญหาโดยที่ผู้มาขอรับคำปรึกษา ยังไม่ได้สำรวจปัญหาของตนเอง และสาเหตุมากพอ



พฤติกรรมกับการให้คำปรึกษา

พฤติกรรมภายนอก



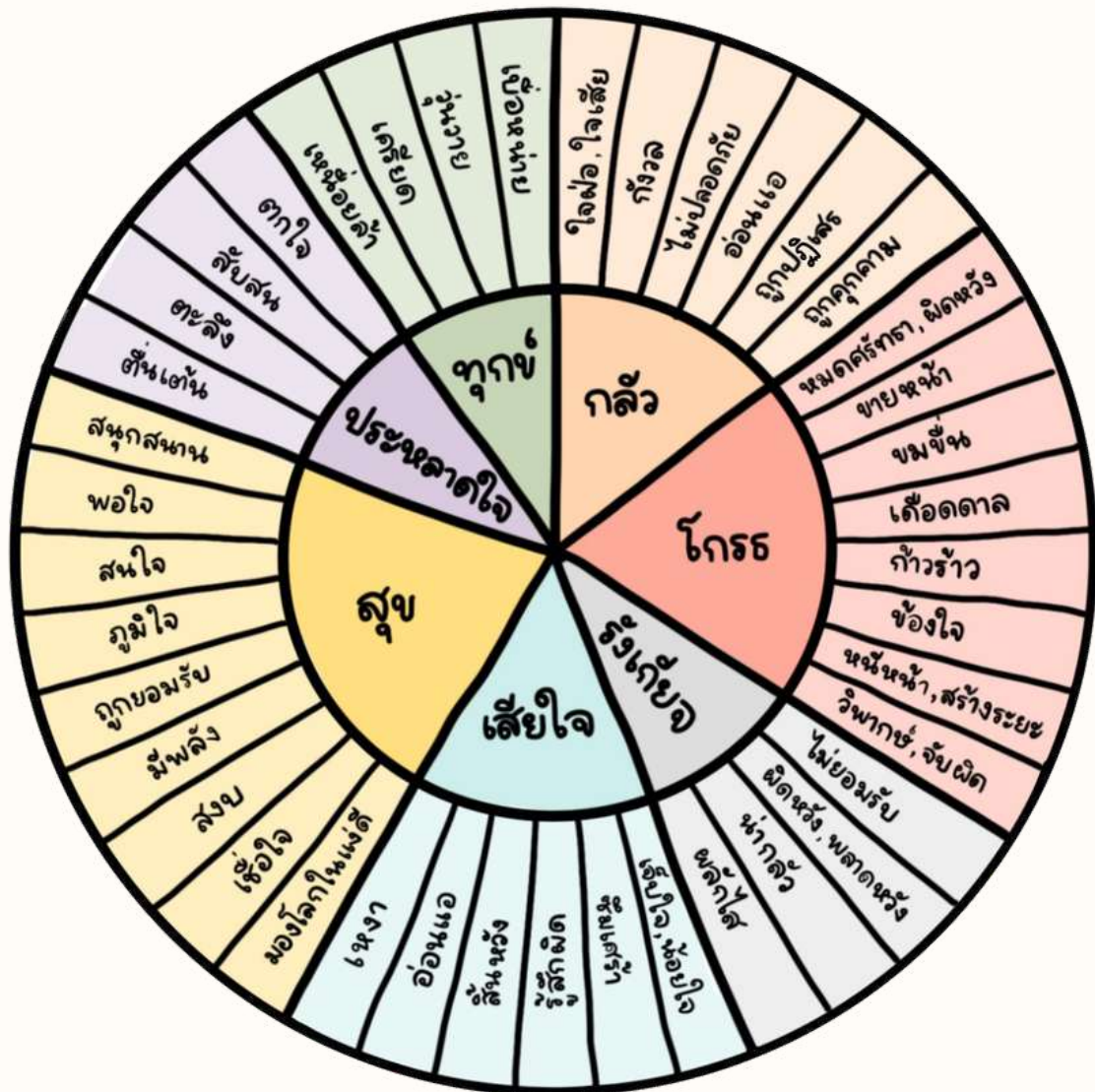
พฤติกรรมภายใน



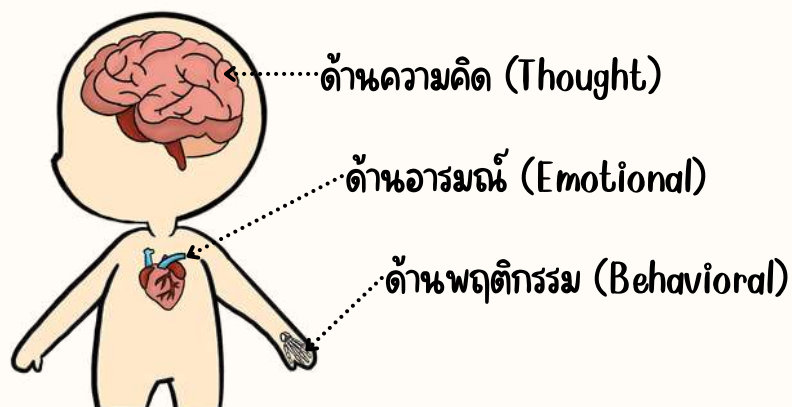
ในการให้คำปรึกษาการสังเกตภาษาท่าทางของผู้รับคำปรึกษาลำคัญเพราะ หากพบคำพูดกับท่าทาง ขัดแย้งกัน ให้เชื่อในภาษาท่าทางและสะท้อนกลับให้ผู้มาขอรับคำปรึกษารับรู้ และให้เข้าใจตนเองมากยิ่งขึ้น

เช่น ขณะที่เขาพูดถึงเรื่องที่หน้าดีใจ แต่เขากำมือ มองต่ำลง และหน้าตาคลอ หรือ ขณะที่เขากำลังพูดที่เขารู้สึกเหนื่อยลำบาก แต่เขายิ้ม และหัวเราะเบาๆ เป็นต้น

ความหลากหลายของอารมณ์



วงล้อนี้เป็นส่วนหนึ่งของความซับซ้อนในอารมณ์ของมนุษย์ และเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่มนุษย์แสดงออก ด้วยเหตุนี้เราจึงไม่ควรตัดสินใจเพียงเพราะครั้งแรกที่เห็น เพราะทุกพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของมนุษย์นั้นล้วนมีสาเหตุ และภายใต้เหตุนั้นก็มีความลึกซึ้งซับซ้อนด้วย



การคัดกรองและประเมินสุขภาพจิต

เราสามารถใชแบบประเมิน 2Q 9Q 8Q, DASS21, ST-20 เพื่อประเมินเบื้องต้นได้
โดยจะใช้คัดกรอง และประเมินความเครียด ความกังวล โรคซึมเศร้า และการฆ่าตัวตาย
ร่วมกับการพูดคุย และสังเกต โดยตัวอย่างแบบประเมิน ดังนี้

DASS21 (แบบประเมินภาวะซึมเศร้า ความวิตกกังวล และความเครียด)

แบบประเมินสุขภาพจิต DASS-21

โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อและทำเครื่องหมาย วงกลม หรือ กากบาท หมายเลข 0, 1, 2 หรือ 3
ที่ระบุข้อความได้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดในช่วง 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา

ทั้งนี้ ไม่มีคำตอบที่ถูกต้อง หรือคำตอบที่ผิด ท่านไม่ควรใช้เวลามากนักในแต่ละข้อความ

0 ไม่ตรงกับเลย
1 ตรงกับบ้าง หรือเกิดขึ้นเป็นบางครั้ง
2 ตรงกับขึ้น หรือเกิดขึ้นบ่อย
3 ตรงกับอย่างมาก หรือเกิดขึ้นบ่อยมากที่สุด

	D	A	S
1. ฉันรู้สึกอยากที่จะตาย			
2. ฉันรู้สึกท้อแท้			
3. ฉันเบื่อหน่ายกับชีวิต			
4. ฉันมีอาการหายใจติดขัด (เช่น หายใจเร็วเกินไป)			
5. ฉันรู้สึกว่าร่างกายของฉันหนักอึ้ง (เช่น มือหนัก)			
6. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับตัวเอง			
7. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับคนอื่น			
8. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับตัวเอง			
9. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับคนอื่น			
10. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับตัวเอง			
11. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับคนอื่น			
12. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับตัวเอง			
13. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับคนอื่น			
14. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับตัวเอง			
15. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับคนอื่น			
16. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับตัวเอง			
17. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับคนอื่น			
18. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับตัวเอง			
19. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับคนอื่น			
20. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับตัวเอง			
21. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับคนอื่น			

2Q 9Q 8Q (แบบประเมินซึมเศร้าและฆ่าตัวตาย)

การคัดกรองสุขภาพจิตเบื้องต้นก่อนรับบริการการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา

★ แบบคัดกรองโรคซึมเศร้า 2 คำถาม (2Q)

คำถาม	มี	ไม่มี
1. ใน 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา รับประทานอาหาร นอนหลับ หรือตื่นนอน		
2. ใน 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา รับประทานอาหาร นอนหลับ หรือตื่นนอน		

* หากตอบ มี ข้อใดข้อหนึ่งหรือทั้ง 2 ข้อ ถือว่ามีความเสี่ยงโรคซึมเศร้า 9Q

★ แบบประเมินโรคซึมเศร้า 9 คำถาม (9Q)

ใน 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา	ไม่มีเลย	เล็กน้อย	ปานกลาง	รุนแรง
1. เบื่อ ไม่อยากทำอะไร				
2. ไม่สบายใจ ซึมเศร้า ท้อแท้				
3. หงุดหงิดหรือหัวล้าน				
4. เหนื่อยง่ายหรือไม่มีแรง				
5. เบื่ออาหารหรือกินมากเกินไป				
6. รู้สึกไม่มีความสุข คิดว่าตัวเองไร้ค่าหรือไร้ประโยชน์				
7. สมาธิไม่ดี เวลาทำอะไรก็ทำไม่ได้				
8. รู้สึกว่าตัวเองไร้ค่าหรือไร้ประโยชน์				
9. คิดทำร้ายตนเอง หรือคิดฆ่าตัวตาย				

ST-20 (แบบประเมินความเครียด)

แบบประเมินและ
วิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง (Stress Test)

ในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีอาการ พฤติกรรมหรือความรู้สึกต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงระดับอาการที่เกิดขึ้นกับตัวท่าน

ตามความเป็นจริงมากที่สุด

อาการ พฤติกรรมหรือความรู้สึก	ระดับอาการ			
	0 ไม่เลย	1 เล็กน้อย	2 ปานกลาง	3 รุนแรง
1. นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวล				
2. รู้สึกหงุดหงิด ง่าย				
3. ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด				
4. มีความวิตกกังวล				
5. ไม่อยากพบปะผู้คน				
6. ปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับ 2 ข้าง				
7. รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง				
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต				
9. รู้สึกว่าชีวิตตนเองไม่มีคุณค่า				
10. กระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา				
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ				
12. รู้สึกเหมือนไม่มีแรงจะทำอะไร				
13. รู้สึกเหนื่อยไม่อยากจะทำอะไร				
14. มีอาการหัวใจเต้นแรง				
15. เสี่ยงเล่น ปากสั้น หรือมีอารมณ์ไม่พอใจ				
16. รู้สึกกลัวคิดมากในการทำอะไรต่าง ๆ				
17. ปวด หรือเกร็งกล้ามเนื้อ บริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่				
18. ตั้งแต่นั้นมาพฤติกรรมที่ไม่ดี				
19. มีเหงื่อเย็นที่หน้าผาก				
20. ความสุขทางเพศลดลง				
คะแนนรวม				



ความเครียดและการจัดการความเครียด

ความเครียด (Stress) คือ ภาวะทางอารมณ์ที่มีต่อสถานการณ์ โดยผู้ที่มีความเครียดมักรับรู้ได้ในลักษณะของความลำบากใจ ความไม่สบายใจต่อเหตุการณ์ หรือความสัมพันธ์ที่เป็นสาเหตุของความเครียด โดยส่งผลทางร่างกายและทางจิตใจ เช่น

ความคิด

สมาธิ ความจำ มุมมอง การตัดสินใจ
การแก้ปัญหาแย่ลง คิดซ้ำคิดวน

อารมณ์

หวั่นไหว หงุดหงิด กระสับกระส่าย
วิตกกังวล กลัว ไม่ไหวง่าย

พฤติกรรม

การกิน การนอน การขับถ่ายผิดปกติ
สีหน้าบึ้งตึง ไม่ค่อยแสดงอารมณ์
ก้าวร้าวรุนแรง เสียสมาธิ มือสั่น

ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยตามร่างกาย หาก
เครียดนาน ๆ อาจก่อให้เกิดโรคต่าง ๆ
ตามมา เช่น ความผิดปกติของหัวใจ
ความดันโลหิตสูง ไมเกรน โรคกระเพาะ
อาการท้องผูกท้องหรือท้องเสียบ่อย ๆ
นอนไม่หลับ หอบหืด เป็นต้น

ทางร่างกาย

ทางจิตใจ



การจัดการความเครียด

แบบทันที



กำกับการหายใจ



ดูวิดีโอตลก



ใช้กลิ่นที่ชอบ
ผ่อนคลาย



เล่าให้คนอื่นฟัง

แบบระยะสั้น



เดินเล่น



ออกกำลังกาย



ทานอาหารที่
ดีต่อสุขภาพ



ท่องเที่ยว

แบบระยะยาว



หาเวลาพักผ่อน



จดบันทึก
ประจำวัน



ฝึกสมาธิ



สังเกตตัวเอง

โรคทางจิตเวชที่พบบ่อย

โรคซึมเศร้า (Depression)

เกิดจากเซโรโทนิน (Serotonin) ในสมองมีปริมาณลดลง ทำให้ผู้ป่วยมีอาการป่วยทั้ง ร่างกาย จิตใจ และความคิด รู้สึกว่าตัวเอง ไม่มีความสุข มีแต่ความวิตกกังวล และหากปล่อยไว้ผู้ป่วยอาจคิดสั้นฆ่าตัวตายได้ โดยมีอาการดังนี้



อาการของโรคซึมเศร้า

คิดเรื่องการตาย คิดอยากตาย หรือทำร้ายตัวเอง

กระวนกระวาย อยู่ไม่สุข หรือเซื่องซึ้ง

เบื่ออาหาร หรือเจริญอาหารมากกว่าปกติ

มีอาการซึมเศร้า

นอนไม่หลับ หรือหลับมากเกินไป

อ่อนเพลีย ไร้เรี่ยวแรง

น้ำหนักลดลงหรือเพิ่มขึ้นมาก

รู้สึกตนเองไร้ค่า สิ้นหวัง

สมาธิลดลง ใจลอย ลังเลใจไปหมด

ความสนใจในการทำกิจกรรมแทบทั้งหมดลดลงเป็นอย่างมาก



โรควิตกกังวล (Anxiety) เป็นโรคที่ผู้ป่วยจะตกอยู่ภาวะกังวลและความเครียดรุนแรงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้มีปัญหา ในการนอนหลับและมีอาการหลงลืม ความเครียดชนิดนี้ยังสามารถส่งผลให้เกิดอาการทางร่างกาย เช่น ความเหนื่อยล้า และกล้ามเนื้อบีบตัวตึง

อาการของโรควิตกกังวล

กระวนกระวายรู้สึกประหม่า



รู้สึกกังวลที่ควบคุมไม่ได้



ไม่โฟกัสได้ง่าย



มีปัญหาในการนอนหลับ



ไม่มีสมาธิ



ประเภทของโรควิตกกังวล

โรควิตกกังวลทั่วไป (Generalized Anxiety Disorder)



โรควิตกกังวลอย่างรุนแรง (Panic Disorder)



โรคกลัวการเข้าสังคม (Social Phobia)



โรคย้ำคิดย้ำทำ (Obsessive Compulsive Disorder, OCD)



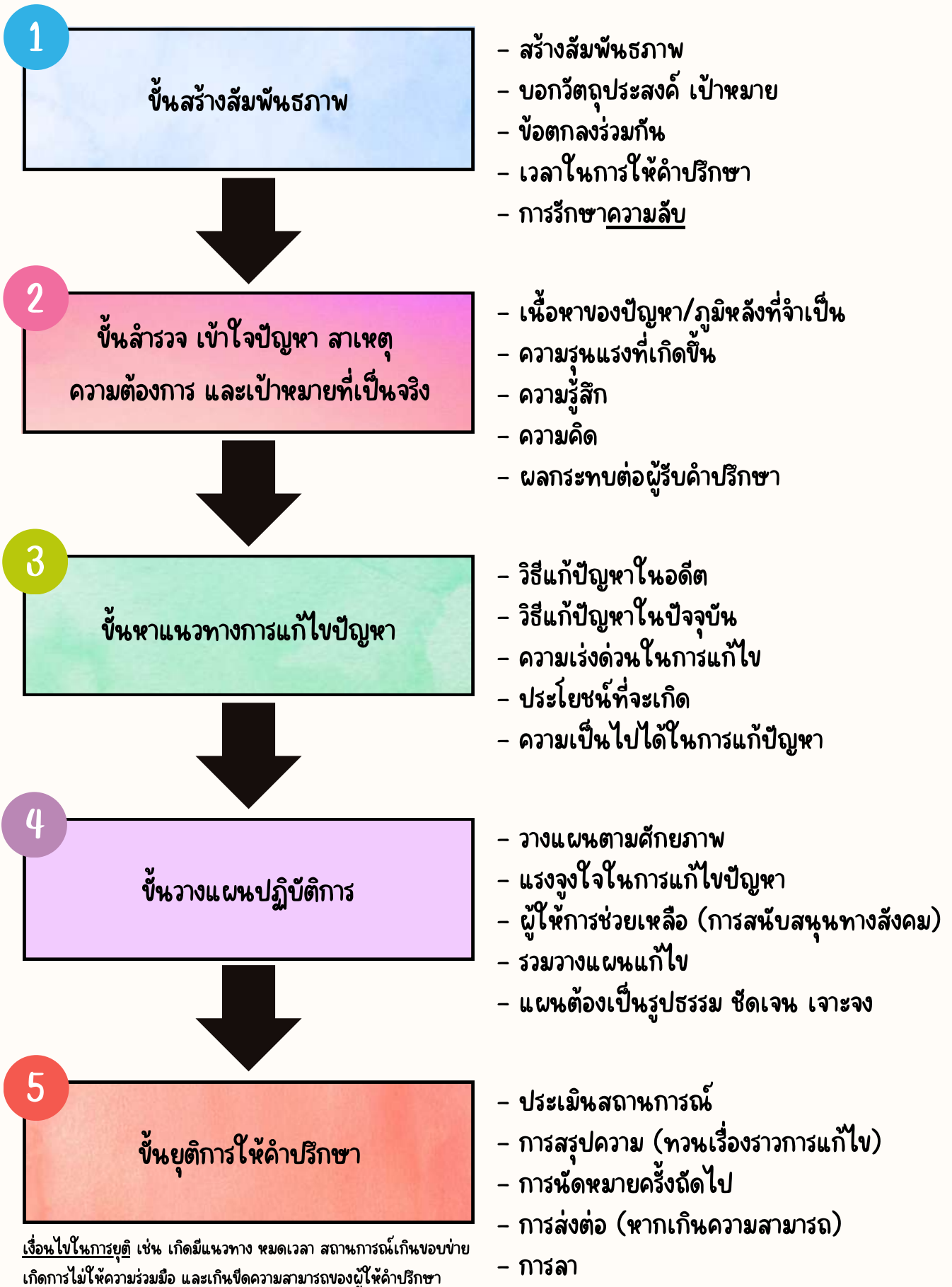
โรคเครียดหลังเหตุการณ์สะเทือนใจ (Post-Traumatic Stress Disorder, PTSD)



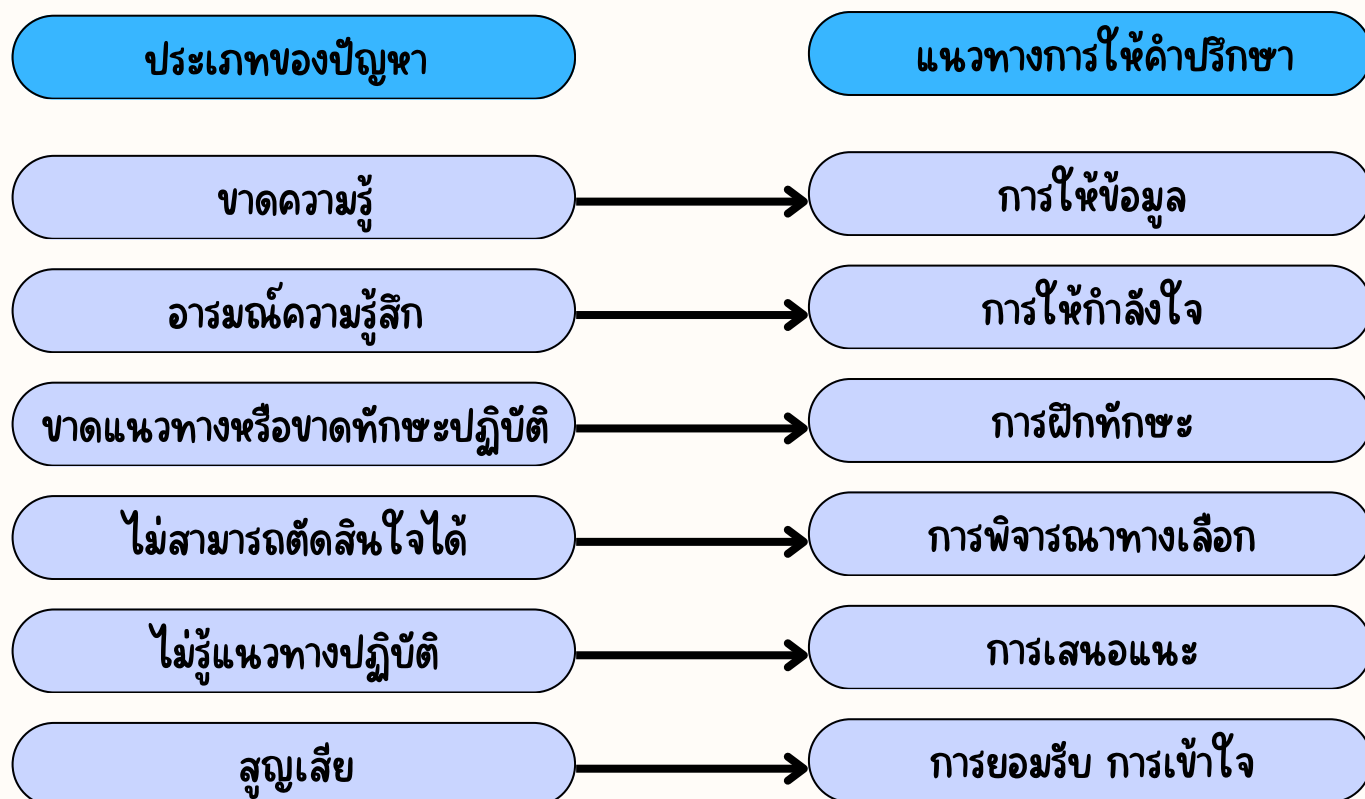
โรคการกลัวเฉพาะเจาะจง (Specific Phobia)



ขั้นตอนการให้คำปรึกษา



ประเภทของปัญหาและแนวทางการให้คำปรึกษา



ทักษะการให้คำปรึกษา (ย่อ)

ทักษะการฟัง : สบตามีสติตั้งใจฟัง, ถามจุดที่สงสัย, ตามประเด็น, ไม่ขัดจังหวะ

ทักษะการสังเกต : เป็นการสังเกตในพฤติกรรมและการแสดงออกของผู้รับคำปรึกษา

ทักษะการตั้งคำถาม : เป็นการสร้างโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้พูดเรื่องราว

ทักษะการเรียบ : เพื่อเป็นจังหวะให้ผู้รับคำปรึกษาพูด ได้คิด หรือพักฟื้นจากความเหนื่อย

ทักษะการทวนความ : เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้คิดอีกรอบ, ชัดเจนกับสิ่งที่พูด, พูดความเข้าใจมากขึ้น หรือตรวจสอบความถูกต้อง

ทักษะการสะท้อนความรู้สึก : เป็นการให้ข้อมูลความรู้สึกย้อนกลับแก่ผู้รับคำปรึกษา เพื่อเข้าใจในปัญหามากขึ้น และชัดเจนต่อความจริงของตนเอง

ทักษะการชี้ให้เห็นผลที่ตามมา : เป็นการพูดถึงผลที่เกิดต่อพฤติกรรมที่ผู้รับคำปรึกษาอยากทำ

ทักษะการเสนอแนะ : ใช้เมื่อผู้รับคำปรึกษาไม่ทราบข้อมูล (ไม่นิยมใช้ เพื่อป้องกันการฟังฟัง)

ทักษะการให้กำลังใจ : เป็นการกล่าวชม ให้กำลังใจ หรือส่งเสริมพฤติกรรมที่ดีของผู้รับบริการ

ทักษะการสรุป : เพื่อให้ได้ทราบรายละเอียดโดยรวม และได้คิดทบทวนเรื่องราวที่พูดอีกครั้ง

1. ทักษะการใส่ใจ

การใส่ใจ เป็นการแสดงออกด้วยภาษาพูดหรือภาษาท่าทางซึ่งบอกถึง ความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้มาขอรับคำปรึกษา ทำให้เกิดความรู้สึก อุ่นใจและไม่รู้สึกห่างเหิน การใส่ใจ แบ่งออกเป็น

การแสดงออกโดยภาษาพูด

เป็นการพูดในเรื่องเดียวกันกับที่ผู้มาขอรับคำปรึกษาพูดให้ฟังขณะนั้น ผ่านการรับรู้ เข้าใจทัศนคติ และแนวคิด ของผู้มาขอรับคำปรึกษา เช่น

- พูดตอบรับครับ/ค่ะ หรือพูดทวนซ้ำประโยค
- ใช้คำพูดที่ไม่มีการขัดจังหวะชวนผู้พูดได้สำรวจปัญหาตนเองไปเรื่อย ๆ

การแสดงออกโดยภาษากาย

เป็นการแสดงพฤติกรรมที่แสดงว่าเข้าใจ โดยแสดงผ่านกริยาท่าทาง เช่น

- ควรสบตากลักษณะที่เป็นธรรมชาติ
- พยักหน้าเล็กน้อยขณะรับฟัง
- ผ่อนคลายและโน้มตัวไปข้างหน้าเล็กน้อย

2. ทักษะการสังเกต

การสังเกต เป็นการรับรู้ข้อมูลจากสิ่งรอบตัวผ่านประสาทสัมผัส เช่น การมอง การฟัง การสัมผัส การดมกลิ่น และการชิม โดยที่การสังเกตไม่ได้หมายถึงแค่การเห็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพียงแค่นี้ปัจจุบันเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสังเกตถึงความหมายเบื้องหลัง และเหตุผลที่เกิดเหตุการณ์ต่างๆ ด้วย

ในส่วนนี้ลองกลับไปอ่านเพิ่มเติมจากหน้าที่ 4 นะส่วนของพฤติกรรม



3. ทักษะการฟัง

การฟัง เป็นพื้นฐานสำคัญอย่างมากในการรับรู้ข้อมูลของผู้รับคำปรึกษา และทักษะนี้เป็นทักษะสำคัญที่สุดต่อกระบวนการปรึกษา

โดยแนวทางที่ควรปฏิบัติคือ

1. ตั้งใจฟังอย่างมีสติและสมาธิ
2. ติดตามฟังเรื่องราวอย่างต่อเนื่อง
3. ทำความเข้าใจตามขณะที่รับฟัง
4. ถ้าไม่เข้าใจควรซักถามให้ชัดเจนหรือถามเพื่อทวนความเข้าใจ
5. การซักถามควรถามเมื่อผู้มาขอคำปรึกษาพูดจบประเด็นเสียก่อน
6. ไม่แทรกแซงหรือก่อกวนความรำคาญให้ผู้มาขอรับคำปรึกษา รับโทรศัพท์ หรือพูดคุยกับผู้อื่น
7. การตีความหมาย ไม่ควรนำความคิดหรือประสบการณ์เดิมของตนเอง ไปตีความหมายหรือตัดสินข้อมูลของผู้มาขอรับคำปรึกษา
8. จับประเด็นหรือจับใจความสำคัญและใช้ทักษะอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น การสะท้อน ทวนความ สรุป

เกร็ดความรู้

การจำชื่อและการเรียกชื่อผู้รับคำปรึกษา มีผลอย่างยิ่งต่อกระบวนการให้คำปรึกษา เพราะมันไม่เพียงแต่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับคำปรึกษา แต่ยังช่วยลดเสริมความไว้วางใจ กระตุ้นการสนทนาให้มีชีวิตชีวา และทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกถึงความสำคัญและความมั่นใจในการพูดคุยกับผู้ปรึกษา การเรียกชื่อจึงเป็นทักษะที่ควรฝึกฝนและใช้ในทุกๆ กระบวนการให้คำปรึกษา เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในการช่วยเหลือผู้คนครับ



4. ทักษะการตั้งคำถาม

การถาม เป็นการให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาได้เล่าความรู้สึกและเรื่อง ที่ต้องการปรึกษา

โดยแนวทางที่ควรปฏิบัติคือ

1. การตั้งคำถามมีอยู่ 2 แบบ คือ คำถามปลายเปิด และ คำถามปลายปิด
คำถามปลายเปิด เมื่อต้องการให้ผู้มาขอคำปรึกษาเล่าความรู้สึกเรื่องราวอย่างอิสระ เช่น

"เธอรู้สึกอย่างไรกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น"

"เธอช่วยเล่าถึงเหตุการณ์นั้นให้ฟังหน่อยได้ไหม"

"มันมีอะไรที่ทำให้เธอรู้สึกกังวลเกี่ยวกับเรื่องนี้บ้าง"

คำถามปลายปิด เมื่อต้องการคำตอบสั้นและเฉพาะเจาะจง เช่น

"เธอเคยประสบกับปัญหานี้มาก่อนหรือไม่"

"ตอนนี้เธอรู้สึกดีขึ้นหรือยัง"

"เธอมีแผนที่จะทำอย่างไรต่อไป"

2. สรุปร/ทวนซ้ำประเด็นที่ต้องการรายละเอียดก่อนแล้วจึงตั้งคำถาม
3. เมื่อถามแล้วให้ฟังคำตอบของผู้มาขอรับคำปรึกษาอย่างใส่ใจเพื่อรวบรวมข้อมูลในการให้คำปรึกษา
4. ไม่ควรถามบ่อยเกินไป เพราะอาจทำให้ผู้มาขอรับคำปรึกษารำคาญและต่อต้าน

5. หลีกเลี่ยงคำถามบางคำถาม "ทำไม" เพราะจะทำให้ผู้มาขอคำปรึกษา รู้สึกผิด และคิดหาคำตอบที่เหมือนเป็นการแก้ตัว คำถามว่า "ทำไม" ไม่ช่วยให้ผู้มาขอรับ คำปรึกษาได้ระบายความรู้สึก เช่น

จาก

"ทำไมคุณถึงทำแบบนั้น"

เป็น

"อะไรทำให้คุณตัดสินใจทำแบบนั้น"

นอกจากนี้ถ้าเสียงก็มีผลเหมือนกันนะ จากตัวอย่างลองดูซิให้ความรู้สึกต่างกันมั้ย



5. ทักษะการเจียบ

การเจียบ เป็นช่วงระยะระหว่างการปรึกษาที่ไม่มีการสื่อสารด้วยวาจา ระหว่างผู้ให้คำปรึกษา กับผู้มารับคำปรึกษา

โดยแนวทางที่ควรปฏิบัติคือ

1. เมื่อผู้มาขอคำปรึกษาหนึ่งเจียบ ควรประเมินว่าเจียบเพราะอะไร เช่น

- รู้สึกเศร้าใจ สะเทือนใจจนพูดต่อไม่ได้จนพูดต่อไม่ได้
- เหนื่อยล้าจากการร้องไห้ หรือเล่าระบายความรู้สึกที่รุนแรง
- คิดทบทวนเรื่องราวของตนเอง
- จบประเด็นหรือเรื่องราวนั้น ๆ แล้วกำลังคิดถึงเรื่องที่จะพูดต่อไป

ซึ่งเหตุผลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษา ไม่ควรรบกวน ความเจียบนั้น ควรรอต่อไปจนกว่าผู้มาขอรับคำปรึกษาจะพูดต่อไป ซึ่งอาจใช้เวลา 5 – 10 วินาที หากเจียบนานพอสมควร ควรดำเนินการดังนี้

1.1 พูดให้กำลังใจ แสดงความเข้าใจ เห็นใจ

“เราคิดว่าเราเข้าใจ ความรู้สึกของเธอดี”

1.2 สะท้อนความรู้สึกของผู้มาขอคำปรึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่พูดถึง ก่อนการ

เกิดความเจียบ

“เธอเหนื่อยใจและก็ผิดหวังที่พ่อทำอย่างนั้น”

1.3 ถ้ามองถึงความหมายของการเจียบโดยสรุปเนื้อหาที่พูดถึงก่อน

จะมีความเจียบเกิดขึ้น

“พอเราคุยกันถึงเรื่อง...ก็เจียบไป ความเจียบนั้นกำลังจะบอกอะไร”

1.4 หากพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้มาขอคำปรึกษาเจียบนานไปอาจมีสาเหตุจาก

- ต่อด้านการมาพบ เพราะถูกบังคับให้มา ผู้ให้คำปรึกษา ควรแสดงความเข้าใจ เห็นใจ และพูดถึงความตั้งใจ ความใส่ใจ และเต็มใจที่จะช่วยเหลือ
- ประหม่าหรือหวาดกลัว ต่อการถูกเรียกพบ ควรชวนพูดคุยเรื่องทั่วไป

2. ควรอดทนต่อความเจียบ และใช้ให้เป็นประโยชน์ในขณะที่ผู้มาขอคำปรึกษา

กำลังอยู่ใน อารมณ์ที่รุนแรง โกรธมาก เสียใจมาก ร้องไห้ อยู่เป็นการแสดงเข้าใจ

บางทีการเจียบก็อึดใจมากกว่าการพยายามพูดที่มากเกินไป



6. ทักษะการทวนความ

การทวนความ เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษา พูดซ้ำในเรื่องที่ผู้ขอรับคำปรึกษาบอก อีกครั้งหนึ่ง โดยคงสาระสำคัญของเนื้อหาหรือพูดความรู้สึกไว้ตามเดิมแต่ใช้คำพูด น้อยลง เพื่อช่วยให้คำที่เขาพูดกลับไปทวนในความคิดและหัวใจเขาอีกครั้ง

โดยแนวทางที่ควรปฏิบัติคือ

1. ตั้งใจฟังในสิ่งที่ผู้มาขอรับคำปรึกษาพูดแล้วพิจารณาว่าคำพูดใดของ ผู้รับคำปรึกษาเป็นประเด็นที่ควรเน้นย้ำเป็นพิเศษ เพื่อกระตุ้นให้ ผู้มาขอคำปรึกษาได้เล่า อย่างต่อเนื่องหรือให้รายละเอียดเพิ่มเติม ให้พูดข้อความ/ประโยคคำพูดนั้นซ้ำโดย อาจจะพูด ทวนความ

1.1 ทวนความนั้นทั้งหมด โดยเปลี่ยนเฉพาะสรรพนาม

1.2 ทวนเฉพาะประเด็นสำคัญ

2. หลีกเลี่ยงการทวนความบ่อย ๆ เพราะจะทำให้รู้สึกอึดอัด เหมือนถูกล้อเลียน และไม่แน่ใจในความสามารถของ ผู้ให้คำปรึกษา

3. ทวนความนั้นต้องไม่เพิ่มเติมความคิดเห็นของ ผู้ให้คำปรึกษาลงไป

4. เมื่อทวนความแล้วให้สังเกตการตอบสนองของผู้รับคำปรึกษาหาก ผู้ให้คำปรึกษาทวนความได้ถูกต้องผู้รับคำปรึกษาจะพยักหน้าตอบรับและพูดขยายความต่อ

ตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา

เราไม่รู้ว่า จะจัดการชีวิตของเราต่อไปอย่างไรดี บางครั้งใจหนึ่งก็อยากออกไปหา งานทำให้ได้ประสบการณ์อีกใจก็คิดว่าน่าจะเรียนให้จบๆ ไป แต่ก็ไม่แน่ใจว่าจะ เรียนจบไหม



ผู้ให้คำปรึกษา



(1) เธออยากออกไปทำงานและเรียนต่อไปจนจบ

(2) เธอไม่รู้ว่าตัดสินใจอย่างไรดี ระหว่างออกไปทำงานเพื่อหาประสบการณ์กับการเรียนต่อให้จบ แต่ก็ไม่แน่ใจว่าจะเรียนจบไหม

(3) เธอตัดสินใจไม่ได้ว่าทางเลือก 2 ทางนั้น ทางไหนเหมาะกับตัวเธอ

7. ทักษะการสะท้อนความรู้สึก

การสะท้อนความรู้สึก เป็นจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาารู้สึกว่าเขาได้รับการเข้าใจ และยอมรับในความรู้สึกของตัวเอง ทักษะนี้คือการสะท้อนหรือแสดงความรู้สึกของผู้อื่นกลับไปให้เขาฟัง เพื่อให้เขารู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนและสามารถแสดงออกถึงความรู้สึกได้อย่างเต็มที่

การสะท้อนความรู้สึกเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้พูดรู้สึกได้รับการยอมรับ ไม่ถูกตัดสิน และสามารถเข้าใจและสำรวจความรู้สึกของตนเองได้ดีขึ้น

โดยแนวทางที่ควรปฏิบัติคือ

1. ควรการสะท้อนความรู้สึกโดยการใช้คำพูดที่แสดงถึงความรู้สึกของผู้พูด เช่น "คุณรู้สึกผิดหวัง", "คุณรู้สึกกลัว", "คุณรู้สึกโกรธ" หรือ "คุณรู้สึกกังวล"
2. ถ้าไม่แน่ใจว่าเข้าใจความรู้สึกของผู้พูดได้ถูกต้องหรือไม่ ลองสรุปสิ่งที่ได้ยิน และสะท้อนออกไป เช่น "จากที่ฉันฟังมา เธอดูเหมือนจะรู้สึกท้อแท้กับสถานการณ์นี้ใช่ไหม"

ตัวอย่าง

ผู้รับคำปรึกษา



ฉันรู้สึกเครียดมากเลยทุกวันนี้ มีงานเยอะและไม่รู้จะเริ่มต้นจากไหน

ผู้ให้คำปรึกษา

ดูเหมือนคุณจะรู้สึกเครียดและไม่รู้ว่าจะจัดการกับสิ่งที่ต้องทำอย่างไร



ผู้รับคำปรึกษา



ฉันโกรธมากกับการที่เขากำหนดแบบนั้นกับฉัน

ผู้ให้คำปรึกษา

ฟังดูเหมือนคุณรู้สึกโกรธและผิดหวังกับการกระทำของเขา



8. ทักษะการชี้ให้เห็นผลที่ตามมา

การชี้ผลที่ตามมา เป็นการชี้ชวนให้ผู้รับคำปรึกษาได้เห็นผลที่ตามมาจากการวางแผนและปฏิบัติของเขาเองทั้งในทางลบและทางบวก ผลที่ตามมานี้อาจเป็นได้ทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในใจเขา หรือเหตุการณ์ภายนอก ซึ่งจะทำให้พฤติกรรมที่เป็นปัญหายู่นแรงขึ้นหรือลดลง

การชี้ผลที่ตามมามี 2 ทาง คือ

การชี้ผลที่ตามมาทางบวก ชี้ให้เห็นข้อดีและประโยชน์ที่จะได้รับโดยจะเป็นการสนับสนุนให้กล้าตัดสินใจหรือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

การชี้ผลที่ตามมาทางลบ บอกถึงผลที่ไม่ดี หรือโทษที่อาจจะตามมาจากการตัดสินใจหรือการปฏิบัติ

โดยแนวทางที่ควรปฏิบัติคือ

1. ให้โอกาสผู้รับคำปรึกษา นึกถึงผลดีผลเสียด้วยตนเอง
2. ผู้ให้คำปรึกษา ชี้ถึงผลที่ตามมาจากการรับรู้ของตนเอง
3. สรุปผลดีผลเสียของการตัดสินใจหรือปฏิบัติ

ตัวอย่าง

"ถ้าเธอเลือกทำแบบนี้ มองว่าอะไรจะเกิดขึ้น"

"ถ้าเธอเลือกเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนให้ดีขึ้น เธอคิดว่ามันจะส่งผลต่อไปในของคุณในอนาคตอย่างไร"

"เธอคิดว่าถ้าเธอปล่อยให้ปัญหานี้ค้างคาไว้โดยไม่พูดคุย ความสัมพันธ์จะตึงเครียดและยากที่จะกลับมาดีเหมือนเดิมมั้ย"

9. ทักษะการเสนอแนะ

การให้ข้อมูล เป็นการให้รายละเอียดที่จำเป็นอันจะเป็นประโยชน์ในการเข้าถึงปัญหา และใช้ประกอบการตัดสินใจซึ่งจะทำให้ผู้รับคำปรึกษามีทางเลือกมากขึ้น

โดยแนวทางที่ควรปฏิบัติคือ

การให้ข้อมูลและการให้คำแนะนำ

1. ชัดเจน ถูกต้อง ใช้ภาษาที่ง่าย
2. เมื่อให้ข้อมูลแล้วควรทวนซ้ำเพื่อให้แน่ใจว่าเขาเข้าใจข้อมูลนั้นหรือไม่
3. ควรจะให้โอกาสผู้รับคำปรึกษา พิจารณาว่า วิธีปฏิบัตินั้นเป็นที่พอใจ

เหมาะสม และสามารถนำไปปฏิบัติจริงได้หรือไม่

10. ทักษะการให้กำลังใจ

การให้กำลังใจ เป็นการแสดงความสนใจ เข้าใจในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูด และสนับสนุนให้เขาพูดต่อทั้งคำพูดหรือท่าทาง

โดยแนวทางที่ควรปฏิบัติคือ

เมื่อผู้รับคำปรึกษาเสนอความคิดเห็น หรือแนวทางแก้ไขปัญหาก็ถูกต้องเหมาะสม หรือมีความพร้อมที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเอง แต่ยังไม่มั่นใจ ผู้ให้คำปรึกษา ก็อาจจะให้กำลังใจดังต่อไปนี้

- การทวนซ้ำคำสำคัญๆ รวมทั้งการมองหน้าสบตา
- ให้คำพูดกระตุ้นให้เกิดความมั่นใจมีความหวังและกำลังใจที่คิดจะทำใน

สิ่งที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับตัวเขาและเป็นจริงได้

ตัวอย่าง

“เป็นทางเลือกที่น่าสนใจนะ เราเชื่อว่าเธอจัดการกับเรื่องนี้ได้อย่างแน่นอน”

“ไม่ง่ายเลยนะเกี่ยวกับเรื่องที่ผ่านมา และเธอเก่งมากที่กล้าจะเผชิญต่อไป”

“ฉันเห็นความพยายามที่เธอทำนะเก่งมากที่เธอผ่านมาได้”

การให้กำลังใจสำคัญมากเพราะจะช่วยเป็นแรงผลักดันให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถเผชิญอุปสรรคต่อไปได้ แต่เราควรหลีกเลี่ยงการสร้าง ความหวัง และการปลอบใจที่ไม่อาจเป็นจริงได้ หรือให้กำลังใจจนกลบเกลื่อนความท้อแท้ของผู้รับคำปรึกษา “เพราะมันจะไม่ต่างจากการให้ความหวังในการคุยแต่สุดท้ายเป็นได้แค่เพื่อน”



11. ทักษะการสรุป

การสรุปความ เป็นการรวบรวมเนื้อหาและความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้คำปรึกษา รวมทั้งกระบวนการให้คำปรึกษาโดยใช้คำพูด สั้นๆ ให้ได้ใจความสำคัญทั้งหมด

โดยแนวทางที่ควรปฏิบัติคือ

1. พยายามจับประเด็นสำคัญทั้งเนื้อหาที่ผู้รับคำปรึกษาพูดและ ความรู้สึกที่ผู้รับคำปรึกษาแสดง แล้วใช้คำพูดสั้นๆ ให้ได้ใจความครบ ใช้เมื่อ

1.1 เมื่อผู้รับคำปรึกษาพูดหลายประเด็น ผู้ให้คำปรึกษา ต้องสรุปแต่ละประเด็นก่อนเริ่มประเด็นต่อไป

1.2 ก่อนจบการให้คำปรึกษาและเริ่มการให้คำปรึกษาครั้งต่อไป

2. ผู้ให้คำปรึกษา เป็นผู้สรุปโดยให้ผู้รับคำปรึกษาช่วยเสริมในสิ่งสำคัญ

ตัวอย่าง

“จากที่เราคุยกันประมาณ 40 นาที เธอกังวลเรื่อง...เพราะ ...และเธออยากให้...ซึ่งจากการร่วมกันช่วยกันคิดวิธีเพื่อให้เป็นไปอย่างที่ต้องการ จะมีวิธีคือ....แต่เวลาที่เราจะพูดคุยกันหมดแล้วนะ มีอะไรเพิ่มเติมในประเด็นที่เพิ่งสรุปไหมครับ การให้ปรึกษาในครั้งนี้นี้ถ้ามีอะไรเพิ่มเติมในประเด็นต่อไปจะขอถามมาขอบคุณในครั้งต่อไปนะครับ ถ้าไม่มีก็จะจบการปรึกษานี้ประมาณนี้ครับ”

“ผู้ให้คำปรึกษาเปรียบเหมือนผู้ถือตะเกียงแห่งความหวังที่เดินทางร่วมกับผู้รับคำปรึกษาจึงควรร่วมเผชิญ มิใช่เดินนำหรืออยู่เหนือผู้รับคำปรึกษา”



This image shows a blank sheet of white paper with horizontal black ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. In the bottom right corner, there is a small, stylized illustration of an orange circular object, possibly a fruit or a container, with some faint markings on it. The rest of the page is empty.

