คู่มือสำหรับวิทยากร

หลักสูตร การให้การปรึกษา นักศึกษา ในบริบทของ มหาวิทยาลัย

กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต

คู่มือสำหรับวิทยากร

หลักสูตรการให้การปรึกษานักศึกษาในบริบทของมหาวิทยาลัย

กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต

คำนำ

กรมสุขภาพจิตได้มีการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และมหาวิทยาลัยที่เป็นสมาชิกที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย ในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม เพื่อขับเคลื่อนและบูรณาการการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือทางด้านจิตใจนักศึกษาและบุคลากร ให้ได้รับการส่งเสริม พัฒนา ป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพจิต รวมทั้งสนับสนุนให้มีศักยภาพในการดูแลช่วยเหลือทางด้านสุขภาพจิตเบื้องต้นแก่นักศึกษาในมหาวิทยาลัย และได้ดำเนินงานร่วมกันมาตั้งแต่ปี 2565 จากการสำรวจการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือด้านสุขภาพจิตนักศึกษา พบว่า บุคลากรที่ดูแลช่วยเหลือด้านสุขภาพจิตมีจำนวนไม่เพียงพอ ต้องใช้ทักษะและความรู้เฉพาะในการให้การปรึกษาด้านสุขภาพจิต มีความต้องการให้กรมสุขภาพจิตสนับสนุนเรื่องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อให้นักศึกษาที่มีปัญหาสุขภาพจิตได้รับการดูแลช่วยเหลือทางด้านสุขภาพจิตเบื้องต้น และได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง

กรมสุขภาพจิตจึงจัดทำหลักสูตรการให้การปรึกษานักศึกษาในบริบทของมหาวิทยาลัย สำหรับบุคลากรผู้รับผิดชอบการดูแลช่วยเหลือนักศึกษาได้ใช้พัฒนาศักยภาพบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในการดูแลช่วยเหลือนักศึกษาในมหาวิทยาลัยให้มีความรู้และทักษะการให้การปรึกษาเบื้องต้น เพื่อดูแลช่วยเหลือและเฝ้าระวังสุขภาพจิตนักศึกษา ให้มีสุขภาพจิตและคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

กรมสุขภาพจิต

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	1
แผนการสอนที่ 1 เรื่องรู้จักตนเองและเข้าใจวัยว้าวุ่น	
แผนการสอนที่ 1.1 ธรรมชาติของจิตใจ	5
แผนการสอนที่ 1.2 เข้าใจวัยว้าวุ่น	12
แผนการสอนที่ 2 เรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา	21
แผนการสอนที่ 3 เรื่อง ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา	26
แผนการสอนที่ 4 เรื่อง ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา	35
แผนการสอนที่ 5 เรื่อง การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ	40
แผนการสอนที่ 6 เรื่อง การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ	46
แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา	59
ภาคผนวก	
หลักการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Participatory Learning)	81
การวิเคราะห์ปัญหาของผู้รับการปรึกษา (Case formulation)	88
เจตคติกับการให้การปรึกษา (Attitude)	89
กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์	93
แหล่งช่วยเหลือ	96
แบบทดสอบความรู้ก่อนและหลังการอบรม	97

บทนำ

กรมสุขภาพจิต ดำเนินการขับเคลื่อนการดูแลช่วยเหลือทางด้านสุขภาพจิตนักศึกษา โดยดำเนินงานร่วมกันระหว่างกรมสุขภาพจิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง และมหาวิทยาลัยในที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย 36 แห่ง เพื่อให้การดำเนินงานดูแลช่วยเหลือทางด้านจิตใจนักศึกษาครอบคลุมมหาวิทยาลัยทุกแห่ง และเกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและมหาวิทยาลัยในแต่ละเขตสุขภาพ ซึ่งจะส่งผลให้นักศึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยทุกแห่งได้รับการส่งเสริมป้องกันด้านสุขภาพจิต และการดูแลช่วยเหลือผู้มีปัญหาสุขภาพจิต รวมทั้งติดตามต่อเนื่องเพื่อเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพจิต

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

กรมสุขภาพจิตได้ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการให้การปรึกษานักศึกษาในบริบทของมหาวิทยาลัยเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ข้างต้น โดยพัฒนาต่อเนื่องจากหลักสูตรการอบรมการให้คำปรึกษาเบื้องต้นสำหรับอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปี 2564-2566 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โรงพยาบาลเทพรัตน์นครราชสีมา โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ และศูนย์สุขภาพจิตที่ 9 เพื่อใช้พัฒนาศักยภาพอาจารย์ในมหาวิทยาลัยให้มีความรู้และทักษะการให้การปรึกษาเบื้องต้น สามารถให้การปรึกษาและดูแล เฝ้าระวังสุขภาพจิตนักศึกษาให้มีสุขภาพจิตที่ดี อันจะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยการพึ่งพิงตนเองในการส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันสุขภาพจิตในกลุ่มนักศึกษา ดูแลสุขภาพกายใจให้สมดุล และแก้ปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้บุคลากรที่ผ่านการอบรมสามารถเป็นวิทยากรในการถ่ายทอดความรู้และทักษะในการให้การปรึกษาแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา

2. เพื่อให้บุคลากรที่ผ่านการอบรมมีศักยภาพในการให้การปรึกษาเบื้องต้น

ผู้ใช้หลักสูตร (user)

บุคลากรที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการให้การปรึกษา หรือบุคลากรผู้มีประสบการณ์ในการให้การปรึกษาวัยรุ่น /นักศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย (target group)

อาจารย์ บุคลากร และแกนนำนักศึกษา ที่เกี่ยวข้องในการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา จำนวนผู้เข้าร่วมอบรมไม่ควรเกิน 40 คน และผู้เข้าร่วมต้องสามารถอยู่ร่วมการอบรมครบตลอดหลักสูตร

โครงสร้างหลักสูตร

หลักสูตรการให้การปรึกษานักศึกษาในบริบทของมหาวิทยาลัย มีโครงสร้างหลักสูตรประกอบด้วย

1. แผนการสอนที่ 1 ธรรมชาติของจิตใจ และเข้าใจวัยว้าวุ่น
2. แผนการสอนที่ 2 คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา
3. แผนการสอนที่ 3 ทักษะพื้นฐานการให้การปรึกษา
4. แผนการสอนที่ 4 ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา
5. แผนการสอนที่ 5 การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 1
6. แผนการสอนที่ 6 การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 2
7. แผนการสอนที่ 7 การวางแผนแก้ไขปัญหา และการยุติบริการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 3

* ฝึกปฏิบัติแบบบูรณาการกระบวนการให้การปรึกษา (หัวข้อนี้สามารถปรับได้ตามความเหมาะสมของระยะเวลา)

โครงสร้างหลักสูตร ถูกออกแบบเป็นแผนการสอน จำนวน 7 แผนการสอน เพื่อมุ่งให้ผู้ที่ผ่านการอบรมเกิดการพัฒนาในด้านความรู้ ด้านทัศนคติ และด้านทักษะ ดังนี้

แผนการสอน/ จำนวนชั่วโมง	สาระสำคัญ
แผนการสอนที่ 1 เรื่อง รู้จักตนเองและเข้าใจวัยว้าวุ่น 1.1 ธรรมชาติของจิตใจ 1.2 เข้าใจวัยว้าวุ่น เวลา 2 ชั่วโมง	การทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดี จำเป็นต้องมีการทบทวนตนเองในเรื่องประสบการณ์ การมีปัญหาทางอารมณ์จิตใจ หรือมีความทุกข์ความไม่สบายใจ เพื่อให้มองเห็นทางออกของปัญหาซึ่งจะส่งผลให้มีแนวทางในการพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดีได้ การดำเนินงานในการดูแลช่วยเหลือนักศึกษาด้านสุขภาพจิต สิ่งสำคัญคือบุคลากรหลักในการดำเนินงานต้องมีความรู้ความสามารถในการให้การปรึกษาและทัศนคติที่ดีในการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา เพื่อให้สามารถพัฒนานักศึกษาให้มีความสุขและมีสุขภาพจิตที่ดี

แผนการสอน/ จำนวนชั่วโมง	สาระสำคัญ
แผนการสอนที่ 2 เรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา เวลา 1 ชั่วโมง	การให้การปรึกษาเป็นกลวิธีในการช่วยเหลือด้านสังคมจิตใจ การให้การปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้การปรึกษาต้องมีเจตคติที่ดีต่อผู้รับการปรึกษา เจตคติสำคัญที่ผู้ให้การปรึกษาควรเรียนรู้คือ การไม่ตัดสิน (Non Judgmental) การไม่แบ่งแยก (Non-discrimination) อคติ (Bias) การเข้าใจความรู้สึกผู้อื่น (Empathy) และการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (Acceptance/Unconditional Positive regard) เจตคติเหล่านี้จะส่งผลต่อความเป็นกลางของผู้ให้การปรึกษา หากผู้ให้การปรึกษามีเจตคติที่ดีจะช่วยให้การให้การปรึกษาเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม
แผนการสอนที่ 3 เรื่อง ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา เวลา 3 ชั่วโมง 30 นาที	ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ผู้ให้การปรึกษา ต้องนำมาใช้อย่างมีวัตถุประสงค์ตลอดกระบวนการ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษามีโอกาสแสดงออกอย่างอิสระทั้งทางวาจา สีหน้า และพฤติกรรม ซึ่งจะทำให้ผู้ให้การปรึกษาสามารถติดตามเรื่องราวของผู้รับการปรึกษาได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งเนื้อหาและอารมณ์ความรู้สึก นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้ เข้าใจตนเองจนสามารถจัดการกับปัญหาของตนเองได้
แผนการสอนที่ 4 เรื่อง ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา เวลา 1 ชั่วโมง	การให้การปรึกษา เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาใช้ความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา ในการเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ศักยภาพของตนในการทำความเข้าใจปัญหา ค้นหาสาเหตุ แนวทางแก้ไข รวมทั้งสามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้ ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาจึงควรทำความเข้าใจในกระบวนการให้การปรึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการให้การปรึกษาต่อไป
แผนการสอนที่ 5 เรื่อง การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ เวลา 2 ชั่วโมง	การให้การปรึกษา จำเป็นต้องอาศัยพื้นฐานการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา เนื่องจากการมีสัมพันธภาพที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจ กล้าเปิดเผย นอกจากนี้ผู้ให้การปรึกษาจะต้องตกลงบริการ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้รับทราบถึงวัตถุประสงค์ของการพูดคุย เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา อันจะนำไปสู่ความพร้อมในการให้การปรึกษา
แผนการสอนที่ 6 เรื่อง การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ เวลา 3 ชั่วโมง 30 นาที	ผู้ให้การปรึกษา เปรียบเสมือนผู้ร่วมเดินทางของผู้รับการปรึกษาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เป็นผู้ที่สามารถช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้พิจารณาชีวิตและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้เข้าใจสาเหตุและหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง รวมถึงสร้างแรงจูงใจที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุของปัญหา
แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา เวลา 6 ชั่วโมง	ขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหาเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากขั้นตอนการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุความต้องการ ซึ่งปัญหาที่พบในการให้การปรึกษาจะเกี่ยวข้องกับปัญหาด้านขาดความรู้ ปัญหาด้านอารมณ์ความรู้สึก ปัญหาเกี่ยวกับการตัดสินใจ หรือแนวทางในการปฏิบัติ ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาอาจมีส่วนช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้มองเห็นปัญหาของตนเองว่าเป็นปัญหาด้านใดเพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม บนพื้นฐานศักยภาพของตัวผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ ขั้นตอนการยุติการปรึกษา เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการให้การปรึกษา ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาได้ตรวจสอบความเข้าใจร่วมกัน ถึงสิ่งที่ได้พูดคุยกันในการให้การปรึกษา ว่าช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้แก้ไขปัญหาได้บางส่วนหรือทั้งหมด จำเป็นต้องมีการนัดหมายต่อเนื่องหรือการส่งต่อ ตามสถานการณ์ของการให้การปรึกษาแต่ละครั้ง

ระยะเวลา

ใช้เวลาในการฝึกอบรม 3 วัน ตามตาราง ดังนี้

<table>
<tr><th>วัน/
เวลา</th><th colspan="2">09.00-11.00 น.</th><th>11.00-12.00 น.</th><th rowspan="4">พักรับประทานอาหาร</th><th colspan="2">13.00-14.00 น.</th><th>14.00-16.30 น.</th></tr>
<tr><td>วันที่ 1</td><td colspan="2">ธรรมชาติของจิตใจและ
เข้าใจวัยว้าวุ่น</td><td>คุณสมบัติของผู้ให้
การปรึกษา</td><td colspan="3">บรรยายและฝึกปฏิบัติ เรื่องทักษะพื้นฐานการ
ให้การปรึกษา</td></tr>
<tr><td>วันที่ 2</td><td>ภาพรวมของ
กระบวนการ
ให้การปรึกษา</td><td colspan="2">การสร้างสัมพันธภาพและตกลง
บริการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 1</td><td colspan="3">การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหาสาเหตุ
ความต้องการ พร้อมฝึกปฏิบัติ 2</td></tr>
<tr><td>วันที่ 3</td><td colspan="3">การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติ
พร้อมฝึกปฏิบัติ 3</td><td colspan="2">ฝึกปฏิบัติการบูรณาการภาพรวม
กระบวนการให้การปรึกษา</td><td>อภิปราย
และ
ซักถาม</td></tr>
</table>

รูปแบบการฝึกอบรม

ใช้หลักการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Participatory Learning : PL) ในการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้มากที่สุด โดยเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกับการฝึกปฏิบัติ รวมทั้งกิจกรรมสะท้อนความรู้สึกและข้อมูลของผู้รับการอบรมในมุมมองเกี่ยวกับเนื้อหาและกระบวนการ

ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิด

ระดับบุคคล นักศึกษาและบุคลากรในหน่วยงานได้รับการดูแลด้านสุขภาพจิตเบื้องต้น

ระดับองค์กร ลดความสูญเสียจากปัญหาสุขภาพจิต อัตราการเจ็บป่วย

การประเมินผล

1. ระหว่างการอบรม

- ประเมินความรู้ โดยวัดผลการเปลี่ยนแปลงด้วยแบบทดสอบก่อนและหลังการอบรม
- ประเมินการมีส่วนร่วมระหว่างการฝึกอบรม
- ประเมินทักษะด้วยการสังเกตระหว่างการฝึกปฏิบัติ

2. ภายหลังการอบรม 3-6 เดือน

- ติดตามผลหลังการอบรม หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการให้การปรึกษาร่วมกัน
- ประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาภายหลังรับบริการ

แผนการสอนที่ 1
เรื่องรู้จักตนเองและเข้าใจวัยว้าวุ่น
เวลา 2 ชั่วโมง

แผนการสอนที่ 1.1 เรื่องธรรมชาติของจิตใจ (เวลา 1 ชั่วโมง)

จุดประสงค์การเรียนรู้ เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. เตรียมความพร้อมในการพัฒนาตนเองเป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดี
2. เรียนรู้ เข้าใจความรู้สึก ความต้องการของผู้รับการปรึกษา

สาระสำคัญ

การทำหน้าที่เป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดี จำเป็นต้องมีการทบทวนตนเองในเรื่องประสบการณ์ การมีปัญหาทางอารมณ์จิตใจ หรือมีความทุกข์ความไม่สบายใจ เพื่อให้มองเห็นทางออกของปัญหา ซึ่งจะส่งผลให้มีแนวทางในการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดีได้

กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
1. **นำเข้าสู่บทเรียน** โดยวิทยากรสุ่มถามผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 2-3 คน ในประเด็น “หากท่านไม่สมหวังในเรื่องที่คาดหวังไว้ ท่านจะรู้สึกอย่างไรและมีแนวทางแก้ไขปัญหาอย่างไร”	
2. วิทยากร**สรุปประเด็น**ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมตามใบความรู้ที่ 1	1. ใบความรู้ที่ 1 แนวทางการสรุปสำหรับวิทยากร
3. วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมตอบคำถามตามประเด็นในแบบประเมินบุคลิกภาพรายบุคคล เมื่อเสร็จแล้วให้แบ่งผู้เข้าอบรมตามลักษณะเด่น CP, NP, A, FC, AC และนำความคิดเห็นของตนเองมาร่วมอภิปรายในประเด็นข้อดี ข้อเสียของลักษณะบุคลิกภาพแต่ละด้าน (CP, NP, A, FC, AC) ที่มีต่อตนเอง รวมทั้งมีแนวทางการพัฒนาตนเองอย่างไร พร้อมทั้งหาข้อสรุปของกลุ่ม (15 นาที) ให้ผู้แทนแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายในกลุ่มใหญ่ กลุ่มละ 2 นาที	2. แบบประเมินบุคลิกภาพรายบุคคล
4. วิทยากร**สรุปประเด็น**ที่ทุกกลุ่มนำเสนอ และ**บรรยาย**ตามใบความรู้ที่ 2	3. ใบความรู้ที่ 2 แนวทางการสรุปสำหรับวิทยากร เรื่อง บุคลิกภาพและการพัฒนา และ บุคลิกภาพกับงานบริการ

ใบความรู้ที่ 1
แนวทางการสรุปสำหรับวิทยากร
(แผนการสอนที่ 1.1 เรื่อง ธรรมชาติของจิตใจ)

ธรรมชาติของจิตใจ เมื่อบุคคลเผชิญกับปัญหาจะมีความแตกต่างทางอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน ซึ่งเกิดจากสาเหตุ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางสังคมจิตวิทยา ได้แก่
   1.1 การอบรมเลี้ยงดูและรูปแบบการเผชิญปัญหา
   1.2 สิ่งแวดล้อม
   1.3 ความคาดหวัง
   1.4 ค่านิยม ความเชื่อ
   1.5 วัฒนธรรม
   1.6 บุคลิกภาพ
   1.7 ประสบการณ์ในชีวิต ฯลฯ
2. มุมมองจากการรับรู้ปัญหาและความรุนแรงด้านอารมณ์
3. ยอมรับความแตกต่างและคุณค่าของความเป็นคน ทุกคนเกิดมาอยากได้ดี
4. ในการเผชิญปัญหา บางคนสามารถแก้ไขจัดการกับปัญหาตนเองได้ แต่บางคนไม่สามารถแก้ไขปัญหาตนเอง จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้การปรึกษา

ดังนั้น การให้การปรึกษาจึงเป็นกระบวนการในการช่วยเหลือบุคคลซึ่งต้องคำนึงถึงความพร้อมของผู้ให้และผู้รับบริการปรึกษาด้วย

แบบประเมินบุคลิกภาพรายบุคคล

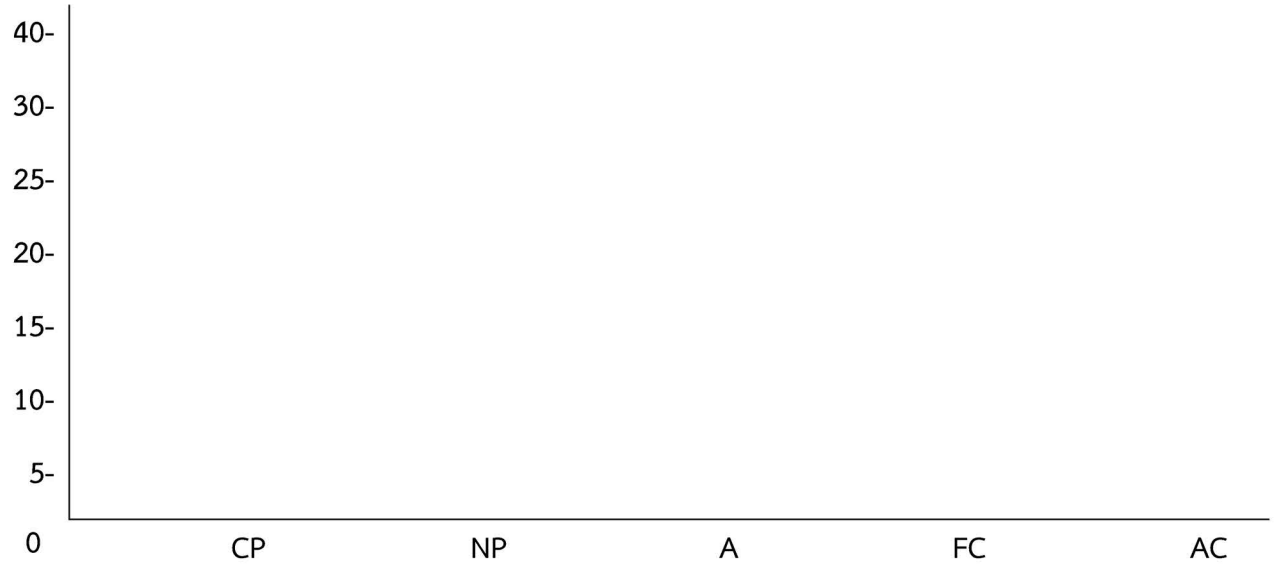
คำชี้แจง ขอให้อ่านคำถามแต่ละข้อข้างล่างแล้วนำตัวเลขที่บอกลักษณะมาก น้อย ของลักษณะของท่านดังต่อไปนี้ ใส่ในช่องว่างให้ตรงกับคำถาม

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

ข้าพเจ้าเป็นคน.....

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

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



ใบความรู้ที่ 2
แนวทางการสรุปสำหรับวิทยากร
เรื่อง บุคลิกภาพกับการพัฒนาและบุคลิกภาพกับงานบริการ
(แผนการสอนที่ 1.1 เรื่อง ธรรมชาติของจิตใจ)

บุคลิกภาพกับการพัฒนา

บุคลิกภาพเป็นการผสมผสานของประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากพัฒนาการตั้งแต่เล็กจนโต บุคลิกภาพมีส่วนสำคัญต่อการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะมีผลต่อการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ ได้แก่

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

แนวความคิดทางจิตวิทยาที่อธิบายเรื่องบุคลิกภาพมีหลายแบบ ในหลักสูตรนี้ขอนำเสนอแนวคิดบุคลิกภาพแบบ T.A. (Transactional Analysis) ผู้ที่ก่อตั้งวิชาจิตวิทยาแห่งความสัมพันธ์ (T.A.) เป็นจิตแพทย์ชาวแคนาดา ชื่อ อีริค เบอร์น (Eric Berne) กล่าวว่า บุคลิกภาพของคนเรานั้นประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพแบบพ่อ-แม่ (Parent : P) บุคลิกภาพส่วนนี้เกิดจากการหล่อหลอม เลียนแบบเอาอย่างผู้ใหญ่ในอดีตที่เลี้ยงดู อบรม หรือที่เคยเห็นมา ตลอดจนผู้มีอำนาจทั้งหลายที่ได้เคยสัมผัสในอดีต บุคลิกภาพแบบพ่อ-แม่ แบ่งย่อยออกเป็น

1.1 พ่อแม่ที่ชอบควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ (Controlling/Critical Parent : CP) บุคลิกภาพนี้จะมีลักษณะชอบควบคุมความประพฤติ เอาจริงเอาจัง กำหนดขอบเขตวิถีชีวิตของตัวเองและผู้อื่น มักตัดสินว่าสิ่งใดดีหรือไม่ดี คำพูดที่ใช้มาก เช่น จง อย่า ห้าม ควร ไม่ควร ต้อง ไม่ดี เป็นต้น

ส่วนดีของพ่อแม่ที่ชอบควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ เป็นสภาวะที่เข้มแข็ง เชื่อมั่นในตัวเอง มีความคิดเห็นเป็นของตนเองใช้คำพูดที่สร้างสรรค์ทำให้ผู้ฟังเกิดการพัฒนา เช่น คุณชนิกาคะ ช่วยแก้ไขนามสกุล ของดิฉันด้วยนะคะ ใช้ "ศ" แทน "ส" ค่ะ

ส่วนเสียของพ่อแม่ที่ชอบควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ เป็นสภาวะที่แสดงออกแล้วสร้างความไม่สบายใจให้ผู้อื่นทำให้ผู้อื่นต่ำต้อยชอบทำลาย ทำให้ผู้อื่นเจ็บช้ำน้ำใจ มีวาจาที่ไม่สร้างสรรค์ เช่น นี่เธอแก้ตั้งหลายครั้งแล้วไม่จำสักทีนามสกุลชั้นสะกดด้วย "ศ" นะ (...จบภาษาไทยมาได้ยังไงกัน)

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

ส่วนดีของพ่อแม่ที่ดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ปกป้องมีความรักและเมตตาต่อผู้อื่นอย่างจริงใจแสดงออกด้วยความห่วงใย มีพฤติกรรมอ่อนโยน ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยเมตตาไม่หวังผลประโยชน์

ส่วนเสียของพ่อแม่ที่ดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ปกป้องมีความรักและเมตตาต่อผู้อื่นในทางที่ผิด เช่น ซื้อรถยนต์ให้ลูกขับขณะที่ยังมีอายุไม่ถึงเกณฑ์ได้รับใบขับขี่ ถ้าเป็นผู้บังคับบัญชาก็จะปกป้องลูกน้องในทางที่ผิดหรือเมตตาผู้อื่นด้วยหวังผลตอบแทน

ใบความรู้ที่ 2 (ต่อ)
แนวทางการสรุปสำหรับวิทยากร เรื่อง บุคลิกภาพกับการพัฒนาและบุคลิกภาพกับงานบริการ
(แผนการสอนที่ 1.1 เรื่อง ธรรมชาติของจิตใจ)

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

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

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

ส่วนดีของบุคลิกภาพแบบเด็กอิสระ เป็นสภาวะความเป็นเด็กแท้จริง ไร้เดียงสาตามธรรมชาติของเด็กมีความสุข มีความจริงใจกับผู้ใกล้ชิด คบค้าสมาคมด้วยเกิดความสบายใจ ไม่สะสมอารมณ์เครียด

ส่วนเสียของบุคลิกภาพแบบเด็กอิสระ จะทำตามความต้องการของตนเองเป็นใหญ่ โดยไม่คำนึงถึงโทษที่จะเกิดตามมาทั้งของตนเองและผู้อื่น เช่น ใช้เงินจากบัตรเครดิต จนเป็นหนี้สูง ตามใจปากจนเป็นโรคอ้วน

3.2 เด็กปรับตัว-จำยอม (Adapted Child : AC) จะชอบยอมทำตาม ไม่กล้าขัดใจคนอื่น ไม่รู้จักปฏิเสธ ขาดความเป็นตัวของตัวเอง ทำตัวเป็นลูกแหง่ จะอดทนเพื่อไม่ให้ผู้ใหญ่ตำหนิ ว่ากล่าว ท่าทางที่แสดงออกจะชอบก้มหน้าไม่กล้าสบตา ชอบพยักหน้าหลายครั้ง พูดเสียงเบา คำพูดที่ใช้ เช่น ขอโทษค่ะ ครับผม กรุณาด้วยครับ ได้ครับ ไม่เป็นไรค่ะ เป็นต้น หรือบางครั้งอาจจะออกมาในลักษณะไม่ชอบทำตามผู้อื่น แต่ก็ไม่สามารถเป็นตัวของตัวเองได้ มักแสดงอาการหงุดหงิดต่อต้าน ดื้อดึง พูดจาประชดประชัน ท้าทาย ประท้วง ชอบนินทา อิจฉาริษยา หวาดระแวง ไม่ไว้ใจใคร คำพูดที่ใช้และท่าทางมักจะชอบเสียดสี แสดงอารมณ์ประกอบ ไม่ชอบพูดตรงไปตรงมา เช่น นึกว่าจะแน่แค่ไหน... อย่างนี้ใครก็ทำได้... อย่างนี้ยอมไม่ได้... ทำไปก็เท่านั้น... เป็นต้น

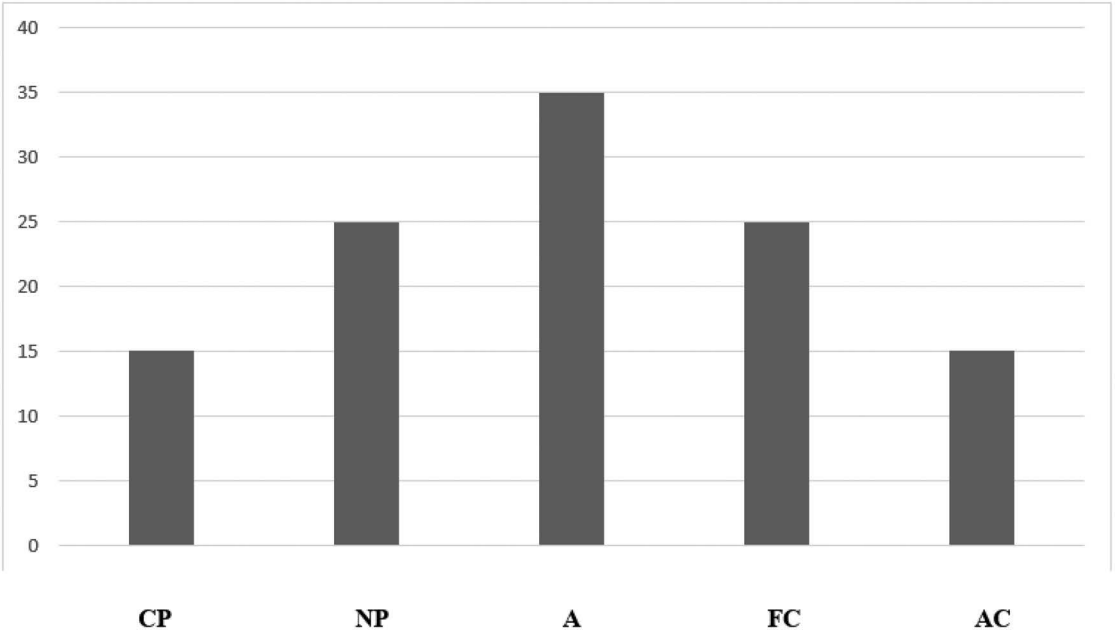
ส่วนดีของเด็กปรับตัว จำยอม สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน เชื่อฟังกระทำตาม เช่น "ได้ค่ะหนูจะทำตาม" "ไม่มีปัญหาค่ะ" "คุณว่าดีผมก็ว่าดีครับ" แสดงถึงความมีสัมมาคารวะที่เกินความจำเป็น กลายเป็นไม่จริงใจ

ส่วนเสียของเด็กปรับตัว-จำยอม ไร้เหตุผล เชื่อง่าย งมงาย เช่น เชื่อสัตว์รูปร่างประหลาดว่ามีอิทธิฤทธิ์เชื่อคำโฆษณาโดยไม่นำข้อมูลมาพิจารณา เช่น เชื่อว่าใช้แล้วจะหน้าขาวภายใน 7 วัน

บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลเป็นผลรวมของบุคลิกภาพแบบพ่อแม่ แบบผู้ใหญ่ และแบบเด็ก โดยแต่ละบุคคลจะมีสัดส่วนของบุคลิกภาพทั้ง 5 แบบ ไม่เท่ากัน และในแต่ละช่วงเวลาก็อาจแสดงบุคลิกภาพที่แตกต่างกันตามความรู้สึกภายในและสิ่งเร้าที่กระทบมาจากภายนอกได้ การพัฒนาบุคลิกภาพ ต้องตระหนักและยอมรับในบุคลิกภาพของตนเอง มีสติรู้ตัวอยู่เสมอว่ากำลังแสดงบุคลิกภาพใดออกมา ฝึกควบคุมตนเองให้คิด พูด และทำในลักษณะของบุคลิกภาพที่เหมาะสม

ใบความรู้ที่ 2 (ต่อ)
แนวทางการสรุปสำหรับวิทยากร เรื่อง บุคลิกภาพกับการพัฒนาและบุคลิกภาพกับงานบริการ
(แผนการสอนที่ 1.1 เรื่อง ธรรมชาติของจิตใจ)

ลักษณะบุคลิกภาพตามแนวคิดTA ที่เอื้อต่อการให้การปรึกษา



ในการเป็นผู้ให้การปรึกษา เราคงต้องกลับมาสำรวจตนเองว่าตนเองมีบุคลิกภาพแบบใดที่เป็นข้อดี และนำข้อดีนั้นมาทำให้เกิดประโยชน์ในการให้การปรึกษาให้ได้มากที่สุด ขณะเดียวกันต้องตระหนักรู้เท่าทันว่าตนเองที่จะจัดการกับข้อเสียของตนเอง เพื่อให้มีผลกระทบต่อกระบวนการให้การปรึกษาน้อยที่สุด

บุคลิกภาพกับงานบริการ

การให้บริการทางสังคมจิตใจ ผู้ให้บริการ หรือผู้ที่จะสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดีนั้น ควรเป็นผู้ที่มีความเมตตา กรุณา รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น แต่จะไม่ปกป้องอุ้มชูจนเกินไป ต้องยอมรับฟัง สังเกต และพิจารณาเสียก่อนตามข้อมูลที่มีอยู่จริงด้วยเหตุและผล และช่วยให้ผู้อื่นตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ และขณะเดียวกันก็จะต้องมองโลกในแง่ดี มีความเป็นตัวของตัวเอง มีอารมณ์ขัน มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักดูแลตัวเอง หาความสุขให้กับตัวเองได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นบุคลิกภาพบางอย่างก็อาจเป็นปัญหาในการให้การปรึกษาได้ เช่น บางคนที่ชอบควบคุมบังคับผู้อื่น ยึดตัวเองศูนย์กลางในการตัดสินใจถูกผิด หรือพวกที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมากเกินไปโดยลืมนึกถึงศักยภาพของผู้อื่น หรือพวกที่ชอบมองโลกในแง่ร้ายต่อต้านสังคม หรือพวกที่จิตใจอ่อนแอโอนเอนไปตามผู้อื่นง่าย ไม่เป็นตัวของตัวเอง เหล่านี้อาจทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์และการให้บริการทางสังคมจิตใจได้

ฝึกควบคุมตนเองให้คิด พูด และทำในลักษณะของบุคลิกภาพที่เหมาะสม คือ

- มีสติปัญญา มีเหตุผลในการแก้ปัญหา ต้องอยู่บนข้อมูลที่มีอยู่จริง
- ไม่ด่วนตัดสินถูกผิด (non-judgmental attitude) และหลีกเลี่ยงการตำหนิว่ากล่าวผู้อื่น
- ฝึกรับฟังผู้อื่น และพยายามศึกษาให้เข้าใจในความคิด ความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่น
- มีจิตใจที่เมตตากรุณา ชอบช่วยเหลือผู้อื่น
- เชื่อมั่นในศักยภาพของผู้อื่นว่ามีความสามารถแก้ปัญหาด้วยตัวเองได้ ไม่ช่วยเหลือหรือคิดแทนไปหมดทุกเรื่อง
- มองโลกในแง่ดี มองว่าปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไขและมีทางออกเสมอ

แผนการสอนที่ 1.2 เข้าใจวัยว้าวุ่น (เวลา 1 ชั่วโมง)

จุดประสงค์การเรียนรู้ เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. มีทัศนคติและมุมมองที่ดีต่อการดูแลช่วยเหลือวัยรุ่นหรือนักศึกษา
2. มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการดูแลช่วยเหลือด้านสุขภาพจิตแก่วัยรุ่นหรือนักศึกษา

สาระสำคัญ

การดำเนินงานในการดูแลช่วยเหลือด้านสุขภาพจิตนักศึกษาแต่ละสถานศึกษานั้น อาจมีขั้นตอน วิธีการและเครื่องมือในการทำงานที่หลากหลายขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละแห่ง แต่ที่สำคัญและที่เหมือนกันคือบุคลากรหลักในการดำเนินงานดังกล่าวต้องมีความรู้ความสามารถในการให้การปรึกษาและทัศนคติที่ดีในการดูแลช่วยเหลือวัยรุ่นและนักศึกษา เพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีความสุขและมีสุขภาพจิตที่ดี

กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
1. วิทยากร**นำเข้าสู่บทเรียน** กล่าวทักทายผู้เข้าอบรม และทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อผ่อนคลายและเตรียมความพร้อมสู่การเรียนรู้ 2. **แลกเปลี่ยนประสบการณ์** สุ่มถามผู้เข้าอบรม 3-5 คนต่อประเด็นปัญหาที่พบบ่อย 2.1 กรณีที่ให้การปรึกษาแล้วประสบผลสำเร็จและภาคภูมิใจ 2.2 กรณีที่อยากช่วยแต่ช่วยไม่ได้หรือมีอุปสรรคที่ทำให้ไม่สำเร็จ 2.3 ประสบการณ์การดูแล “ใจ”ตนเอง 3. **บรรยาย** เรื่องการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา ตามใบความรู้ที่ 1 4. **บรรยายสรุปบทเรียน** เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจกระบวนการและแนวทางในการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา ซึ่งมีเครื่องมือที่สำคัญคือการให้การปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาตนเองไปสู่การมีสุขภาพจิตที่ดี	1. ใบความรู้ที่ 1 เรื่อง การดูแลช่วยเหลือนักศึกษา

ใบความรู้ที่ 1
เรื่อง การดูแลช่วยเหลือนักศึกษา
(แผนการสอนที่ 1.2 เข้าใจวัยว้าวุ่น)

พฤติกรรมของวัยรุ่น วิเคราะห์ว่าเป็นปัญหาหรือไม่จาก

- เปรียบเทียบกับวัยรุ่นปกติทั่วไปในวัยเดียวกัน
- ความเหมาะสมกับวัย เวลา สถานการณ์
- ความรุนแรง ความถี่ของพฤติกรรม
- ผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน

ลักษณะปัญหาที่พบบ่อย มีดังนี้

1. ปัญหาการเรียน ได้แก่
   - ผลการเรียนต่ำ สอบตก บกพร่องในการเรียนรู้บางวิชา
   - ไม่ตั้งใจเรียน ไม่สนใจเรียน เล่น พูดคุยในชั้นเรียน
   - เบื่อหน่าย นั่งหลับ ไม่มีสมาธิ ความสนใจสั้น เหม่อลอย
   - ทำงานช้า ไม่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย
2. ปัญหาพฤติกรรม ได้แก่
   - ปรับตัวเข้ากับเพื่อนไม่ได้
   - พฤติกรรมก่อกวน ทะเลาะวิวาท
   - โกหก ลักขโมย
   - เล่นการพนัน ติดสารเสพติด ติดเกม
   - พฤติกรรมทางเพศไม่เหมาะสม เพศสัมพันธ์เบี่ยงเบน
3. ปัญหาอารมณ์จิตใจ ได้แก่
   - โมโหง่าย ฉุนเฉียว ควบคุมอารมณ์ไม่ได้
   - ไม่กล้าแสดงออก ไม่มั่นใจ ขี้อาย เงียบขรึม
   - เก็บตัว ซึมเศร้า
   - พยายามทำร้ายตนเอง ฆ่าตัวตาย

การดูแลช่วยเหลือนักศึกษา

1. ประเมินปัญหา
   - 1.1 ลักษณะของปัญหา
   - 1.2 ความรุนแรงของปัญหา : เล็กน้อย ปานกลาง รุนแรง
   - 1.3 สาเหตุของปัญหา
2. ให้การปรึกษา และดูแลช่วยเหลือ
   - 2.1 ให้การปรึกษา
     - พูดคุยให้เข้าใจยอมรับปัญหา
     - มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
     - ยอมรับและเข้าใจปัญหาว่าจำเป็นต้องมีแหล่งช่วยเหลืออื่น

ใบความรู้ที่ 1 (ต่อ)
เรื่อง การดูแลช่วยเหลือนักศึกษา
(แผนการสอนที่ 1.2 เข้าใจวัยว้าวุ่น)

2.2 กิจกรรมดูแลช่วยเหลือ

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

2.3 พูดคุยสื่อสารกับผู้ปกครอง

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

2.4 ประชุมปรึกษารายกรณี (case Conference)

- ความจำเป็นในการดูแลช่วยเหลือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3. การส่งต่อ

ความจำเป็นในการดูแลช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ

ปัญหาทั่วไป สามารถวิเคราะห์สาเหตุการเกิดปัญหาได้จาก

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

ใบความรู้ที่ 1 (ต่อ)
เรื่อง การดูแลช่วยเหลือนักศึกษา
(แผนการสอนที่ 1.2 เข้าใจวัยว้าวุ่น)

ปัญหาการเรียน

พิจารณาสาเหตุของปัญหาได้จาก

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

แนวทางการช่วยเหลือ

1. พูดคุย ให้กำลังใจ และให้การปรึกษาแนะนำเพื่อยอมรับข้อจำกัดด้านการเรียน
2. เสนอแนะการแก้ไขและพัฒนาด้านการเรียน
3. ส่งเสริมในการค้นหาศักยภาพด้านอื่น เพื่อส่งเสริมคุณค่าในตนเอง และประสบการณ์ความสำเร็จในด้านอื่นๆ เช่น กีฬา ดนตรี ศิลปะ การเข้าสังคม ฯลฯ
4. พูดคุยให้ครอบครัวทราบ ยอมรับ เข้าใจปัญหา และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา

กรณีจำเป็นในการส่งต่อ

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

ใบความรู้ที่ 1 (ต่อ)
เรื่อง การดูแลช่วยเหลือนักศึกษา
(แผนการสอนที่ 1.2 เข้าใจวัยว้าวุ่น)

ปัญหาพฤติกรรมทางเพศ

พิจารณาสาเหตุของปัญหาได้จาก

ตัววัยรุ่น - สติปัญญา ความสามารถในการเรียน - แรงจูงใจ/เป้าหมายชีวิต - ความภาคภูมิใจในตนเอง - บุคลิกภาพ : ขาดความรัก อ่อนแอ ต้องการที่พึ่ง - พัฒนาการวัยรุ่น อยากรู้ อยากลอง ฯลฯ	**ครอบครัว** - บทบาททางเพศของพ่อแม่ - ความสัมพันธ์ในครอบครัว (หากแก้ไขไม่ได้แต่สามารถเข้าใจได้) - การเลี้ยงดู - อาชีพ/รายได้ของผู้ปกครอง ฯลฯ
โรงเรียน - ครู เพื่อน บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม ฯลฯ	**ชุมชน** - ค่านิยม - อิทธิพลจากสังคม/สื่อต่างๆ ฯลฯ

แนวทางการช่วยเหลือ

1. พูดคุย ให้กำลังใจ และให้การปรึกษาแนะนำในการยอมรับตนเอง และเห็นความสำคัญในการแก้ไขและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาตามมา
2. ส่งเสริมการค้นหาศักยภาพตนเอง และการมีกิจกรรมด้านอื่นๆ ที่สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดคุณค่าในตนเอง มีการปรับตัว และการใช้ชีวิตที่เหมาะสม
3. ครอบครัวมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา

กรณีจำเป็นในการส่งต่อ

1. มีภาวะเครียด และปัญหาการปรับตัว/ปัญหาอารมณ์/ปัญหาพฤติกรรม
2. มีพฤติกรรมทางเพศที่เสี่ยง เช่น มีเพศสัมพันธ์ ติดโรคทางเพศสัมพันธ์ ตั้งครรภ์ ทำแท้ง ฯลฯ

ใบความรู้ที่ 1 (ต่อ)
เรื่อง การดูแลช่วยเหลือนักศึกษา
(แผนการสอนที่ 1.2 เข้าใจวัยว้าวุ่น)

ปัญหาติดเกม

พิจารณาสาเหตุของปัญหาได้จาก

ตัววัยรุ่น - สติปัญญา ความสามารถในการเรียน - แรงจูงใจ/เป้าหมายชีวิต - ความภาคภูมิใจในตนเอง - บุคลิกภาพ : ขาดความกระตือรือร้น ไม่มีสมาธิ ฯลฯ	**ครอบครัว** - การเลี้ยงดู - ความสัมพันธ์ - กิจกรรมภายในครอบครัว - อาชีพ/รายได้ของผู้ปกครอง ฯลฯ
โรงเรียน - ครู เพื่อน บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม ฯลฯ	**ชุมชน** - ร้านเกม - อิทธิพลจากสังคม/สื่อต่างๆ ฯลฯ

แนวทางการช่วยเหลือ

1. พูดคุย ให้กำลังใจ และให้การปรึกษาแนะนำเพื่อยอมรับปัญหา ผลกระทบจากการติดเกม
2. พัฒนาด้านการเรียน ศักยภาพด้านอื่น การจัดแบ่งเวลา กิจกรรมสร้างสรรค์
3. พูดคุยให้ครอบครัวทราบ ยอมรับ เข้าใจปัญหา และมีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือ การบริหารเวลาและกิจกรรมสร้างสรรค์

กรณีจำเป็นในการส่งต่อ

1. การติดเกมส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวัน เช่น กิจวัตรประจำวัน ความรับผิดชอบด้านการเรียน สัมพันธภาพในครอบครัว ปัญหาสุขภาพอื่น ฯลฯ
2. ประเมินแล้วว่ามีปัญหาอื่นที่จำเป็นต้องแก้ไขร่วมด้วย เช่น ปัญหาอารมณ์ ปัญหาสติปัญญา ปัญหาสมาธิสั้น

ใบความรู้ที่ 1 (ต่อ)
เรื่อง การดูแลช่วยเหลือนักศึกษา
(แผนการสอนที่ 1.2 เข้าใจวัยว้าวุ่น)

ปัญหาอารมณ์

พิจารณาสาเหตุของปัญหาได้จาก

ตัววัยรุ่น - สติปัญญา - โรคประจำตัว - แรงจูงใจ/เป้าหมายชีวิต ความภาคภูมิใจในตนเอง - บุคลิกภาพ : เก็บตัว ไม่สุงสิงกับใคร ไม่มีสมาธิ - ใช้สารเสพติด	**ครอบครัว** - การเลี้ยงดู - ความสัมพันธ์ - พื้นฐานอารมณ์ของพ่อแม่ - อาชีพ/รายได้ของผู้ปกครอง ฯลฯ
โรงเรียน - ครู เพื่อน บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม ฯลฯ	**ชุมชน** - สภาพชุมชน - ความสัมพันธ์ในชุมชน - อิทธิพลจากสังคม/สื่อต่างๆ ฯลฯ

แนวทางการช่วยเหลือ

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

กรณีจำเป็นในการส่งต่อ

1. มีอารมณ์หรือพฤติกรรมที่รุนแรง ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวัน
2. ขาดผู้ปกครองหรือครูที่เข้าใจหรือสามารถช่วยให้วัยรุ่นผ่านพ้นปัญหาการปรับตัวไปได้
3. กรณีที่สงสัยว่าอาจมีภาวะปัญหาอื่นร่วมด้วย เช่น ปัญหาบุคลิกภาพ ภาวะเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย โรคซึมเศร้า โรคจิต ใช้สารเสพติด

(ตัวอย่าง)

แบบบันทึกการให้การปรึกษาวัยรุ่น

วันที่ขอรับการปรึกษา ...../...../.....
ครั้งที่มารับบริการ.....

ชื่อ-สกุล (นามสมมติ).....
เพศ .....อายุ.....ปี
ปัญหาที่มารับบริการ.....
รายละเอียดปัญหา
.....
.....
.....

บริการปรึกษาที่ให้

.....
.....
.....

สรุปผลการให้บริการ
.....
.....
.....

☐ ยุติการให้บริการ
☐ นัดครั้งต่อไป วัน/เดือน/ปี..... .....
☐ ส่งต่อ

.....

ผู้ให้การปรึกษา

แบบประเมินความพึงพอใจหลังรับบริการปรึกษา

คณะ..... วันที่.....

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง อายุ.....ปี

โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อ	ความคิดเห็น	ความพึงพอใจ			ข้อเสนอแนะ
		มาก	ปานกลาง	น้อย	
1.	ขั้นตอนการบริการที่สะดวกเข้าถึงง่าย				
2.	ระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการการปรึกษาที่เหมาะสม				
3.	ผู้ให้การปรึกษามีท่าทีเป็นมิตรและใช้วาจาสุภาพกับท่าน				
4.	ผู้ให้การปรึกษาช่วยให้ท่านเข้าใจปัญหาของท่านที่เกิดขึ้นในขณะนี้				
5.	ท่านสามารถมีแนวทาง/ทางเลือกในการแก้ปัญหาหลังรับบริการปรึกษา				
6.	ท่านมั่นใจว่าผู้ให้การปรึกษาสามารถรักษาความลับของท่านได้				
7.	ท่านรู้สึกพึงพอใจในการรับบริการปรึกษาในครั้งนี้				
8.	สถานที่ให้บริการปรึกษาช่วยให้ท่านรู้สึกปลอดภัย/เป็นส่วนตัว				
9.	ถ้าท่านมีปัญหาท่านคิดว่าจะมารับบริการปรึกษาที่นี่อีก				
	รวมคะแนน				

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

การแปลผลคะแนน	
คะแนนความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**
มาก = 2 คะแนน	16-20 คะแนน พึงพอใจมาก
ปานกลาง = 1 คะแนน	10-15 คะแนน พึงพอใจปานกลาง
น้อย = 0 คะแนน	0-9 คะแนน พึงพอใจน้อย

แผนการสอนที่ 2
เรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา
เวลา 1 ชั่วโมง

จุดประสงค์การเรียนรู้ เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. อธิบายเจตคติที่เหมาะสมของผู้ให้การปรึกษาได้
2. มีเจตคติที่ดีต่อผู้รับการปรึกษา

สาระสำคัญ

การให้การปรึกษาเป็นกลวิธีในการช่วยเหลือด้านสังคมจิตใจ การให้การปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้การปรึกษาต้องมีเจตคติที่ดีต่อผู้รับการปรึกษา เจตคติสำคัญที่ผู้ให้การปรึกษาควรเรียนรู้คือ การไม่ตัดสิน (Non Judgmental) การไม่แบ่งแยก (Non discrimination) อคติ (Bias) การเข้าใจความรู้สึกผู้อื่น (Empathy) และการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (Acceptance/Unconditional Positive regard) เจตคติเหล่านี้จะส่งผลต่อความเป็นกลางของผู้ให้การปรึกษา หากผู้ให้การปรึกษามีเจตคติที่ดีจะช่วยให้การให้การปรึกษาเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม

กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
1. วิทยากร**นำเข้าสู่บทเรียน** กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อผ่อนคลายและเตรียมความพร้อมสู่การเรียนรู้ **2. กิจกรรม** “คุณคิดอย่างไร” ตามใบกิจกรรมที่ 2.1 2.1 ให้ผู้เข้าอบรม อ่านกรณีตัวอย่างของบุคคลทั้ง 6 คน จากนั้นตอบคำถามตามใบกิจกรรมที่ 2.1 “คุณคิดอย่างไร” ต่อพฤติกรรมของแต่ละคน และทำเครื่องหมาย √ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของตนเอง โดยไม่ต้องเขียนชื่อ ใช้เวลาในการลงความเห็น 3 นาที 2.2 รวบรวมใบกิจกรรมและแจกกลับไปยังผู้เข้าอบรม โดยให้สลับใบกิจกรรมที่ 2.1 กับผู้เข้าอบรมท่านอื่น 2.3 วิทยากรอ่านเรื่องตามใบกิจกรรมให้ผู้เข้าอบรมฟังรายข้อ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมยกมือให้คะแนนการยอมรับหรือไม่ยอมรับ ตามระดับเล็กน้อย ปานกลาง มาก 2.4 วิทยากรรวมคะแนนแต่ละข้อ สรุปพฤติกรรมที่ได้รับ การยอมรับมากที่สุดและยอมรับไม่ได้มากที่สุด 2.5 วิทยากรแบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมออกเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 5-6 คน ร่วมอภิปรายเหตุผลของการยอมรับได้หรือยอมรับไม่ได้ใน 2 ประเด็นที่มีผู้ลงความเห็นมากที่สุด (จากการทำกิจกรรมที่ 2.1 คุณคิดอย่างไร) 2.6 วิทยากรแบ่งกลุ่มนำเสนอเหตุผลของกลุ่ม กลุ่มละ 3 นาที 2.7 วิทยากรสรุปเชื่อมโยงเจตคติของผู้ให้การปรึกษา 3. วิทยากร**บรรยาย**เพิ่มเติม เรื่องคุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา ตามใบความรู้ที่ 2.1	1. ใบกิจกรรมที่ 2.1 “คุณคิดอย่างไร” 2. ใบความรู้ที่ 2.1 เรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา

ใบกิจกรรมที่ 2.1

คุณคิดอย่างไร (3 นาที)

(แผนการสอนที่ 2 เรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา)

คำชี้แจง อ่านเรื่องของบุคคลทั้ง 6 คนนี้ คุณคิดอย่างไรต่อพฤติกรรมของแต่ละคน ให้ทำเครื่องหมาย √ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของคุณ โดยไม่ต้องระบุชื่อ

เรื่องของ	ยอมรับได้	ยอมรับไม่ได้		
		เล็กน้อย	ปานกลาง	มาก
1. นายสิน ยังโสดเที่ยวสถานบริการทางเพศเป็นประจำ				
2. นายพลและนางมาลี คู่สามีภรรยาที่ชอบแลกเปลี่ยนคู่นอน				
3. นายแมน แต่งงานแล้วแอบไปมีเพศสัมพันธ์กับเพศเดียวกัน				
4. นางสาวฟ้า นักเรียนพาณิชย์ ปี 2 ขายบริการทางเพศ				
5. นางสาวชื่น มีงานทำมั่นคงแต่ไม่ยอมเลี้ยงดูบิดามารดาที่ชรา				
6.นายชม เป็นหัวหน้างาน บริหารงานใช้ระบบพวกพ้อง				

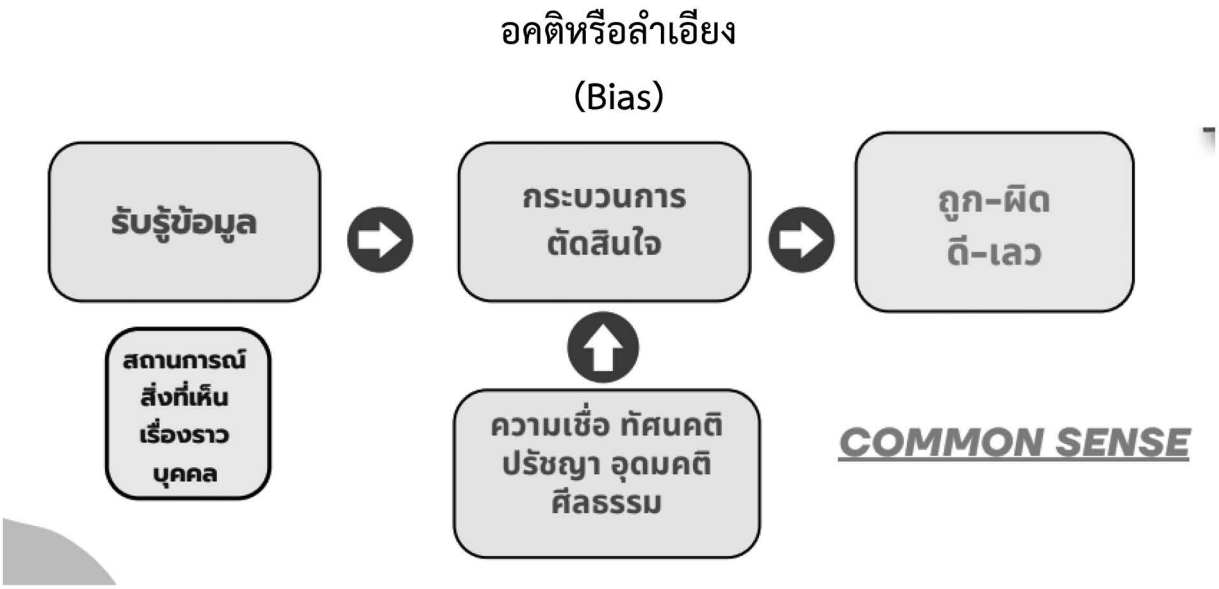
ใบความรู้ที่ 2.1
เรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา
(แผนการสอนที่ 2 เรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา)

การให้การปรึกษา เป็นกระบวนการในการช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาภาวะอารมณ์จิตใจ จึงจำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือโดยผู้ให้การปรึกษา ซึ่งควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

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

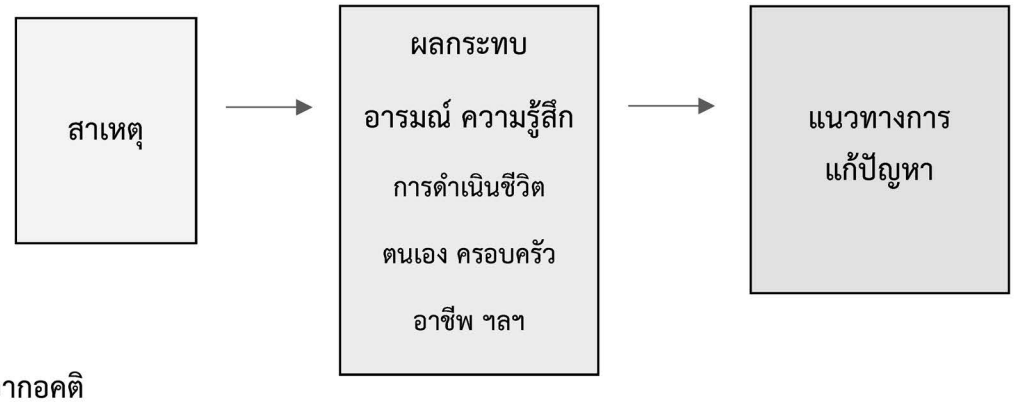
อคติ (Bias)

การที่บุคคลมองว่าอะไรมีคุณค่า อะไรถูก อะไรผิดนั้นเกิดขึ้นจากกระบวนการตัดสินใจ โดยมีความเชื่อส่วนตนเป็นพื้นฐาน ถ้าสิ่งนั้นตรงกับความเชื่อของตนก็จะตัดสินว่าใช่ ว่าถูก ว่าดี แต่ถ้าสิ่งนั้น ไม่ตรงกับการรับรู้ของตน ไม่ตรงกับความเชื่อของตน ผลก็จะเป็นไปในทางตรงกันข้าม



ใบความรู้ที่ 2.1 (ต่อ)
เรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา
(แผนการสอนที่ 2 เรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา)

พฤติกรรมการเรียนรู้ (Cognitive Function)



ปราศจากอคติ

การให้การปรึกษา...ถ้ามีอคติ จะสกัดกั้นความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้รับการปรึกษา (CL) และต่อปัญหา ทำให้การมองปัญหาผิดพลาดและสัมพันธภาพอาจไม่ราบรื่น

การให้การปรึกษาเชิงวิชาชีพ (Professional relationship) จำเป็นที่ผู้ให้การปรึกษา (CO) จะต้องตัดอคติออกไป ไม่ตัดสินและไม่แบ่งแยก ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ประโยชน์ที่จะได้รับ คือ สัมพันธภาพที่ดีระหว่าง CO กับ CL และช่วยป้องกันการเกิดอุปสรรคของกระบวนการให้การปรึกษา

ความร่วมรู้สึก (Empathy)

ความร่วมรู้สึกตรงกับภาษาอังกฤษว่า “feeling into” หมายถึง การเข้าไปร่วมรู้สึก ร่วมรับรู้ในโลกส่วนตัวของอีกบุคคลหนึ่งเสมือนหนึ่งเป็นโลกของตนเอง โดยไม่ยึดตนเองเป็นเกณฑ์ แต่ก็ไม่เสียความเป็นตัวของตัวเอง นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่จะสื่อความเข้าใจในการรับรู้ถึงความหมาย หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในความรู้สึกของตนที่คลุมเครือให้เกิดความกระจ่างชัดขึ้น

Empathy การรับรู้และเข้าใจผู้อื่น

- "PUTTING YOURSELF IN SOMEONE SHOE"
- ทำให้เราเข้าใจผู้พูดมากขึ้น
- การก้าวเข้าไปสู่โลกของผู้อื่น เพื่อทำความรู้จัก และเข้าใจ อย่างไม่ตัดสิน

วิธีสร้าง/แสดงออก Empathy

- การขจัดความลำเอียง
- มีแววตาที่อ่อนโยน เห็นใจ ใส่ใจ
- น้ำเสียงการพูดและจังหวะการพูดที่แสดงถึงความเห็นใจ เข้าใจ
- มีท่าทีที่ใส่ใจโน้มตัว สัมผัสมือ แตะไหล่ พยักหน้า
- สะท้อนเนื้อหาหรือใจความและความรู้สึกที่สื่อออกมา
- เชื่อมโยงสู่ความรู้สึก
- การจับประเด็นที่สำคัญที่สุดและให้ความสนใจในสิ่งนั้น

ใบความรู้ที่ 2.1 (ต่อ)
เรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา
(แผนการสอนที่ 2 เรื่อง คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา)

Sympathy

เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับรู้เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับการปรึกษา (CL) และส่งผลให้เกิดความรู้สึกร่วมเหมือนเป็นตัวเอง อาจเกิดขึ้นกับผู้ให้การปรึกษา (CO) ขณะให้การปรึกษาได้หากเรื่องนั้นเป็นเรื่องใกล้เคียงกับตนเอง หรือไม่มีความพร้อมด้านจิตใจในการให้การปรึกษา อาจทำให้การปรึกษาสิ้นสุดลงได้

Countertransference

เป็นความรู้สึกของ CL ที่มีต่อ CO เหมือนเป็นคนที่สำคัญในชีวิตในอดีต อาจเป็นความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ เช่น รู้สึกผูกพันใกล้ชิด หรือเกลียดชังเป็นความสัมพันธ์ทางสังคม

ขอบเขตของผู้ให้การปรึกษาควรมีแค่ Empathy

แผนการสอนที่ 3
เรื่อง ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา
เวลา 3 ชั่วโมง 30 นาที

จุดประสงค์การเรียนรู้ เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. มีความรู้ความเข้าใจในทักษะพื้นฐานการให้การปรึกษา
2. อธิบายความหมาย ความสำคัญ และแนวทางการใช้ทักษะพื้นฐานการให้การปรึกษาได้
3. มีทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา

สาระสำคัญ

ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ผู้ให้การปรึกษาต้องนำมาใช้อย่างมีวัตถุประสงค์ตลอดกระบวนการ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษามีโอกาสแสดงออกอย่างอิสระทั้งทางวาจา สีหน้าและพฤติกรรม ซึ่งจะทำให้ผู้ให้การปรึกษาสามารถติดตามเรื่องราวของผู้รับการปรึกษาได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งเนื้อหาและอารมณ์ความรู้สึก นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้ เข้าใจตนเองจนสามารถจัดการกับปัญหาของตนเองได้

กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
1. วิทยากร**นำเข้าสู่บทเรียน** กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อผ่อนคลายและเตรียมความพร้อมสู่การเรียนรู้ 2. วิทยากร**ชี้แจง** ตามใบกิจกรรมที่ 3.1 3. วิทยากรนำผู้เข้าอบรม**ร่วมกันวิเคราะห์**บทสนทนาของผู้ให้การปรึกษาตามประเด็นดังนี้ 3.1 ใช้ทักษะอะไร 3.2 มีวัตถุประสงค์อะไร 3.3 มีผลต่อผู้รับการปรึกษาอย่างไร โดยพิจารณาถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ ข้อดี ข้อเสียของทักษะที่ใช้ การบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจสอบถามจากผู้รับการปรึกษา 3.4 ควรปรับเปลี่ยนหรือไม่อย่างไร 4. วิทยากร**สรุปประเด็น**ที่ควรได้จากกิจกรรมตามแนวทางการสรุปสำหรับวิทยากร 5. วิทยากร**ชี้ประเด็นทักษะต่างๆ** ตามประเด็นที่บันทึกบทสนทนาในกิจกรรม 3.1 5.1 ความเหมาะสมของทักษะที่ใช้ 5.2 ทักษะที่ควรใช้ 5.3 ความรู้และความเข้าใจในทักษะนั้นๆ 5.4 ข้อควรตระหนักในการใช้ทักษะนั้นๆ 5.5 แนวทางการใช้ทักษะที่ถูกต้องเหมาะสม 6. วิทยากร**บรรยายและสาธิต**การใช้ทักษะที่สำคัญบางทักษะตามความจำเป็นการฝึกทักษะการฟัง ตามใบกิจกรรมที่ 3.2 และใบความรู้ที่ 1	1. ใบกิจกรรมที่ 3.1 2. แนวทางสรุปกิจกรรมสำหรับวิทยากร 3. ใบกิจกรรมที่ 3.2 4. ใบความรู้ที่ 1 เรื่องทักษะพื้นฐานในการให้คำปรึกษา

ใบกิจกรรมที่ 3.1
(แผนการสอนที่ 3 เรื่อง ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา)

คำชี้แจง

ให้ผู้เข้าอบรมทุกคน สมมติเป็นผู้ให้การปรึกษา และให้วิทยากรผู้ช่วยสมมติเป็นผู้รับการปรึกษา 1 ราย มาขอรับการปรึกษากับท่านโดยให้นั่งอยู่หน้าชั้น และให้ผู้เข้าอบรมในชั้นช่วยกันให้การปรึกษา วิทยากรสังเกตการแสดงออกทั้ง Verbal และ Non Verbal ของผู้ให้และผู้รับการปรึกษาใช้เวลาในการให้การปรึกษา ประมาณ 15 นาที

ขณะที่ให้การปรึกษาวิทยากรผู้ช่วยอีกคนจดบันทึกบทสนทนาที่โต้ตอบกันของผู้ให้และผู้รับการปรึกษาลงในกระดาษ เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนหลังจบกิจกรรม

แนวทางสรุปสำหรับวิทยากร
(แผนการสอนที่ 3 เรื่องทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา)

แนวทางสรุปสำหรับวิทยากร

1. มีทักษะมากมาย (ที่ไม่ใช่การถามอย่างเดียว) ที่นำมาใช้ในกระบวนการปรึกษาได้
2. การใช้ทักษะต่างๆไม่ได้ขึ้นกับความคิด ความต้องการของผู้ให้การปรึกษาแต่เพียงอย่างเดียว
3. การใช้ทักษะต้องคำนึงถึงการตอบสนองที่สอดคล้องกับเนื้อหาและความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อนำพาให้กระบวนการปรึกษาเดินหน้าไปอย่างมีทิศทาง
4. การพูดคุยอย่างเป็นกระบวนการนี้มีบริบทของการแสดงออกที่ไม่ใช่คำพูด (Non-verbal) เกี่ยวข้องและมีความหมายต้องใส่ใจอยู่ตลอดเวลา
5. ต้องคำนึงถึงการติดตามอารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาตลอดเวลา
6. มีความจำเป็นต้องเรียนรู้ทักษะต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพให้เข้าใจและฝึกฝนการใช้ทักษะ เพื่อนำไปใช้ในกระบวนการปรึกษาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ใบกิจกรรมที่ 3.2

“นิทาน 5 นาที”

(แผนการสอนที่ 3 เรื่องทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา)

1. ให้ผู้เข้าอบรมจับคู่กัน โดยขอให้หาคู่ที่ “ไม่รู้จักกัน ไม่นอนห้องเดียวกัน หรือเป็นผู้ที่เราเคยพูดคุยด้วยน้อยที่สุด”
2. เมื่อได้คู่แล้วให้ตกลงกันว่าใครเป็น A และใครเป็น B
3. ให้ A เล่าเรื่องชีวิตตัวเองตั้งแต่เกิดจนปัจจุบัน ภายในเวลา 5 นาที โดย B นั่งฟังอย่างเดียว ห้ามพูด ห้ามถาม สามารถใช้ภาษากายตอบโต้ได้
4. ให้ B เล่าเรื่องราวของ A ที่ได้ฟังโดยแปลงเป็นนิทานกลับไปให้ A ฟัง ภายในเวลา 2 นาที โดยให้ขึ้นต้นเรื่องราวว่า “กาลครั้งหนึ่งนานมาแล้ว....” และจบด้วย “นิทานเรื่องนี้สอนให้รู้ว่า....”
5. สลับบทบาทระหว่าง A กับ B
6. วิทยากรสรุป ให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะในการทำกิจกรรม

ใบความรู้ที่ 1
ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา
(แผนการสอนที่ 3 เรื่องทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา)

ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการให้การปรึกษา มีดังนี้ คือ

1. การฟัง เป็นการที่ผู้ให้การปรึกษารับฟังความคิด อารมณ์ ความรู้สึกในปัญหาของผู้รับการปรึกษา ในขณะที่ให้การปรึกษา

การได้ยินต่างจากการฟัง การได้ยินคือได้ยินทั่วๆ ไปไม่ได้สนใจ

ระดับการฟัง

1. ไม่สนใจ ฟังไปงั้นๆ ไม่สนใจ ฟังผ่านๆ
2. แกล้งฟัง ทำเป็นพยักหน้า เหมือนได้ยิน แต่ไม่ได้สนใจหรอก
3. เลือกฟัง เลือกฟังสิ่งที่ตัวเองอยากฟัง สิ่งที่ตัวเองเห็นว่ามีประโยชน์ ฟังความคิดที่ตัวเองเห็นด้วย
4. ตั้งใจฟัง ฟังด้วยหู อยู่กับปัจจุบันได้ข้อมูลครบถ้วนตามที่ได้ฟัง
5. ฟังอย่างใส่ใจ ฟังด้วยหู ด้วยตา และด้วยใจ เห็นและเข้าใจอารมณ์คนพูด ติดตามอย่างมีสติ ไม่ตัดสินคนพูดและอยู่กับปัจจุบัน

การฟังถือว่าเป็นการรักษา การฟังแบบ two way communication คือ ลักษณะ**การฟังอย่างใส่ใจ** (Active Listening) เป็นการรับฟังเนื้อหาสาระความคิด และอารมณ์ ความรู้สึกในปัญหาของ CL มีสติตลอด เวลาที่ฟัง เข้าใจประเด็น โดยไม่ใช้ประสบการณ์ อคติ หรือความคาดหวังของตนไปตัดสินว่าเรื่องที่ได้ยินนั้นผิดหรือถูก

วัตถุประสงค์ของการฟังอย่างใส่ใจ

- เพื่อให้ CL ได้ระบายความคิด อารมณ์ ความรู้สึกที่เป็นปัญหา
- เพื่อให้ CO สามารถจับประเด็นสำคัญและแกะรอยในปัญหาของ CL
- เพื่อให้ CO และ CL เข้าใจปัญหาตรงกัน

การฟังที่ดีคือการฟังแบบ active listening โดยใช้ประสาทการรับรู้ที่หลากหลาย ดังนี้

1. การฟังอย่างใส่ใจ หรือ LADDER หมายถึง

L = Look มองประสานสายตา

A = Ask ซักถามในจุดที่สงสัยในประเด็นปัญหาและแกะรอยตามประเด็นของผู้รับการปรึกษา

D = Don't Interrupt ไม่แทรกหรือขัดจังหวะ

D = Don't change the subject ไม่เปลี่ยนเรื่อง

E = Emotion ใส่ใจการแสดงออกทางอารมณ์ทั้ง Verbal และ Non verbal

R = Response แสดงสีหน้าท่าทางตอบสนอง

ข้อควรระวัง

- ถ้า CO ฟังมากเกินไป การให้การปรึกษาจะขาดการร่วมกันหาแนวทางที่จะช่วยให้ CL เข้าใจในปัญหา สาเหตุ ความต้องการ

- ถ้า CO ฟังน้อยเกินไปและพูดมากจะเป็นการรวบรัด CL ไม่มีโอกาสได้ระบายความคิด ความรู้สึก

- การฟังเป็นวิธีสื่อให้ CL เข้าใจว่า CO กำลังใส่ใจและสนใจเรื่องที่ CL พูด

2. การสังเกต เป็นทักษะการใส่ใจ

2.1 CO ควรสังเกตสิ่งต่อไปนี้

สังเกตพฤติกรรม อาการกิริยา ท่าทาง ท่านั่ง พฤติกรรมการเคลื่อนไหว น้ำเสียง ภาษาพูด

ใบความรู้ที่ 1 (ต่อ)
ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา
(แผนการสอนที่ 3 เรื่องทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา)

คำพูดและภาษาที่ใช้ พูดเน้นถึงเรื่องราวหรือประเด็นใดเป็นสำคัญ สำเนียงภาษาที่ใช้แสดงความรู้สึกหรือระดับอารมณ์ น้ำเสียง ภาษาที่ใช้ เล่าเรื่องไม่ปะติดปะต่อ ไม่เชื่อมโยง ทำให้เราต้องตั้งใจ ประมวลเรื่องราวและจับประเด็นเพื่อมาร้อยเรียง ซึ่งควรเชื่อมกับบุคลิกภาพ ต้องสังเกตและปรับให้เหมาะสมกับเวลา สถานที่และสถานการณ์ CO สังเกต case ที่เจอว่าลักษณะเป็นอย่างไร และควรเข้าหาด้วยวิธีใด

ความขัดแย้งในพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น หัวเราะทั้งน้ำตา

ความขัดแย้งในคำพูดกับความคิด สีหน้าท่าทางและเรื่องราว ไปด้วยกันไหม ส่วนใหญ่ CL จะมีความอ่อนไหวในการรับรู้กว่าปกติ การแสดงออกของ CO ต้องระวัง ยอมรับธรรมชาติของ CL ตามจริง บางครั้งมี 2 อารมณ์ **อารมณ์ ทำให้เกิดปัญหา สังเคราะห์ วิเคราะห์ ถามเพิ่มเติม** เช่น “ฉันมีชีวิตที่น่าเบื่อหน่ายวันๆ ไม่ได้อยู่เป็นที่เป็นทางเดี๋ยวไปโน้น เดี๋ยวมานี้ ไปต่างจังหวัด...ต่างประเทศ... โอ้ยเบื่อๆ แต่ก็ดีเหมือนกันนะ”

ความขัดแย้งระหว่างคำพูดกับพฤติกรรม เช่น ไม่เสียใจหรอกเรื่องแค่นี้ (น้ำเสียงสั่นเครือริมฝีปากสั่น)

ความสอดคล้องระหว่างคำพูดกับพฤติกรรม เช่น ผมอดไม่ได้ที่จะคิดถึงคุณแม่ที่เสียไป (น้ำตาไหล)

พฤติกรรมที่แสดงออกระหว่างเงียบ ทำให้ CO เข้าใจว่า เป็นการเงียบในทางลบหรือทางบวก

2.2 การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยสิ่งที่เราสังเกตได้ เชื่อมโยงกับการสะท้อนความรู้สึกอย่างลึกซึ้งของ CL ให้เขารับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง แสดงออกมาให้เป็นภาษาพูดตามความเหมาะสม เช่น คุณคิดว่าคุณทำใจได้แล้ว แต่น้ำเสียงและแววตาของคุณยังสะเทือนใจเมื่อพูดถึงเรื่องนี้ ทำให้ CL จะได้ทบทวนเรื่องตนเอง เข้าใจตนเอง ปัญหาตนเองเพื่อให้ CL ได้ใช้ศักยภาพแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง หากผู้ให้การปรึกษารับฟังอย่างตั้งใจ ก็จะเข้าใจ CL และ CL จะได้รู้อารมณ์ของตนเอง รวมทั้งสามารถสร้างความเชื่อใจ ระหว่าง CL และ CO

2.3 การเงียบ เพื่อให้ CL ได้รับรู้ถึงสิ่งที่ได้พูดหรือแสดงออกมา

2.4 สังเกตปฏิกิริยาของ CL หลังจากได้รับข้อมูลย้อนกลับ

- ในกรณีที่ข้อมูลนั้นถูกต้องหรือตรงประเด็น : CL จะพูดต่อและขยายความ
- ในกรณีที่ข้อมูลไม่ตรงประเด็นหรือไม่พร้อมที่จะเปิดเผยในเรื่องนั้นๆ : CL จะเงียบ

2.5 ผลที่ได้รับ การสังเกตเป็นวิธีการแสดงความเข้าใจถึงความคิดและความรู้สึกอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้ CL เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง

3. การถาม

การถามเป็นการให้โอกาส CL ได้บอกถึงความรู้สึกและเรื่องราวต่างๆ ช่วยให้ CO เข้าใจถึงปัญหาของ CL มากยิ่งขึ้น และ CL ได้คิดทบทวนและเข้าใจปัญหาของตนเอง

การถาม แบ่งเป็น

คำถามนำ : ถามสิ่งที่เขายังไม่ได้พูดถึง

คำถามปิด : เพื่อทราบข้อมูลที่เป็นเฉพาะเจาะจงในสิ่งที่เราอยากรู้ บางครั้งจะได้คำตอบสั้นๆ ได้ข้อมูลน้อย

คำถามเปิด : จะทำให้เขาเล่าในสิ่งที่เป็นปัญหาได้ยาวขึ้น สิ่งที่เป็นปัญหาตามความต้องการของเขา เช่น อะไรที่ทำให้นอนไม่หลับ สถานการณ์อะไรที่ทำให้นอนไม่หลับ การเรียนเป็นอย่างไรบ้าง อะไรที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด คิดอย่างไรถ้าจะปรึกษาเรื่องนี้กับคุณแม่

ใบความรู้ที่ 1 (ต่อ)
ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา
(แผนการสอนที่ 3 เรื่องทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา)

วิทยากรยกตัวอย่างการถาม ชวนผู้เรียนวิเคราะห์คำถาม ว่าเป็นคำถามปลายเปิดหรือปิด และการปรับประโยคคำถาม

***ข้อควรระวัง** คำถามปิด คำถามเปิด ไม่ควรใช้คำว่า **"ทำไม"** ทำให้รู้สึกในด้านลบ เช่น ทำไมมาสาย ทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าโดนตำหนิ จะได้คำตอบแก้ตัวให้ดูดี มีเหตุผล อาจไม่ได้ข้อเท็จจริง

4. การเงียบ

เป็นช่วงระยะเวลาระหว่างการปรึกษาที่ไม่มีการสื่อสารด้วยวาจาระหว่าง CO และ CL เกิดขึ้นได้ 2 ลักษณะ คือ

4.1 เงียบบวก คือ ช่วงที่กำลังคิด เงียบแบบระบายความรู้สึก ความคิด เว้นจังหวะ เพื่อทบทวน หรือสับสน คิดไม่ออก ควรรออย่างเข้าใจ เพื่อคิดทำความเข้าใจ ผู้ให้การปรึกษาควร..รอ....อย่างเข้าใจ หากเขายังเงียบอยู่เราจะใช้คำถามปลายเปิด เช่น คิดอะไรอยู่คะ เกิดอะไรขึ้น พร้อมที่จะคุยเรื่องนี้ต่อไหมคะ

แนวทางปฏิบัติ ช่วงเวลาที่เงียบ การรอจังหวะระหว่างเงียบของ CL ควรทิ้งระยะเวลา และถามคำถามปลายเปิด เพื่อทวนสอบความรู้สึกจากการเงียบ ซึ่ง CO ควรให้การยอมรับ และใช้ความเงียบในลักษณะแสดงท่าทีถึงการร่วมรับรู้และเข้าใจ ให้กำลังใจ ไม่ควรเร่งเร้าจนเกินไป

4.2 การเงียบทางลบ แสดงถึงความอาย ไม่สบายใจ ความกลัว การต่อต้าน โกรธ การปฏิเสธ CO ควรถามอารมณ์ ความรู้สึกในขณะนั้น เพื่อแสดงการรับรู้ความรู้สึกอารมณ์ของ CL โดยทั่วไปการเงียบในระยะแรกของการปรึกษา มักจะสะท้อนถึงความไม่สบายใจหรือสับสน CO ควรยอมรับและให้กำลังใจ การเงียบไม่อยากพูดเรื่องตัวเอง ควรมีการตกลงบริการ และบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย ให้กำลังใจ แสดงความมั่นใจว่าเราจะช่วยแก้ปัญหาร่วมกัน

ผลที่ได้รับ เป็นการแสดงถึงความเข้าใจที่มีต่อ CL โดยแสดงให้เห็นว่าเข้าใจในพฤติกรรมของเขา เน้นความสนใจและให้เกียรติ ถ้า CO ใช้การเงียบ เพราะไม่รู้หรือนึกไม่ออกว่าจะพูดอะไรหรือถามอะไร CO ควรมีการทบทวนตนเอง และลองฝึกถามจากประสบการณ์ที่ผ่านมา

5. การทวนซ้ำ เป็นการพูดในสิ่งที่ CL ได้บอกเล่าอีกครั้งหนึ่ง โดยไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าในแง่ของภาษาหรือความรู้สึกที่แสดงออกมาแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

- ทวนซ้ำสิ่งที่ CL พูดทุกคำ
- ทวนซ้ำแบบเปลี่ยนหรือเพิ่มสรรพนาม
- ทวนซ้ำเฉพาะประเด็นสำคัญ
- ทวนซ้ำแบบสรุป

ทำได้ง่าย ใช้คำพูด CL เอง ทวนสาระสำคัญ โดยไม่ต่อเติมคำพูดของเรา ทำให้เข้าถึงความรู้สึกมากขึ้น ไม่ควรทวนซ้ำบ่อย เพราะทำให้เกิดความรู้สึกล้อเลียน ไม่ดี ไม่ควรทำ หากทวนถูกต้อง CL จะพยักหน้าตอบรับพูดต่อขยายความ

ผลที่ได้ CL เข้าใจปัญหาชัดเจนขึ้น แสดงความใส่ใจ เปิดเผยตัวเองมากขึ้นและตรวจสอบความถูกต้องในสิ่งที่เราได้ยิน

ใบความรู้ที่ 1 (ต่อ)
ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา
(แผนการสอนที่ 3 เรื่องทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา)

ข้อควรระวัง

1. ทวนซ้ำเฉพาะสาระสำคัญที่ CL สื่อออกมาเท่านั้นและหลีกเลี่ยงที่จะเพิ่มเติมความคิดเห็นของ CO
2. ขณะที่ CL กำลังแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก CO อาจแทรกคำพูดที่เป็นการทวนซ้ำเฉพาะส่วนสำคัญสั้นๆ ถึงสิ่งที่รับรู้ได้
3. การทวนซ้ำอาจรวมความรู้สึกเข้าไปด้วย ถ้าความรู้สึกนั้นเป็นสาระสำคัญของ CL
4. การทวนซ้ำตลอดเวลาจะทำให้ CL รู้สึกอึดอัด อาจรู้สึกโดนล้อเลียน
5. ถ้าการทวนซ้ำถูกต้อง CL จะพยักหน้าตอบรับ พูดต่อหรือขยายความ
6. กรณีที่ CL ไม่มีปฏิกิริยาตอบสนอง CO อาจใช้ทักษะคำถามเปิด โดยการรวบรวมเรื่องสำคัญๆที่ทวนซ้ำมาเป็นคำถาม

ผลที่ได้รับ

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

6. การสะท้อนความรู้สึก

เป็นการให้ข้อมูลทางความรู้สึกย้อนกลับที่เกิดขึ้นของ CL โดย CO สะท้อนฯ ณ เวลานั้น หาจังหวะสะท้อนออกไปทันที ในลักษณะบอกเล่า ด้วยภาษาพูด จากการรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกที่ CL ได้แสดงออกมาทั้งทางวาจาหรือกิริยาท่าทาง ใช้กรณี CL ไม่รู้ความรู้สึกตนเอง เชื่อมความรู้สึกกับอารมณ์ ประทับใจ ปลื้มใจ ผลการสะท้อนความรู้สึก CL รู้อารมณ์ตนเอง ลดความรู้สึกต่อปัญหา ทำให้ CL มองสภาพการณ์ต่างๆ ได้อย่างชัดเจนและเป็นความจริงมากขึ้น เกิดความไว้ใจ เข้าใจปัญหาของตนเอง และกล้าเปิดเผยตนเอง ระบายความรู้สึกออกมา

แนวทางปฏิบัติ

1. สังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกมา ลักษณะคำพูด น้ำเสียง

***ข้อควรระวัง** หาก CL รู้ความรู้สึกตนเองแล้ว ไม่ควรสะท้อนความรู้สึกผิดพลาดบ่อยๆ อาจทำให้ CL รู้สึกว่า CO ไม่เข้าใจ

2. หาคำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึก ซึ่งตรงกับความรู้สึกของ CL ในขณะนั้นมากที่สุด อย่างรวดเร็ว
3. หาจังหวะที่จะสะท้อนความรู้สึกในทันที เป็นประโยคบอกเล่า

ตัวอย่างการสะท้อนความรู้สึก

“รู้สึกภูมิใจ” “คุณเสียใจที่แฟนจากไป”

***ข้อควรระวัง**

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

ใบความรู้ที่ 1 (ต่อ)
ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา
(แผนการสอนที่ 3 เรื่องทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา)

ผลที่ได้รับ

1. ช่วยลดความรู้สึกต่อปัญหา ทำให้ CL มองสภาพการณ์ต่างๆ อย่างเป็นความจริงมากขึ้น
2. CL เกิดความไว้วางใจ CO เนื่องจากรู้สึกว่า CO เข้าใจในปัญหาของตนเอง
3. CL กล้าเปิดเผยตนเอง ระบายความรู้สึกออกมาจากการสะท้อนความรู้สึก

7. การสรุปความ เป็นการรวบรวมสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้การปรึกษาหรือเมื่อยุติการปรึกษา โดยใช้คำพูดสั้นๆ ให้ได้ใจความสำคัญทั้งหมด ซึ่งจะมีทั้งการสรุปเนื้อหา ความรู้สึกและกระบวนการให้การปรึกษา

แนวทางปฏิบัติ

1. กรณี CL พูดยาว สับสน วกวน : CO สรุปเนื้อหาและความรู้สึกที่ CL แสดงออกมา เพื่อทำให้เรื่องราวชัดเจน กระจ่างแจ้ง จับประเด็นสำคัญของปัญหาและมีทิศทางชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ก่อนจบการปรึกษาทุกครั้ง
3. ก่อนเริ่มการปรึกษาทุกครั้ง ใช้ก่อนการให้การปรึกษา (กรณีที่มีการปรึกษาหลายครั้ง)
4. ปิด case สรุปการปรึกษาที่ผ่านมาตั้งแต่ครั้งแรกจนถึงครั้งสุดท้าย (กรณีที่มีการปรึกษาหลายครั้งและต้องการยุติบริการในรายนั้น)

Trick: CO ต้องสรุปให้มีความรู้สึกด้วย

ผลที่ได้รับ

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

แผนการสอนที่ 4
เรื่อง ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา
เวลา 1 ชั่วโมง

จุดประสงค์การเรียนรู้ เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. อธิบายความหมาย หลักการ วัตถุประสงค์ และขั้นตอนของการให้การปรึกษาได้
2. มีความรู้ในเรื่องของกระบวนการให้การปรึกษา

สาระสำคัญ

การให้การปรึกษา เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาใช้ความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา ในการเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ศักยภาพของตนในการทำความเข้าใจปัญหา ค้นหาสาเหตุ แนวทางแก้ไข รวมทั้งสามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้ ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาจึงควรทำความเข้าใจในกระบวนการให้การปรึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการให้การปรึกษาต่อไป

กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
1. วิทยากร**นำเข้าสู่บทเรียน** กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อผ่อนคลายและเตรียมความพร้อมสู่การเรียนรู้ 2. วิทยากร**สุ่มถาม**ประสบการณ์การให้การปรึกษาของผู้เข้าอบรม 3. วิทยากร**บรรยาย**เรื่อง กระบวนการให้การปรึกษา ตามใบความรู้ที่ 4.1	1. ใบความรู้ที่ 4.1 เรื่อง กระบวนการให้การปรึกษา

ใบความรู้ที่ 4.1
ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา
(แผนการสอนที่ 4 เรื่อง ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา)

ความหมายของการให้การปรึกษา

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

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

วัตถุประสงค์ของการให้การปรึกษา

การให้การปรึกษามีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ดังนี้คือ

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

ลักษณะเฉพาะของการให้การปรึกษา

1. เป็นการให้ความช่วยเหลือในปัญหาด้านจิตใจ อารมณ์ และสังคม อันประกอบด้วย ความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้รับการปรึกษา ดังนั้นการให้ความช่วยเหลือจะเน้นการแก้ไขปัญหาที่ให้ความสำคัญในเรื่องอารมณ์ ความรู้สึกที่จะเป็นตัวที่สืบค้นต่อไปถึงปัญหาพฤติกรรมที่เกิดขึ้น และส่งผลไปถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

2. เน้นสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา ตลอดกระบวนการให้การปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจ ผ่อนคลาย กล้าเปิดเผยตนเอง ยอมรับรู้ ตลอดจนทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาของตนเอง

3. เน้นการสื่อสารสองทาง เป็นการสร้างความเข้าใจให้ตรงกันระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกและแยกแยะความรู้สึกที่อยู่ภายในความคิดและเรื่องราวที่เกี่ยวข้องที่สื่อด้วยคำพูดและท่าทาง ซึ่งข้อมูลที่ได้จะต้องได้จากผู้รับการปรึกษาไม่ใช่ได้จากการคาดคะเนหรือคาดเดาเอาเอง ดังนั้นจะต้องมีการซักซ้อมทำความกระจ่าง และทำความเข้าใจให้ตรงกันเป็นระยะ ๆ ตลอดกระบวนการให้การปรึกษา

4. เป็นกระบวนการที่มีการพูดคุยกันอย่างมีเป้าหมาย มีขั้นตอนและมีการใช้ทักษะที่เหมาะสม ขึ้นอยู่กับโอกาส จังหวะ และสถานการณ์ที่ผู้ให้การปรึกษาจะเลือกใช้

ใบความรู้ที่ 4.1 (ต่อ)
ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา
(แผนการสอนที่ 4 เรื่อง ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา)

5. ยึดผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง คือ ให้ความสำคัญต่อความรู้สึกนึกคิด ปัญหาความต้องการของผู้รับการปรึกษาในขณะนั้น นอกจากนี้การรับรู้ปัญหา การตัดสินใจเลือก และการแก้ไขปัญหาตั้งอยู่บนศักยภาพของผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ

6. เน้นปัจจุบัน เป็นการเน้นปฏิกิริยาที่แสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด และความเชื่อที่มากระทบในปัจจุบัน คือ **ที่นี้** และ**เดี๋ยวนี้** จากท่าที และคำพูดของผู้รับการปรึกษาในขณะนั้น ส่วนเรื่องราวที่เป็นอดีต เช่น ปัญหาที่เกิดจากการอบรมเลี้ยงดูนั้น ถือว่าเป็นสิ่งที่ผ่านพ้นไปและเรื่องราวในอนาคตเป็นสิ่งที่ยังมาไม่ถึง ปัจจุบันเท่านั้นที่สำคัญ และเมื่อผู้รับการปรึกษาได้ตระหนักถึงสิ่งที่กำลังทำอยู่จริงในขณะนี้และเดี๋ยวนี้แล้ว ผู้รับการปรึกษาจะสามารถตัดสินใจที่จะกระทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ตัวเขาได้ คือสามารถแก้ไข หรือเลือกปฏิบัติได้ในปัจจุบัน

7. ไม่มีคำตอบสำเร็จรูป หรือตายตัว เนื่องจากการให้การปรึกษาเป็นเรื่องของการสื่อสารระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ผลสิ้นสุดของการให้การปรึกษา อาจจบลงในขณะใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการ การตัดสินใจเลือกและศักยภาพ ตลอดจนแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล

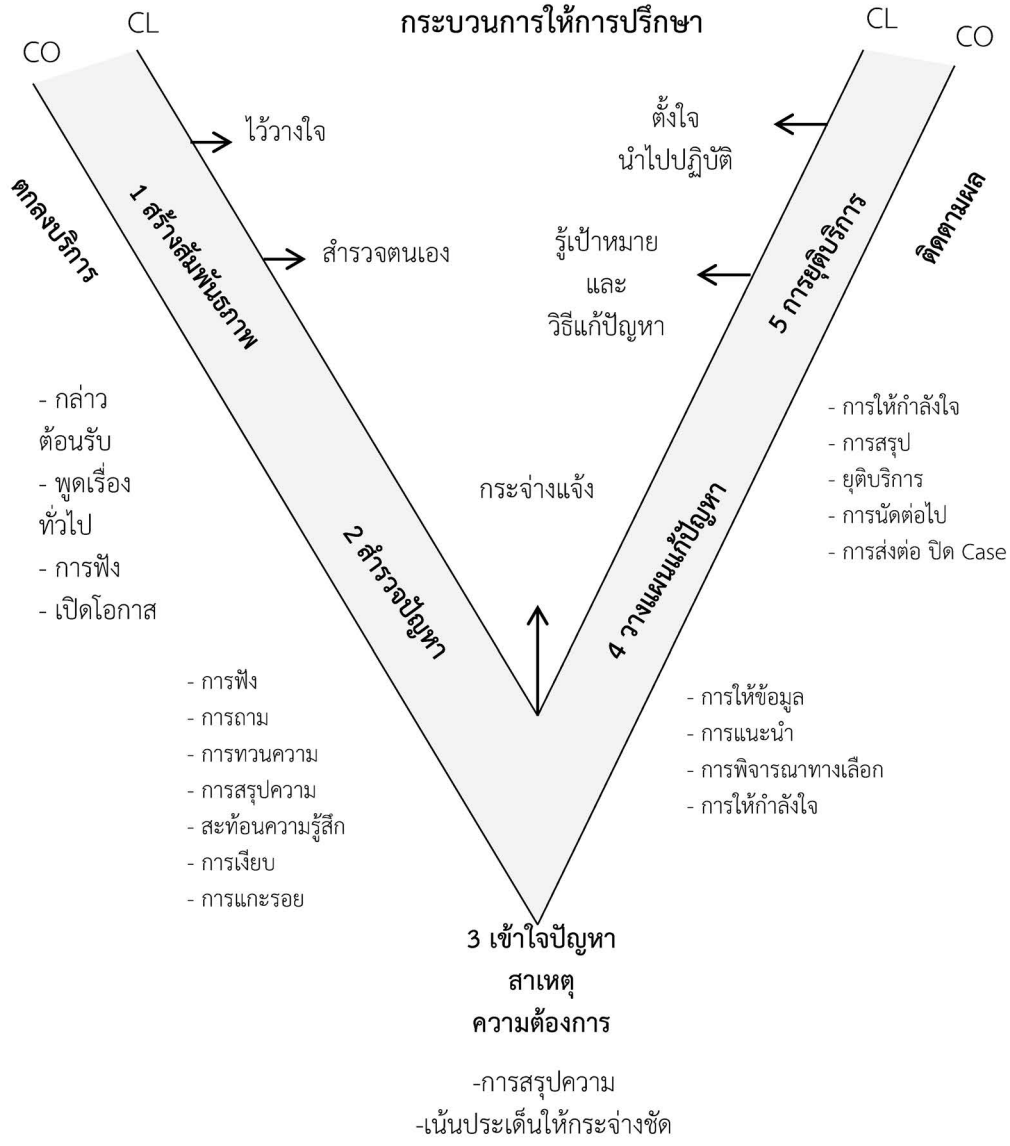
8. การให้การปรึกษา ไม่ใช่การแนะแนว การสั่งสอน หรือการตัดสินชี้ถูกหรือผิด แต่การให้การปรึกษาเป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีแนวทางแก้ไขปัญหา สามารถพิจารณาทางเลือกได้มากขึ้น และตัดสินใจได้ง่ายขึ้น โดยผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้ที่พยายามดึงศักยภาพของผู้รับการปรึกษาที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด แต่ในขณะเดียวกันผู้ให้การปรึกษาอาจให้ข้อมูลในส่วนที่ขาด หรือแนะนำได้เฉพาะบางกรณีที่เกี่ยวข้องกับหลักการปฏิบัติตัวที่เป็นความรู้ที่จำเป็น

หลักการให้การปรึกษา

เป็นกระบวนการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เข้าใจตนเอง และเข้าใจปัญหาของ CL จนสามารถตัดสินใจ และมีแนวทางในการแก้ปัญหา

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

ใบความรู้ที่ 4.1 (ต่อ)
ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา
(แผนการสอนที่ 4 เรื่อง ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา)



หมายเหตุ CO = Counsellor หมายถึง ผู้ให้การปรึกษา
CL = Client หมายถึง ผู้รับการปรึกษา

ใบความรู้ที่ 4.1 (ต่อ)
ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา
(แผนการสอนที่ 4 เรื่อง ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา)

กระบวนการให้การปรึกษา มี 5 ขั้น ดังนี้

1. การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ

การสร้างสัมพันธภาพ : เพื่อความไว้วางใจ คุ้นเคย อบอุ่นใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้การปรึกษา สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับการปรึกษา นำไปสู่การเปิดเผยปัญหา และความรู้สึกที่แท้จริง โดยใช้ทักษะ เช่น การทักทาย (Greeting) การพูดเรื่องทั่วไป (Small talk) การใส่ใจ (Attending) และการเปิดประเด็น (Opening)

ตกลงบริการ : เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในองค์ประกอบต่าง ๆ ของการให้การปรึกษา (ระยะเวลา / ประเด็น / บทบาท / ความลับ) ทำให้การให้การปรึกษามีทิศทางนำไปสู่การเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

2. การสำรวจปัญหา

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษา เล่าถึงปัญหาต่าง ๆ ทำให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้ ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมของตนเอง เป็นการสำรวจตนเอง ให้เห็นปัญหาที่แท้จริง พบสาเหตุของปัญหาและรับรู้ความต้องการของตนเอง

3. การวางแผนแก้ไขปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาจัดเรียงและเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจปัญหาร่วมกับผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจถึงปัญหา สาเหตุ และความต้องการของตนเอง เพื่อประกอบในการวางแผนแก้ไขปัญหา

4. การวางแผนแก้ไขปัญหา

เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ทำให้ทราบว่าปัญหาไหนเป็นปัญหาหลัก เร่งด่วน ของผู้รับการปรึกษา และวางแผนแก้ไขตามลักษณะของปัญหา

5. การยุติบริการ

เป็นการยุติการปรึกษาในแต่ละครั้ง (ยุติ Session) และยุติเพื่อสิ้นสุดการให้การปรึกษา (ยุติ Case) การตรวจสอบความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาในสิ่งที่ได้พูดคุยกัน กำหนดแนวทางปฏิบัติและการนัดหมาย

แผนการสอนที่ 5
การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ
เวลา 2 ชั่วโมง

จุดประสงค์การเรียนรู้ เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

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

สาระสำคัญ

การให้การปรึกษา จำเป็นต้องอาศัยพื้นฐานการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา เนื่องจากการมีสัมพันธภาพที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจ กล้าเปิดเผย นอกจากนี้ผู้ให้การปรึกษาจะต้องตกลงบริการให้ผู้รับการปรึกษาได้รับทราบถึงวัตถุประสงค์ของการพูดคุย เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา อันจะนำไปสู่ความพร้อมในการให้การปรึกษา

กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
1. วิทยากร**นำเข้าสู่บทเรียน** กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อผ่อนคลายและเตรียมความพร้อมสู่การเรียนรู้ 2. วิทยากร**บรรยาย** เรื่อง การสร้างสัมพันธภาพ และการตกลงบริการ ตามใบความรู้ที่ 5.1 3. วิทยากร**สาธิต**การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ 4. วิทยากรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมซักถามข้อสงสัย 5. วิทยากร**ชี้แจง**การฝึกปฏิบัติตามใบชี้แจงสำหรับวิทยากรฝึกปฏิบัติ 1 6. วิทยากรนำผู้เข้าอบรม**แลกเปลี่ยนประสบการณ์**ฝึกปฏิบัติ 6.1 กระบวนการสร้างสัมพันธภาพ 6.2 ทักษะที่ใช้	1. ใบความรู้ที่ 5.1 เรื่อง การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ 2. ใบชี้แจงสำหรับวิทยากรฝึกปฏิบัติ

ใบความรู้ที่ 5.1
การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ
(แผนการสอนที่ 5 เรื่อง การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ)

ความหมายของการสร้างสัมพันธภาพ

การสร้างสัมพันธภาพเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้การปรึกษา และผู้รับการปรึกษา ด้วยวาจา และกิริยาท่าทาง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

วัตถุประสงค์ของการสร้างสัมพันธภาพ

1. เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวและความรู้สึกตนเอง
2. เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาร่วมมือต่อการให้การปรึกษา

ประเภทของสัมพันธภาพ

การสร้างสัมพันธภาพ โดยทั่วไปมี 2 อย่าง คือ

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

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

ความสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพ (เชิงวิชาชีพ) ต่อกระบวนการให้การปรึกษา

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

ใบความรู้ที่ 5.1(ต่อ)
การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ
(แผนการสอนที่ 5 เรื่อง การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ)

ลักษณะแตกต่างของสัมพันธภาพทางสังคมและสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ

	สัมพันธภาพทางสังคม	สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ
1. รูปแบบ	ไม่มีรูปแบบเฉพาะ	มีรูปแบบเฉพาะ/สถานที่เป็นสัดส่วน
2. เป้าหมาย	ไม่มีจุดมุ่งหมายแน่นอน	มีจุดมุ่งหมายแน่นอน เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจ เปิดเผยตนเอง นำไปสู่การแก้ไขปัญหา
3. การวางแผน	ไม่มีการวางแผน	มีการวางแผนโดยพิจารณาตามลักษณะของผู้รับการปรึกษาแต่ละราย
4. กิจกรรม	ไม่มีการเริ่มต้นและสิ้นสุด	มีการเริ่มต้นสัมพันธภาพตามกระบวนการและมีสิ้นสุด
5. ความต้องการ	ต่างฝ่ายต่างทำตามความต้องการของตนเอง	คำนึงถึงความต้องการของผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ
6. ความรู้สึก	ไม่ชัดเจน	มีความรู้สึกเป็นกลาง ไม่มีอคติ

ทักษะที่ใช้ในการสร้างสัมพันธภาพ

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 ที่จำเป็นมาใช้ในการสร้างสัมพันธภาพ

1. Greeting การทักทาย การกล่าวต้อนรับ

2. Small Talk เป็นการพูดคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไป โดยยังไม่มุ่งประเด็นเรื่องที่ผู้รับการปรึกษาไม่สบายใจ เพื่อเป็นการสร้างความคุ้นเคย ลดความเครียด ความวิตกกังวลได้ทั้งของผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา

3. Attending การใส่ใจ เป็นการแสดงท่าทีที่สนใจในระหว่างการสนทนา ผู้ให้การปรึกษาต้องแสดงท่าทีที่สนใจผู้รับการปรึกษาตลอดเวลา ด้วยสีหน้าที่สอดคล้องกับเรื่องที่กำลังสนทนา ซึ่งพฤติกรรมใส่ใจประกอบด้วย S-O-L-E-R ได้แก่

ใบความรู้ที่ 5.1(ต่อ)
การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ
(แผนการสอนที่ 5 เรื่อง การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ)

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

4. Opening เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาพูดถึงปัญหาที่ต้องการมาพบผู้ให้การปรึกษา

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

ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่พร้อมในการมาขอรับการปรึกษาหรือถูกส่งต่อมาพบผู้ให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาอาจใช้ทักษะข้างต้นไม่เพียงพอ จะต้องเพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติ 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 เพื่อให้รู้บทบาทของผู้ให้และผู้รับการปรึกษา
3. สร้างความพร้อมของทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือ ร่วมใจในการให้การปรึกษาและรับการปรึกษา
4. รู้ขอบเขตของการพูดคุย
5. รู้ประโยชน์ที่ผู้รับการปรึกษาจะได้รับ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับการปรึกษาพร้อมที่จะร่วมมือกับผู้ให้การปรึกษาในการช่วยกันคิด ช่วยกันแก้ไขปัญหา
6. ช่วยในเรื่องของการยุติบริการได้อย่างเหมาะสม

ใบความรู้ที่ 5.1(ต่อ)
การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ
(แผนการสอนที่ 5 เรื่อง การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ)

หัวข้อที่จะตกลงบริการ

1. ประเด็นที่จะคุยกันในการให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาจะต้องตกลงกับผู้รับการปรึกษาว่าจะคุยในประเด็นใดก่อน เพื่อจะได้ไปในทิศทางเดียวกัน เพราะการให้การปรึกษาไม่สามารถจะพูดพร้อม ๆกันทีละหลาย ๆ ประเด็นได้

2. เวลาที่ใช้ที่เหมาะสมคือ 30-50 นาที

3. การรักษาความลับ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความมั่นใจเรื่องที่เล่าจะไม่ถูกนำไปเปิดเผย

4. บทบาทของผู้ให้และผู้รับการปรึกษาคือ ผู้ให้การปรึกษา จะต้องแนะนำตนเองและบอกบทบาทของตนเองว่ามีหน้าที่อะไร และผู้ให้การปรึกษาจะต้องชี้แจงให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจบทบาทของตนเองว่าจะต้องมีหน้าที่ช่วยกันคิด ช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

5. ประโยชน์ที่จะได้รับ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้ทราบถึงประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากการมารับการปรึกษา เป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับการปรึกษามีส่วนร่วมในการคิดแก้ไขปัญหา

ถ้าไม่มีการตกลงบริการ หรือตกลงบริการไม่ชัดเจนจะเกิดอะไรขึ้น

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

ผลที่เกิดจากการตกลงบริการ

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

สรุป

การตกลงบริการไม่จำเป็นต้องตกลงบริการโดยเรียงหัวข้อ 1-5 และไม่จำเป็นต้องตกลงบริการครบทุกหัวข้อ เช่น ผู้รับการปรึกษาเต็มใจพร้อมที่จะมาขอรับการปรึกษาและยินยอมเปิดเผยเรื่องราว ผู้ให้การปรึกษาไม่จำเป็นต้องตกลงบริการในหัวข้อประโยชน์ที่จะได้รับ

การตกลงบริการอาจตกลงบริการในหัวข้อเดิมซ้ำได้อีก ถ้าผู้ให้การปรึกษาพิจารณาแล้ว เห็นว่าจำเป็นและอาจตกลงบริการ ในทุกขั้นตอนของการให้การปรึกษา เช่น หัวข้อการรักษาความลับ อาจพูดซ้ำอีกได้ในขั้นตอนการสำรวจปัญหา ถ้าสังเกตเห็นว่าผู้รับการปรึกษาเกิดความไม่ไว้วางใจ

ใบชี้แจงสำหรับวิทยากรฝึกปฏิบัติ
(แผนการสอนที่ 5 เรื่อง การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รู้ถึงความสำคัญของการฝึกปฏิบัติโดยการสวมบทบาทสมมติประกอบการฝึกอบรม
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เกิดทักษะจากการฝึกปฏิบัติโดยการสวมบทบาทสมมติ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำทักษะที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนของการฝึกปฏิบัติโดยสวมบทบาทสมมติ

1. การออกแบบกลุ่มในการฝึกปฏิบัติ สามารถออกแบบกลุ่มได้หลายอย่าง เช่น จับคู่กลุ่ม 3 คน กลุ่ม 5-6 คน โดยขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้เกิด ความยากง่ายของประเด็นคำถาม ความต้องการความลึกซึ้งของคำตอบ ความเหมาะสมของเวลา และวิทยากร (ในการฝึกปฏิบัติโดยสวมบทบาทสมมติในสถานการณ์การให้การปรึกษาครั้งนี้ จะแบ่งกลุ่ม 5-6 คน)
2. การชี้แจงประเด็นที่ควรชี้แจง มีดังนี้

2.1 วัตถุประสงค์ของการฝึกแต่ละครั้งที่กำหนดไว้

2.2 การสวมบทบาทสมมติ

ในการฝึกปฏิบัติให้การปรึกษา จะมีการแบ่งบทบาทโดยสวมบทบาทสมมติ เป็น

- ผู้ให้การปรึกษา 1 คน
- ผู้รับการปรึกษา 1 คน
- ที่เหลือเป็นผู้สังเกตการณ์

การสวมบทบาทสมมติ จะต้องอยู่ในความรู้สึกตามบทบาทที่ได้รับ เพื่อประโยชน์ของการฝึกปฏิบัติ ไม่ใช่การเล่นละคร

2.3 case ที่นำมาใช้ในการฝึกปฏิบัติ สามารถนำมาจาก case ที่ผู้เข้าอบรมได้พบหรือเคยให้การปรึกษามาก่อน

2.4 ในการฝึกปฏิบัติควรมีการสลับบทบาทกันในกลุ่ม เพื่อให้ฝึกปฏิบัติได้ครบทุกบทบาท

2.5 หลังฝึกปฏิบัติควรมีการประเมินผลการฝึกปฏิบัติในด้านกระบวนการและทักษะที่ใช้ของผู้สวมบทบาทสมมติเป็นผู้ให้การปรึกษา

แผนการสอนที่ 6
การสำรวจ และทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ
เวลา 3 ชั่วโมง 30 นาที

จุดประสงค์การเรียนรู้ เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. อธิบายวัตถุประสงค์ วิธีการ และความสำคัญของการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการได้

2. เลือกและผสมผสานทักษะต่างๆ ให้ถูกต้องเหมาะสม

สาระสำคัญ

ผู้ให้การปรึกษา เปรียบเสมือนเป็นผู้ร่วมเดินทางของผู้รับการปรึกษาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เป็นผู้ที่สามารถช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้พิจารณาชีวิตและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้เข้าใจสาเหตุ และหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง รวมถึงสร้างแรงจูงใจที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุของปัญหา

กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
1. วิทยากร**นำเข้าสู่บทเรียน** ด้วยกิจกรรมที่ 1 วงกลมปริศนา	1. ใบกิจกรรมที่ 6.1 วงกลมปริศนา และแนวทางสรุปสำหรับวิทยากร
2. วิทยากร**บรรยาย** เรื่อง การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ ตามใบความรู้ที่ 6.1	2. ใบความรู้ที่ 6.1
3. วิทยากร**สาธิต**หรือเปิดคลิปวิดีโอการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ	3. คลิปวิดีโอ/บทสาธิต
4. วิทยากร**ชี้แจงและฝึกปฏิบัติ**กระบวนการให้การปรึกษาทักษะการสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหาสาเหตุ ความต้องการ ตามใบกิจกรรมที่ 6.2	4. ใบกิจกรรมที่ 6.2 โจทย์ฝึกปฏิบัติ 4 เรื่อง 5. แบบสังเกตและประเมินกระบวนการให้การปรึกษาในการฝึกปฏิบัติ
5. วิทยากร**สรุปเพิ่มเติม**ในกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่ตามลำดับ	

ใบกิจกรรมที่ 6.1

“วงกลมปริศนา”

(แผนการสอนที่ 6 เรื่อง การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ)

ขั้นตอน

1. ขออาสาสมัครจากผู้เข้ารับการอบรม 1-3 คนยืนนอกห้อง
2. ผู้เข้ารับการอบรมที่เหลือจับมือกันเป็นวงกลมใหญ่ 1 วง
3. วิทยากร 1 คนพาอาสาสมัครไปนอกห้องหลังจากเห็นภาพการจับมือเป็นวงกลมแล้ว
4. วิทยากรในห้องให้ผู้เข้ารับการอบรมพันตัวกันไปมาเสมือนเป็นขดเชือกที่มีปมมากมายโดยมือไม่หลุดจากกัน จนปมแน่นที่สุด
5. วิทยากรนำอาสาสมัครกลับเข้ามาในห้อง ออกคำสั่งให้แก้ปมเพื่อน ๆ ออกมาเป็นวงกลมเหมือนเดิม โดยอาสาสมัครสามารถขอร้องผู้เข้ารับการอบรมอื่นๆ ให้ทำตามสั่งได้
6. เมื่อแก้ปมได้แล้วปรบมือให้อาสาสมัครก่อนที่จะให้อาสาสมัครไปนอกห้องอีกครั้ง
7. ทำข้อ 4 อีกครั้ง
8. วิทยากรนำอาสาสมัครกลับเข้ามาในห้องแต่ออกคำสั่งให้ปมเชือกคลี่คลายตัวเองให้อาสาสมัครดู
9. วิทยากรถามผู้เข้ารับการอบรมว่าได้ข้อคิดอะไรบ้าง

แนวทางสรุปสำหรับวิทยากร

แนวทางสรุปสำหรับวิทยากรจากการทำกิจกรรม “วงกลมปริศนา”

ปมเชือกเกิดขึ้นด้วยวิธีการดำเนินชีวิตต่างๆ ของผู้เป็นเจ้าของปมนั้น บางครั้งรู้ตัวว่าทำให้เกิดปม บางครั้งไม่รู้ตัว และบางครั้งพอใจกับสภาวะเช่นนั้น ทั้ง ๆ ที่รู้ว่ามีปมแล้ว เพราะยังไม่อึดอัด แต่บางครั้งคงไว้เพราะการแก้ไขหมายถึง การต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งเป็นเรื่องยุ่งยาก เจ็บปวด เสียศักดิ์ศรี หรืออาจทำให้รู้สึกด้อยค่าลง

การแก้ปมเชือกโดยผู้อื่น จึงอาจเจออุปสรรคหลายอย่าง ย่อมยากและใช้เวลาในการแก้ไขหรืออาจแก้ไขไม่สำเร็จเนื่องจากเจ้าของปมไม่ร่วมมือ เช่นเดียวกับการปรึกษาที่ผู้ให้การปรึกษาย่อมไม่สามารถช่วยผู้รับการปรึกษาโดยอาศัยประสบการณ์เดิมของตนเพียงอย่างเดียวด้วยการสั่งสอนชี้แนะ

แต่การช่วยผู้รับการปรึกษาควรเป็นการเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษามีความตระหนักรู้ในปัญหาที่เกิด มีแรงจูงใจในการแก้ปัญหา ค่อย ๆ ค้นหาปมภายในใจตนออกมา คลี่ด้วยตนเองทีละน้อยๆ จนมองเห็นรากเหง้าของปัญหาที่แท้จริงและสามารถแก้ไขปัญหาได้ในที่สุด หรือเจ้าของปัญหาย่อมแก้ปัญหาของตนเองได้ดีกว่าผู้อื่นถ้าเขามีความพร้อมที่จะแก้ไข

ใบความรู้ที่ 6.1
การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ
(แผนการสอนที่ 6 เรื่องการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ)

การสำรวจปัญหาของผู้รับการปรึกษา

การที่คนเราจะแก้ปัญหาของตนเองได้ ต้องเข้าใจในสิ่งที่เป็นปัญหาอย่างชัดเจน บทบาทของผู้ให้การปรึกษาคือช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในปัญหา โดยผู้ให้การปรึกษาจะต้องปฏิบัติตนเหมือนเป็นผู้ร่วมเดินทางของผู้รับการปรึกษาในช่วงระยะหนึ่ง เพื่อช่วยให้สามารถพิจารณาตนเอง มองประสบการณ์ที่ผ่านมาและความรู้สึกต่าง ๆ ทำให้เข้าใจถึงสิ่งที่เป็นเหตุหรือเป็นผล บทบาทของผู้ให้การปรึกษาไม่ได้อยู่ที่การวินิจฉัยปัญหานานาชนิดของผู้รับการปรึกษา หรือวิเคราะห์ สติปัญญา บุคลิกภาพหรือนิสัย แต่อยู่ที่การเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาใช้ความพยายามในการพิจารณาชีวิตและปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรรีบให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาแทน จะต้องเป็นผู้ที่ไวต่อความรู้สึกของผู้ที่มาขอรับการปรึกษาและสามารถรับรู้ได้ในระดับที่ลึกกว่าที่เขาเล่าออกมาโดยการสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ บางครั้งผู้รับการปรึกษาอาจจะมองไม่เห็นสิ่งที่เป็นสาเหตุของปัญหา หรืออาจจะสับสน เนื่องจากอยู่ใกล้กับสิ่งที่เป็นปัญหามากเกินไป จึงจำเป็นที่จะต้องมีบุคคลที่สามารถไว้วางใจ ช่วยสะท้อนถึงความรู้สึก และอธิบายให้เข้าใจอย่างกระจ่างมากขึ้น ในขั้นตอนนี้มีประเด็นสำคัญ ๆ ที่ผู้ให้การปรึกษาควรคำนึงถึง ดังนี้

การระบายถึงสิ่งที่เป็นปัญหาเป็นการบำบัด ผู้ที่แสวงหาความช่วยเหลือนั้น มีความต้องการลึก ๆ ที่จะบอกเล่าถึงสิ่งที่ทำให้วิตกกังวล ยิ่งให้โอกาสได้พูดในระหว่างการปรึกษา ก็จะยิ่งรู้สึกดีขึ้น อาจต้องการใช้เวลาเพื่อระบายสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในใจ การให้โอกาสผู้รับการปรึกษาเล่าถึงปัญหาจะช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น บางครั้งคนเราก็มีบางสิ่งบางอย่างอยู่ในใจ แต่ถ้าได้มีโอกาสพูดคุยกับผู้อื่นก็จะได้เห็นแง่มุมต่าง ๆ อย่างชัดเจนขึ้น การเล่านั้นช่วยให้เกิดการตระหนักรู้ (insight) ในสิ่งที่เราไม่สามารถเข้าใจได้จากการคิดวิเคราะห์โดยลำพัง การเล่าเรื่องของตนเองจะช่วยให้ค่อย ๆ เห็นและเข้าใจถึงปัญหานั้น ๆ

การโทษผู้อื่น บางครั้งผู้ที่มารับปรึกษาอาจจะโทษผู้อื่นที่ทำให้เกิดปัญหาขึ้นในชีวิตของตนเอง และใช้เวลาพูดในทำนองกล่าวหาผู้อื่นมากกว่าจะเข้าใจว่าตนเองเป็นสาเหตุของปัญหานั้น บ่อยครั้งที่จำเป็นต้องให้ผ่านความคิดเช่นนี้จนกระทั่งได้เข้าใจถึงสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง

ปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเรื่องสัมพันธภาพ การขัดแย้งระหว่างมนุษย์เป็นปัญหาที่แก้ไขยากที่สุด สิ่งสำคัญในการรับฟังปัญหาคือ การที่จะไม่เข้าข้างฝ่ายใด แม้ว่าผู้รับการปรึกษาจะเป็นฝ่ายที่มีความผิดบ้าง (ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเมื่อมีความขัดแย้งก็จะต้องเกี่ยวข้องกับทั้งสองฝ่าย) ต้องใช้เวลาจนกระทั่งมองเห็นและยอมรับตนเอง โดยเฉพาะในส่วนที่ต้องรับผิดชอบ

ความหมายการสำรวจปัญหา

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้และผู้รับการปรึกษา ร่วมกันศึกษาเรียนรู้รายละเอียดของปัญหาที่นำมา โดยผู้ให้การปรึกษาใช้ทักษะต่าง ๆที่เหมาะสมช่วยให้ผู้รับการปรึกษาพิจารณาตนเอง ค่อย ๆ เห็นและเข้าใจถึงปัญหานั้น ๆ

วัตถุประสงค์ของการสำรวจปัญหา

1. ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสพิจารณาปัญหาของตัวเอง ทั้งเนื้อหาและความรู้สึกที่เกิดขึ้นจนเข้าใจปัญหา
2. ทำให้การให้การปรึกษาต่อเนื่อง มีขั้นตอน ไม่เสียเวลา และมีทิศทางชัดเจน
3. ผู้ให้การปรึกษาสามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อเข้าใจสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้รับการปรึกษาได้อย่างมีแบบแผน
4. ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาสามารถค้นพบศักยภาพของผู้รับการปรึกษา

ใบความรู้ที่ 6.1 (ต่อ)
การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ
(แผนการสอนที่ 6 เรื่องการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ)

แผนภาพ ขั้นตอนที่ 2 : การสำรวจปัญหา

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

สิ่งที่ต้องสำรวจ

1. ภูมิหลังและความเป็นมาของผู้รับการปรึกษาเท่าที่จำเป็น เช่น สาเหตุที่ผู้รับการปรึกษามาขอรับการปรึกษา ครอบครัว อาชีพ ชีวิตความเป็นอยู่ เป็นต้น
2. องค์ประกอบของปัญหา
   2.1 เนื้อหาของปัญหา ได้แก่
      2.1.1 รูปแบบของการเกิดปัญหา เช่น ลำดับเหตุการณ์ ผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น สภาพและสภาวะต่าง ๆ ก่อนเกิดเหตุการณ์ เป็นต้น
      2.1.2 ความรุนแรงของปัญหา มีข้อควรพิจารณาคือ ระยะเวลาตั้งแต่เกิดปัญหาจนถึงปัจจุบัน ความบ่อยที่เกิด และผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของผู้รับการปรึกษาที่เป็นสาเหตุทำให้ผู้รับการปรึกษาต้องมารับการปรึกษา
   2.2 ผลกระทบต่อผู้รับการปรึกษา ได้แก่
      2.2.1 ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาเมื่อมีปัญหา เช่น ความรู้สึกต่าง ๆ อาการทางกาย เป็นต้น
      2.2.2 ความคิด (Cognition) ของผู้รับการปรึกษาที่มีต่อปัญหา เช่น ความเชื่อ การรับรู้ เป็นต้น
      2.2.3 พฤติกรรมของผู้รับการปรึกษาต่อปัญหา เช่น ผู้รับการปรึกษามีการแสดงออกอย่างไรในชีวิตประจำวัน การแสดงออกของผู้รับการปรึกษาที่มีต่อผู้ให้การปรึกษา เป็นต้น
      2.2.4 สัมพันธภาพของผู้รับการปรึกษาต่อคนอื่นในมิติของปัญหา เช่น ความสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อน ผู้ร่วมงาน บุคคลที่มีส่วนในปัญหา เป็นต้น
      2.2.5 ศักยภาพของผู้รับการปรึกษา เช่น วิธีการแก้ปัญหาของผู้รับการปรึกษาที่ใช้แก้ปัญหาในปัจจุบัน วิธีการที่เคยใช้ในการแก้ปัญหาอื่น ๆ บุคคลที่ให้การช่วยเหลือผู้รับการปรึกษา เป็นต้น

ใบความรู้ที่ 6.1 (ต่อ)
การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ
(แผนการสอนที่ 6 เรื่องการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ)

ผลที่ได้รับจากการสำรวจปัญหา

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

วิธีสำรวจปัญหา

วิธีการสำรวจปัญหาที่สำคัญ ผู้ให้การปรึกษาควรรับฟัง อดทนยอมรับและไม่ตัดสิน วางตนเป็นกลาง พยายามยอมรับสภาพความเป็นจริง โดยการนำทักษะพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ การฟัง การถาม การทวนความ การสรุปความ การสะท้อนความรู้สึกและการเงียบมาใช้อย่างผสมผสาน มีขั้นตอน รวมทั้งการติดตามประเด็นปัญหาและความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา โดยที่ผู้ให้การปรึกษาไม่พยายามเปลี่ยนประเด็น แต่ติดตามข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้รับการปรึกษาได้เล่าและแสดงความรู้สึกให้เห็นในระหว่างการให้การปรึกษา ซึ่งการติดตามประเด็นนี้เรียกว่า *วิธีการแกะรอย (Tracking)*

ผู้ให้การปรึกษาสามารถใช้วิธีการแกะรอยได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีความเข้าใจในเรื่องทักษะพื้นฐาน หลักการผสมผสานทักษะและขั้นตอนในการแกะรอย ซึ่งจะกล่าวถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ทักษะพื้นฐาน ผู้ให้การปรึกษาต้องสามารถใช้ทักษะต่าง ๆ ได้อย่างมีเป้าหมาย (ตามวัตถุประสงค์ของแต่ละทักษะ) ได้อย่างแม่นยำและคล่องแคล่ว ซึ่งเกิดจากการได้ฝึกปฏิบัติ

2. หลักการผสมผสานทักษะคือ การใช้ทักษะต่าง ๆ ให้เหมาะสมตามขั้นตอน (การสำรวจปัญหา การวางแผนแก้ไขปัญหา) มีเป้าหมายต่อเนื่องและเป็นธรรมชาติ โดยสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก การผสมผสานทักษะมีหลักการ ดังนี้

2.1 มีเป้าหมายในการใช้ทักษะทุกครั้ง

2.2 ยึดผู้รับการปรึกษาเป็นหลักในเรื่อง

2.2.1 การติดตามประเด็น (การแกะรอย) ของผู้รับการปรึกษา

2.2.2 สังเกตทั้งภาษาท่าทาง และภาษาคำพูดของผู้รับการปรึกษา

2.2.3 ผู้ให้การปรึกษาไม่วิตกกังวลต่อการใช้ทักษะต่าง ๆ จนลืมใส่ใจต่อผู้รับการปรึกษา

2.3 ให้ความสำคัญต่ออารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาที่มีต่อปัญหาทุกครั้งที่พบ

2.4 การเปลี่ยนประเด็นในการสำรวจ ผู้รับการปรึกษาต้องมีความเข้าใจในประเด็นอย่างกระจ่างชัด แจ้งก่อนเปลี่ยนประเด็นใหม่

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

ใบความรู้ที่ 6.1 (ต่อ)
การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ
(แผนการสอนที่ 6 เรื่องการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ)

3.1 ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษารับรู้ข้อมูลต่าง ๆ และเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล

3.2 ขั้นตอนการสรุปข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาสื่อสารข้อมูลที่รวบรวมได้ให้ผู้รับการปรึกษารับรู้

3.3 ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาเปลี่ยนแปลงข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน (หมายเหตุ : ขั้นตอนสรุปข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลอาจทำไปพร้อมกันได้)

3.4 ขั้นตอนการค้นหาข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ผู้รับการปรึกษาเล่าไม่ชัดเจน หรือเนื้อหาไม่เพียงพอ

ตารางแสดงขั้นตอนการแกะรอย ทักษะที่มักจะใช้ ข้อบ่งชี้ และข้อควรคำนึงถึง

ขั้นตอน	ข้อบ่งชี้ให้ใช้	ทักษะที่มักใช้	ข้อควรคำนึงถึง
การรวบรวมข้อมูล	1. ใช้เมื่อเริ่มต้นสำรวจ 2. ผู้รับการปรึกษาเล่าเอง	1. ทักษะการฟัง 2. ทักษะการถามเปิด 3. ทักษะการเงียบ	1. ไม่เพิ่มเติมข้อมูลตามความเข้าใจของตนเอง 2. ไม่เปลี่ยนประเด็น
การสรุปข้อมูล	1. ทุกครั้งเมื่อรวบรวมข้อมูลได้ประเด็นใดประเด็นหนึ่ง 2. เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนตอนสุดท้ายของการสำรวจปัญหา 3. เมื่อผู้รับการปรึกษาถามความเข้าใจของผู้ให้การปรึกษาไม่ทัน	1. ทักษะการทวนความ 2. ทักษะการสรุปความ	1. ไม่สรุปเอง 2. ไม่ด่วนสรุปเมื่อยังไม่ได้ข้อมูลครบถ้วน
การตรวจสอบข้อมูล	1. ก่อนหรือหลังการสรุป 2. เมื่อผู้รับการปรึกษาสับสนหรือสงสัยในข้อมูลที่ได้รับ 3. ผู้ให้การปรึกษาจับอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เล่าได้	1. ทักษะการทวนความ 2. ทักษะการสะท้อนความรู้สึก 3. ทักษะการสรุปความ 4. ทักษะการเงียบ	1. การตรวจสอบทั้งเนื้อหา อารมณ์ ความรู้สึก 2. ให้ความสำคัญต่ออารมณ์ความรู้สึกก่อนเนื้อหา 3. อารมณ์ของผู้รับการปรึกษาต้องสงบก่อนมีการตรวจสอบเนื้อหา
การค้นหาข้อมูล	1. เมื่อข้อมูลไม่ชัดเจน เพราะขาดข้อมูล 2. เมื่อผู้รับการปรึกษาสับสนประเด็น บางประเด็นที่ไม่ได้พูดถึง แต่เน้นประเด็นสำคัญ 3. เมื่อสรุปหรือตรวจสอบแล้วผู้ให้การปรึกษาหรือผู้รับการปรึกษาเข้าใจไม่ตรงกัน ขาดประเด็นบางประเด็น	1. ทักษะการถามเปิดและถามปิด 2. ทักษะการทวนความ	1. ผู้ให้การปรึกษาไม่ขัดจังหวะผู้รับการปรึกษาด้วยการเปลี่ยนประเด็นเร็วเกินไป 2. มักใช้เมื่อผู้รับการปรึกษาหยุดเล่าประเด็นอื่น ๆ แล้ว

ใบความรู้ที่ 6.1 (ต่อ)
การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ
(แผนการสอนที่ 6 เรื่องการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ)

ทักษะที่ระบุไว้ในตารางดังกล่าว เป็นทักษะที่ใช้มากในขั้นตอนต่าง ๆ บางครั้งอาจต้องใช้ทักษะมากกว่านี้ แล้วแต่สถานการณ์เมื่อลงมือปฏิบัติ

เกณฑ์ที่แสดงว่าสามารถผ่านขั้นตอนการสำรวจปัญหา

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

สรุป

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

การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

ในระหว่างที่ผู้รับการปรึกษาพิจารณาปัญหาและความรู้สึกของตนเอง จะค่อย ๆ เข้าใจว่าสาเหตุของปัญหานั้นอยู่ที่ไหน และเริ่มมองเห็นว่าตนเองต้องการเป็นคนแบบไหน สามารถยอมรับในส่วนที่ตนเองจะต้องรับผิดชอบ มองเห็นพฤติกรรมที่เป็นต้นเหตุของปัญหาและเข้าใจว่าการแก้ปัญหานั้นขึ้นอยู่กับตัวเขาเอง และเกิดแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุส่วนหนึ่งของปัญหา

โดยปกติแล้วการที่จะเข้าใจถึงปัญหาของตนเองนั้นไม่ใช่เรื่องที่จะเกิดขึ้นโดยทันที แต่เป็นกระบวนการที่อาศัยระยะเวลา มักจะเริ่มต้นในขั้นที่ 2 ของกระบวนการให้การปรึกษา และพัฒนาขึ้นจนกระทั่งเกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนในสิ่งที่เป็นปัญหา แม้ว่าในบางครั้งก็อาจเป็นไปได้ที่จะเกิดความเข้าใจขึ้นมาในทันทีเหมือนแสงสว่างวูบขึ้นในใจ แต่โดยทั่วไปแล้วก็มักจะเป็นเรื่องที่อาศัยเวลาและค่อย ๆ เกิดขึ้นตามลำดับ ในบางกรณีก็อาจจะต้องมีการปรึกษาหลาย ๆ ครั้งจึงจะเกิดความเข้าใจในปัญหาของตนเองอย่างเต็มที่ และก็มีหลายกรณีที่อาจเกิดความเข้าใจขึ้นมาในจังหวะหรือสถานการณ์ที่คาดไม่ถึงนอกช่วงเวลาของการปรึกษา

การสรุปสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจจะช่วยให้เกิดพลังขึ้นในใจ เป็นการส่งเสริมและช่วยให้สามารถเข้าสู่ขั้นตอนที่ 4 เพื่อวางแผนแก้ปัญหา และการสรุปความเข้าใจในปัญหา ทั้งยังเป็นการแสดงการร่วมรับรู้และเข้าใจของผู้ให้การปรึกษาที่ได้ผล

ความหมายการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาจัดเรียงและเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจปัญหาร่วมกับผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริงอย่างกระจ่างแจ้ง สาเหตุของปัญหา และความต้องการของผู้รับการปรึกษา ซึ่งจะเป็นแนวทางในขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหาต่อไป

ใบความรู้ที่ 6.1 (ต่อ)
การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ
(แผนการสอนที่ 6 เรื่องการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ)

วัตถุประสงค์การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

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

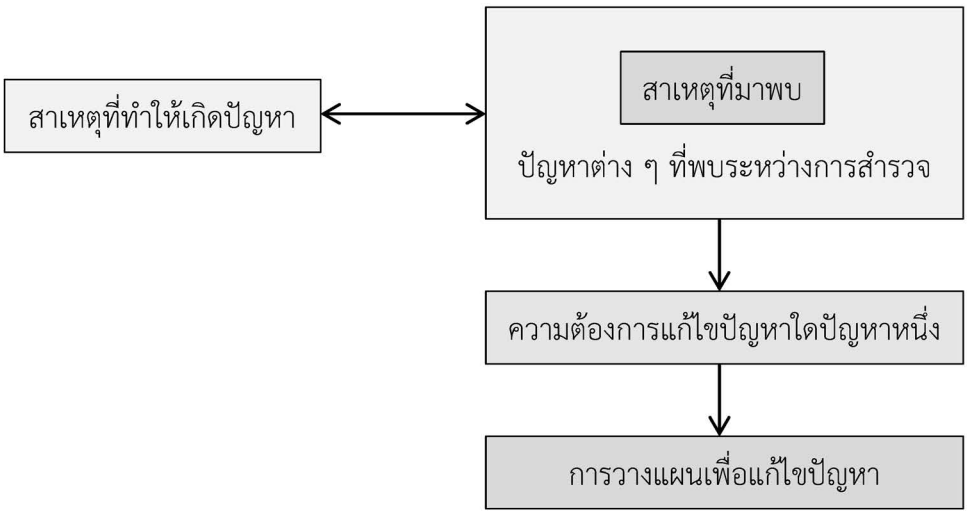
ผู้ให้การปรึกษาที่มีการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการร่วมกับผู้รับบริการ โดยผสมผสานทักษะต่าง ๆ จะช่วยให้เข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการของผู้รับการปรึกษาได้

วิธีการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการคือ การนำทักษะพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ การฟัง การทวนความ การถาม การสรุปความ การสะท้อนความรู้สึก และการเงียบ มาใช้อย่างผสมผสาน เพื่อจัดเรียงลำดับและเชื่อมโยงข้อมูลที่ได้จากการสำรวจปัญหา ซึ่งจะทำให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการอย่างกระจ่างชัดและสรุปประเด็นปัญหาที่เหมาะสม ซึ่งผู้รับการปรึกษาต้องการแก้ไขเพื่อการวางแผนแก้ไขปัญหาในขั้นต่อไป

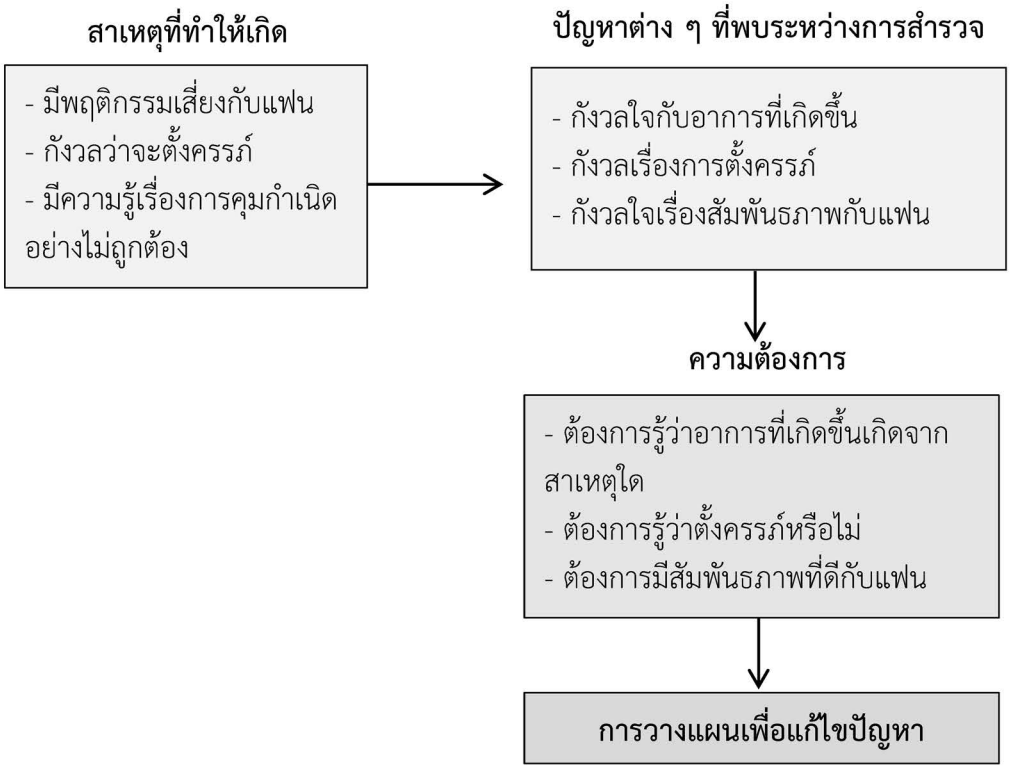
วิธีการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาต้องมีความเข้าใจในเรื่องทักษะพื้นฐาน การผสมผสานทักษะ ซึ่งได้กล่าวแล้วในเรื่องการสำรวจปัญหา และในบทนี้จะอธิบายขั้นตอนการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุที่มาขอรับการปรึกษาปัญหา สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา ความต้องการ และการวางแผนแก้ไขปัญหา



ใบความรู้ที่ 6.1 (ต่อ)
การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ
(แผนการสอนที่ 6 เรื่องการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ)

ตัวอย่าง ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุที่มาขอรับการปรึกษาปัญหา สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาและความต้องการ



ขั้นตอนการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ มี 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. **ขั้นตอนทบทวน และสรุปข้อมูล** จากการสำรวจปัญหาที่ได้เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
2. **ขั้นตอนการจัดเรียงลำดับและเชื่อมโยง** ข้อมูลใหม่เพื่อได้เข้าใจถึงสิ่งที่เป็นปัญหา โดย

2.1 เรียงลำดับเวลาที่เกิดเหตุการณ์จากอดีตมาถึงปัจจุบัน

ตัวอย่าง มีเพศสัมพันธ์โดยไม่ตั้งใจ มีอาการตกขาว กลัวการตั้งครรภ์

2.2 เรียงลำดับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้น ตั้งแต่ตัวผู้รับการปรึกษา ผู้ใกล้ชิดในครอบครัว ญาติ เพื่อน และคนอื่น ๆ ฯลฯ

2.3 เรียงลำดับความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น ที่มีผลต่อผู้รับการปรึกษาจากมากไปหาน้อย

3. **ขั้นตอนการพิจารณา และเลือกปัญหา** เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

3.1 ความต้องการของผู้มารับการปรึกษา

3.2 ความเร่งด่วน หมายถึง ความจำกัดของเวลา เช่น ถ้าไม่แก้ไขปัญหาตอนนี้ก็จะไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ เป็นต้น

3.3 ความรุนแรงที่จะเกิดขึ้น หมายถึง การประเมินถึงผลกระทบจากปัญหาว่ามีมากน้อยแค่ไหน

3.4 ประโยชน์ที่ผู้รับการปรึกษาจะได้รับ

3.5 ความเป็นไปได้ที่จะแก้ไขปัญหา

ใบความรู้ที่ 6.1 (ต่อ)
การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ
(แผนการสอนที่ 6 เรื่องการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ)

4. ขั้นตอนการสรุปประเด็นปัญหาที่ผู้รับการปรึกษาต้องการแก้ไข

5. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจว่า การแก้ปัญหานั้นขึ้นอยู่กับตัวเขาเอง

6. ให้กำลังใจที่จะยอมรับบางสิ่งบางอย่างที่อาจทำให้เขารู้สึกเจ็บปวดหรือเสียใจ

ความต้องการของผู้รับการปรึกษาที่อยู่ในขอบข่ายการให้การปรึกษา

1. ความต้องการที่เกี่ยวกับจิตสังคมของผู้รับการปรึกษาที่มีสาเหตุจากตัวผู้รับการปรึกษา หรือได้รับผลกระทบจากสังคมในเชิงพฤติกรรม
2. ความต้องการที่ผู้รับการปรึกษาอยากจะเปลี่ยนแปลงแก้ไขตนเอง เพื่อแก้ปัญหาที่มีอยู่
3. ความต้องการที่เป็นปัญหาในปัจจุบันไม่ใช่ความต้องการที่ต้องไปแก้ไขในอดีต
4. ความต้องการที่ไม่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา
5. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจว่า การแก้ปัญหานั้นขึ้นอยู่กับตัวเขาเอง
6. ให้กำลังใจที่จะยอมรับบางสิ่งบางอย่างที่อาจทำให้เขารู้สึกเจ็บปวดหรือเสียใจ

ผลที่เกิดจากการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา

ผู้ให้การปรึกษา	ผู้รับการปรึกษา
1. มีทิศทาง ไม่เสียเวลา	1. สามารถเชื่อมโยงสาเหตุของปัญหากับปัญหาได้อย่างถูกต้อง
2. มีแนวทางที่จะนำไปใช้ในขั้นตอน การวางแผนแก้ไขปัญหาต่อไป	2. ค้นพบว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสาเหตุของปัญหา 3. เกิดแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลง 4. ค้นพบปัญหาที่ตนเองจะต้องแก้ไข 5. เรียนรู้วิธีทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของตนเอง 6. เริ่มมีแนวทางที่จะนำไปวางแผนแก้ไขปัญหา

สรุป

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

ใบกิจกรรมที่ 6.2
โจทย์ฝึกปฏิบัติ 4 เรื่อง
(แผนการสอนที่ 6 เรื่อง การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ)

เรื่องที่ 1. นายธีหรือนางสาวฉัตร อายุ 20 ปี กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 บ้านอยู่ต่างอำเภอ เช่าหอพักเอกชนอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย ช่วง 1-2 ปีขายของทาง online มีเงินส่งตัวเองเรียนและส่งให้แม่ใช้บ้าง คบหาดูใจกับแฟนซึ่งมีอาชีพเป็น Sale ขายรถยนต์ยี่ห้อดัง คบหาดูใจและมีความสัมพันธ์ลึกซึ้งกันมาเป็นเวลา 2 ปี ต่อมา 2-3 เดือนหลังจากแฟนย้ายสาขาไปทำงานต่างจังหวัด มีพฤติกรรมเปลี่ยนไป ไม่กลับมาหา เริ่มไม่รับโทรศัพท์ ตัดสายทิ้ง และมักจะลงรูปที่ถ่ายกับผู้หญิงเซ็กซี่และ post status ว่าตนเองโสด block facebook / line ฉัตรมีอาการเครียด ปวดศีรษะบ่อย จึงมาพบอาจารย์ที่ปรึกษา

ปัญหานำ ปวดศีรษะบ่อย ซึมเศร้า รับประทานอาหารไม่ได้ ทำงานผิดพลาดบ่อย

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

ความต้องการ พูดคุยกับแฟนถึงความสัมพันธ์ที่เปลี่ยนไป

ความเร่งด่วน ซึมเศร้า ปวดศีรษะ รับประทานอาหารไม่ได้ ทำงานผิดพลาดบ่อย

ความรุนแรง บางครั้งคิดอยากตาย

แรงจูงใจ อีก 1 เทอมจะเรียนจบ

ศักยภาพ ทำงานส่งตัวเองเรียน มีรายได้เลี้ยงดูแม่บ้าง

การสนับสนุนทางสังคม แม่รัก เป็นห่วง และเพื่อนๆรัก

(ให้ข้อมูล เรื่องการรักษาอาการซึมเศร้า และให้กำลังใจ โดยอิงศักยภาพ)

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

พี่สาวฟ้าทำงานโรงงาน เข้าเวรเป็นกะสลับเวรเช้าและบ่ายทุก 2 อาทิตย์ พี่สาวสนิทกับฟ้าและรักเอ็นดูฟ้า พี่สาวมีสามีซึ่งมีอาชีพขับรถสิบล้อส่งของต่างจังหวัด ไม่ได้อยู่ที่บ้านด้วยทุกวัน ไปๆ มาๆ ไม่แน่นอน พี่เขยชอบดื่มเหล้า เวลาเมามักจะพูดจาแทะโลมฟ้า แต่เวลาที่พี่สาวฟ้าอยู่ด้วยพี่เขยจะไม่ยุ่งกับฟ้า

1 เดือนที่ผ่านมาระหว่างที่ฟ้าจะไปอาบน้ำ พี่เขยเมาและวิ่งเข้ามากอดและหอมแก้มฟ้า ฟ้าขัดขืนและวิ่งเข้าห้องตัวเอง ปิดประตูใส่กลอนขังตัวเองจนเช้า และพี่เขยออกจากบ้านจึงจะออกมา ฟ้าขอไปนอนที่หอพักกับเพื่อนอ้างว่าไปอ่านหนังสือบ้าง ทำงานกลุ่มบ้าง แต่การที่จะไปอาศัยนอนกับเพื่อนบ่อยๆ ก็เกรงใจเพื่อน แต่ฟ้าไม่เคยเล่าเรื่องนี้ให้พ่อแม่และพี่สาวฟัง เพราะไม่อยากให้ทุกคนไม่สบายใจและไม่อยากให้พี่สาวทะเลาะกับพี่เขย ฟ้ากลัวว่าสักวันตนเองอาจจะพลาดท่าให้พี่เขย เริ่มมีอาการเครียด นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิในการเรียน จึงมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา

ปัญหานำ เครียด นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิในการเรียน

ปัญหาแท้จริง -ถูกพี่เขยลวนลาม / เครียดเรียนหนังสือไม่รู้เรื่อง
-กลัวพี่สาวรู้เรื่องนี้

ความต้องการ จะอยู่กับพี่สาวอย่างไรให้ปลอดภัย

ความเร่งด่วน อาจถูกพี่เขยล่วงละเมิดทางเพศ

ความรุนแรง พี่สาวรู้อาจไม่ได้อยู่บ้านพี่สาว
แรงจูงใจ อยากเรียนหนังสือให้จบเพื่อพ่อแม่จะได้ภูมิใจ
ศักยภาพ เรียนเก่ง มุ่งมั่น
การสนับสนุนทางสังคม พ่อแม่และพี่ๆ รัก มีเพื่อนสนิทที่เข้าใจและพร้อมให้การช่วยเหลือ
(สำรวจทางเลือก / ให้คำแนะนำวิธีเอาตัวรอดจากพี่เขย /ให้กำลังใจโดยอิงศักยภาพ)

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

ป้าเป็นครู เกษียณแล้ว เป็นสาวโสด เจ้าระเบียบ จู้จี้ขี้บ่น หงุดหงิดง่าย แต่เป็นคนมีเหตุผล แพรช่วยงานบ้านบางครั้ง หากทำไม่เรียบร้อยจะถูกป้าบ่น สั่งสอน บางครั้งพูดประชดประชัน มีกฎเกณฑ์ การเข้าออกจากบ้านต้องเป็นเวลา แพรรู้สึกอึดอัด เครียด แพรมักอยู่แต่ในห้อง กลับบ้านช้า ไม่แน่ใจว่าตนเองจะอดทนได้นานแค่ไหน บางครั้งรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนเกิน อยากออกไปเช่าหอพักอยู่แต่ก็ไม่มีเงิน

ปัญหานำ เครียด นอนไม่หลับ
ปัญหาที่แท้จริง ปรับตัวอยู่บ้านป้าไม่ได้
ความต้องการ จะอยู่อย่างไรไม่ให้เครียด
แรงจูงใจ อยากเรียนให้จบปริญญาตรีให้แม่ภูมิใจ
ศักยภาพ เรียนเก่ง ขยัน มีความอดทน เพื่อนๆรัก
การสนับสนุนทางสังคม แม่รักและเข้าใจแพร
(สำรวจทางเลือก / ให้คำแนะนำฝึกวิธีผ่อนคลายความเครียด /ให้กำลังใจโดยอิงศักยภาพ)

เรื่องที่ 4. นางสาวไหม อายุ 19 ปี กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ที่มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง บ้านอยู่ต่างอำเภอ เช่าหอพักเอกชนอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย มีแฟนที่คบกันมาตั้งแต่เรียนอยู่ปี 1 แต่แฟนเรียนอยู่ที่มหาวิทยาลัยของรัฐบาลอีกจังหวัดหนึ่ง ช่วงวันหยุดสงกรานต์แฟนมาหาและมาค้างด้วย มีเพศสัมพันธ์กันโดยไม่ได้ป้องกันแล้วแฟนก็กลับไปเรียน อีก 2 เดือนต่อมาไหมพบว่าประจำเดือนตนเองไม่มาตามปกติ ไปซื้อชุดตรวจการตั้งครรภ์มาตรวจพบว่าตั้งครรภ์ รู้สึกเครียด กลุ้มใจมากว่าจะบอกแม่หรือไม่บอกเรื่องตนเองตั้งครรภ์

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

หมายเหตุ ในการอบรมแต่ละครั้งเลือกใช้ Scenario จำนวน 3 เรื่อง

แบบสังเกตและประเมินกระบวนการให้การปรึกษาในการฝึกปฏิบัติ

ประเด็นการประเมิน/สังเกต ระหว่างการอบรม ทักษะพื้นฐานการให้คำปรึกษา ตามกระบวนการให้คำปรึกษา 5 ขั้นตอน	มี	อธิบายรายละเอียด	ไม่มี	ควรเพิ่มเติมอะไรบ้าง
ทักษะการทักทาย				
การเปิดประเด็น				
พูดคุยเรื่องทั่วไป				
การตกลงบริการ				
การใส่ใจ (ท่าทาง การพูด)				
การรับรู้และเข้าใจ				
การฟังอย่างใส่ใจ				
ตั้งคำถาม				
การเงียบ				
การสังเกต				
ตามความคิด ความรู้สึก (การแกะรอย)				
การทวนซ้ำ				
การสะท้อนความรู้สึก				
การสรุปความ				
การให้กำลังใจ				
การให้ข้อมูล				
การให้คำแนะนำ				
การพิจารณาทางเลือก				
การยุติบริการ				

แผนการสอนที่ 7
เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา
เวลา 6 ชั่วโมง

จุดประสงค์การเรียนรู้ เมื่อสิ้นสุดการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. อธิบายวัตถุประสงค์ ความสำคัญ วิธีการ ในขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษาได้
2. เลือกและผสมผสานทักษะต่างๆ ได้ในเบื้องต้นอย่างเหมาะสม

สาระสำคัญ

ขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหา เป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากขั้นตอนการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหาและสาเหตุของปัญหาแล้ว ซึ่งปัญหาที่พบในการให้การปรึกษาจะเกี่ยวข้องกับปัญหาด้านขาดความรู้ ปัญหาด้านอารมณ์ความรู้สึกหรือปัญหาเกี่ยวกับการเลือกตัดสินใจ ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาอาจมีส่วนช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้มองเห็นปัญหาของตนเองว่าเป็นปัญหาด้านใด เพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมบนพื้นฐานศักยภาพของตัวผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ

ขั้นตอนการยุติการปรึกษา เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการให้การปรึกษา ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาได้ตรวจสอบความเข้าใจร่วมกัน ถึงสิ่งที่ได้พูดคุยกันในการให้การปรึกษา ว่าช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้แก้ไขปัญหาได้บางส่วนหรือทั้งหมด จำเป็นต้องมีการนัดหมายต่อเนื่องหรือการส่งต่อตามสถานการณ์ของการให้การปรึกษาแต่ละครั้ง

กิจกรรมการเรียนการสอน	เนื้อหา/สื่อ
1. วิทยากร**นำเข้าสู่บทเรียน**ด้วยกิจกรรมก้อนหินสูง หรือ Jenga และสรุปตามแนวทางสรุปสำหรับวิทยากรและเชื่อมโยงให้เห็นความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหา ได้แก่ การแก้ไขปัญหาต้องแก้ไขอย่างมีระบบ คือต้องสำรวจพิจารณาปัญหาทางเลือกและติดตามผล	1. ใบกิจกรรมที่ 7.1
2. วิทยากร**บรรยาย**เนื้อหาขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา	2. ใบความรู้ที่ 7.1
3. วิทยากร**สาธิต**หรือเปิดคลิปวิดีโอการวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา	3. คลิปวิดีโอ/บทสาธิต
4. **ฝึกปฏิบัติ**การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา	4. ใบกิจกรรมที่ 6.2 โจทย์ฝึกปฏิบัติ 4 เรื่อง 5. แบบสังเกตและประเมินกระบวนการให้การปรึกษาในการฝึกปฏิบัติ
5. วิทยากร**สรุปเพิ่มเติม**ในกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่ตามลำดับ	6.แนวทางการสรุปสำหรับวิทยากรโจทย์ฝึกปฏิบัติ 4 เรื่อง

ใบกิจกรรมที่ 7.1
กิจกรรม ก้อนหินสูง
(แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา)

อุปกรณ์

- ก้อนหินขนาดต่างๆ กัน จำนวนมากกว่าจำนวนผู้เข้ารับการอบรม
- สายวัด

รอบที่ 1

1. วิทยากรให้ผู้เข้ารับการอบรมแต่ละท่าน เลือกหรือหาก้อนหิน คนละ 1 ก้อน โดยเลือกก้อนหินที่คิดว่าเหมือนตนเองมากที่สุด

2. แบ่งกลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มมีจำนวนสมาชิกเท่ากัน

3. ให้ทุกคนในกลุ่มนำก้อนหินที่เลือกมาวางต่อกันให้สูงที่สุด ให้มีความมั่นคง ไม่ล้มพังลงมา เมื่อวางครบทุกคน วัดความสูงที่ได้

4. แข่งขันกันในแต่ละกลุ่ม กลุ่มใดต่อก้อนหินได้สูงที่สุด โดยไม่ล้มพังลงมา

รอบที่ 2

ให้สมาชิกในกลุ่มพูดคุยปรึกษากัน เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมนำหินมาวางต่อกันใหม่อีกครั้งให้สูงกว่ารอบแรก (ใช้เวลา 5 นาที)

สรุปบทเรียน หลังจบกิจกรรมให้ผู้เข้ารับการอบรมสะท้อนสิ่งที่ได้รับจากกิจกรรม แสดงความคิดเห็นหรือมุมมองในด้านต่างๆ เช่น การเปรียบเทียบก้อนหินเป็นตนเอง การเห็นบทบาทของตนเอง การยอมรับความแตกต่างของผู้อื่น

วิทยากรสรุป กิจกรรมก้อนหินสูง เชื่อมกับการทำงานเป็นทีม การเลือกใช้คน ทุกคนมีข้อดี ข้อเสีย มุมมอง เราอยากให้คนอื่นเป็นอย่างที่เราต้องการ เราบังคับเขาไม่ได้ แต่เรายอมรับมุมที่เขามีเขาเป็น ปรับใช้ศักยภาพในมุมของแต่ละคน ยอมรับบทบาท ยอมรับการเปลี่ยนแปลง

ใบกิจกรรมที่ 7.1
กิจกรรม Jenga
(แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา)

อุปกรณ์

- บล็อกไม้ Jenga
- เพลงหรือดนตรีประกอบที่มีจังหวะเร้าใจ
- สายวัด

แบ่งผู้เข้าอบรมออกเป็นกลุ่ม กลุ่มละเท่าๆ กัน ตามจำนวนบล็อกไม้ Jenga ที่มี อธิบายวิธีการเล่นเกมส์ไม้จังก้า (Jenga) โดยผู้เล่นในกลุ่มแต่ละคน ผลัดกันดึงบล็อกไม้ทีละ 1 ชิ้น โดยให้ใช้นิ้วมือเพียง 2 นิ้วเท่านั้น ใช้มือข้างเดียว (ห้ามใช้มือประคอง) เมื่อดึงบล็อกไม้แล้ว นำมาวางชั้นบนสุด ผลัดกันดึง ต่อไปเรื่อย ๆ ต่อให้สูงที่สุด กลุ่มที่ต่อสูงสุดโดยบล็อกไม้ไม่ถล่มลงมาเป็นผู้ชนะ เริ่มกิจกรรมเมื่อเสียงเพลงเริ่มขึ้น และหยุดเมื่อเสียงเพลงจบลง

แนวทางการสรุปกิจกรรม

เกมส์ไม้ Jenga เป็นกิจกรรมนำเข้าสู่บทเรียน เพื่อเข้าใจและมีประสบการณ์ในการสำรวจปัญหา เพราะบางครั้งผู้อื่นอาจไม่ได้มองว่าเป็นปัญหา รวมถึงทักษะการวางแผน สื่อสาร สำรวจ การมองภาพรวม รวมถึงการมองส่วนย่อย เพื่อหาจุดเป็นไปได้ และจุดที่เป็นไปไม่ได้ รวมถึงการดูรายละเอียดอื่นๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาแนวทาง เพื่อมิให้บล็อกไม้ถล่มลงมา

การให้การปรึกษาก็เช่นกัน ผู้ให้การปรึกษาต้องใช้เวลาในการสำรวจ สังเกต มองปัจจัยต่างๆ ให้รอบด้าน จึงจะสามารถช่วยให้เข้าใจผู้รับการปรึกษาได้มากขึ้น และจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีในการให้การปรึกษา

สรุปบทเรียนจากกิจกรรม

กิจกรรม Jenga เราจะเห็นได้ว่าการทำสิ่งใดให้สำเร็จนั้นเราต้องใช้เวลาในการสำรวจ ต้องสังเกตให้รอบด้าน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาแนวทาง ที่จะไม่ทำให้บล็อกไม้ถล่มลงมา การให้การปรึกษาก็เช่นกัน ผู้ให้การปรึกษาต้องใช้เวลาในการสำรวจ สังเกต มองปัจจัยต่างๆ ให้รอบด้าน จะสามารถช่วยให้เข้าใจผู้รับการปรึกษาได้มากขึ้น และจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีในการให้การปรึกษา

ใบความรู้ที่ 7.1
เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา
(แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา)

ความหมายของการวางแผนแก้ไขปัญหา

การวางแผนแก้ไขปัญหา เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถวางแผนแก้ไขปัญหาของตนเองได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ศักยภาพและปัจจัยแวดล้อมภายนอกของผู้รับการปรึกษาเองให้มากที่สุด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือให้ผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลางนั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการวางแผนแก้ไขปัญหา

1. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีแรงจูงใจในการวางแผนแก้ไขปัญหา
2. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาใช้ศักยภาพของตนเองให้มากที่สุดในการแก้ไขปัญหาของตนเอง
3. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหาได้เหมาะกับความต้องการและความสามารถของตนเองมากที่สุด
4. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้ที่จะใช้ศักยภาพของตนเองในการแก้ไขปัญหาอื่น ๆ ต่อไป

แนวคิดพื้นฐานขั้นวางแผนแก้ไขปัญหา

มีแนวคิดที่จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาช่วยตนเองได้ แนวคิดนี้เชื่อว่าคนเรามีศักยภาพที่จะช่วยตนเองได้ มีความสามารถที่จะเอาชีวิตรอดได้ เพียงแต่เราได้ใช้สิ่งที่มีอยู่ในตัวมากพอหรือยัง บางคนไม่ได้ใช้เพราะไม่ทราบว่าตนมีศักยภาพอะไรอยู่ในตัว บางคนเพราะขาดแรงจูงใจ บางสภาพการณ์ การช่วยตนเองได้ยังหมายรวมถึงการรู้จักเลือกแสวงหาปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกมาช่วยสนับสนุนหรือส่งเสริมให้เกิดการช่วยตนเองได้ดีที่สุด

การใช้ความสามารถของตนมาช่วยตนเองได้นี้ จะทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความภาคภูมิใจ รู้สึกว่าตนมีความสามารถ นำไปสู่การรู้คุณค่าของตนเอง และมีความเชื่อมั่นในตนเองที่จะเผชิญสถานการณ์อื่นที่แม้จะซับซ้อนหรือยุ่งยากได้อีก เพราะเกิดการเรียนรู้ว่าตนมีความสามารถ มีศักยภาพในตัวหรือมีปัจจัยสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ที่จะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเองได้ ในขณะเดียวกันถ้าการแก้ไขปัญหานั้นมีข้อจำกัดบางประการมีผลบางประการที่ไม่น่าพึงใจซึ่งผู้รับการปรึกษาทราบอยู่แล้วว่าอาจเกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นได้เมื่อลงมือแก้ไขปัญหาก็เท่ากับเป็นการเตรียมความพร้อมให้ผู้รับการปรึกษาในการจะเผชิญกับภาวะการณ์ดังกล่าวอย่างรอบคอบหรือคิดก่อนทำ รู้ก่อนทำ และยอมรับผลที่เกิดขึ้นอย่างมีสติได้มากกว่า โดยเฉพาะถ้าการเลือกนั้นผู้รับการปรึกษาเป็นผู้เลือกเองจึงเท่ากับเป็นการสร้างความรับผิดชอบในตนเองแก่ผู้รับการปรึกษาด้วยอีกประการหนึ่ง

องค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้ประสบผลสำเร็จในขั้นวางแผนแก้ไขปัญหา ได้แก่

1. แรงจูงใจ หมายถึง ความต้องการที่จะทำอะไรบางอย่างโดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจน เช่น ผู้รับการปรึกษาไม่ต้องการยุติการเรียน ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะหาวิธีที่จะสามารถเรียนต่อไปได้ แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมของคนเรา ผู้รับการปรึกษาที่มีแรงจูงใจอยากแก้ไขปัญหาของตนจะมาหาผู้ให้การปรึกษาเอง มีการพูดคุยถึงปัญหาอย่างกระตือรือร้น และนำไปสู่การวางแผนแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม ส่วนผู้รับการปรึกษาที่ขาดแรงจูงใจเพราะเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้กับปัญหาหรือถูกส่งมารับการปรึกษาโดยไม่รู้ตัว ไม่ตระหนักในปัญหาที่เกิดขึ้นหรือเพราะเหตุอื่น ๆ ก็จะไม่มีความพยายามหรือความต้องการที่จะคิดวางแผนแก้ไขปัญหาของตนเท่าที่ควร

บทบาทของผู้ให้การปรึกษาก็คือ การสำรวจหาแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษาว่ามีมากน้อยเพียงใด ถ้ามีน้อยก็อาจช่วยให้มีเพิ่มขึ้นโดยการพูดคุยถึงผลของปัญหาที่มีต่อการดำเนินชีวิตว่าเป็นอย่างไร

ใบความรู้ที่ 7.1 (ต่อ)
เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา
(แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา)

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

บทบาทของผู้ให้การปรึกษาคือ กระตุ้นผู้รับการปรึกษาให้มองเห็นศักยภาพที่ดีของตนที่มีอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

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

ประเภทปัญหาและการเลือกใช้ทักษะที่เหมาะสม

การจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถวางแผนแก้ไขปัญหาได้เหมาะสม ผู้ให้การปรึกษาจะต้องวิเคราะห์ว่าผู้รับการปรึกษาประสบปัญหาอะไร ต้องการความช่วยเหลืออะไร แบบไหน จึงจะถึงขั้นต่อไปคือตอบสนองในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาต้องการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถจำแนกประเภทของปัญหาได้ดังนี้

1. ขาดความรู้ หมายถึง ผู้รับการปรึกษาขาดความรู้ที่จำเป็นบางประการจึงทำให้แก้ไขปัญหาไม่ได้ เช่น อยากทราบว่าตั้งครรภ์หรือไม่ แต่ไม่ทราบว่าจะทราบได้อย่างไร อยากเรียนต่อให้จบแต่ขาดทุนทรัพย์แต่ไม่ทราบจะทำอย่างไร ความรู้ที่ว่านี้หมายถึงความรู้ที่สามารถปฏิบัติได้จริงในขณะนั้น เช่น ถุงยางอนามัยยี่ห้อใดมีคุณภาพดี การขอทุนการศึกษาทำอย่างไร

ถ้าผู้ให้การปรึกษาได้ตรวจสอบดูแล้วว่าแก้ไขปัญหาทำไม่ได้เพราะขาดความรู้ ทักษะเด่นที่เหมาะสมคือการให้ข้อมูลที่จะทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความชัดเจนในเรื่องนั้น เช่น ให้ข้อมูลว่า “การตั้งครรภ์ไม่จำเป็นต้องออกจากระบบการศึกษา ถ้ารู้จักแบ่งเวลาและดูแลตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสม” การให้ข้อมูลนี้จะช่วยเสริมให้ผู้รับการปรึกษาเลือกทางออกที่พึงประสงค์ในการแก้ไขปัญหาได้

2. อารมณ์ ความรู้สึก หมายถึง ผู้รับการปรึกษามีอารมณ์ ความรู้สึกต่อปัญหานั้น เช่น ขาดแรงจูงใจไม่อยากแก้ไขอีกต่อไป เศร้ามาก เสียใจมาก ช็อก กรณีนี้ทักษะที่เหมาะสมคือ การให้กำลังใจ การสนับสนุน การเสริมแรง ก็จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีกำลังใจที่จะต่อสู้กับปัญหาต่อไป บางรายขาดแรงจูงใจก็ใช้ทักษะการสำรวจผลที่เกิดจากปัญหา เพื่อดึงให้ผู้รับการปรึกษาตระหนักในปัญหาและเกิดแรงจูงใจอยากแก้ไข ผู้ให้การปรึกษาต้องระวังที่จะไม่เร่งรัดให้เกิดการวางแผนแก้ไขปัญหาในขณะที่อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษายังติดค้างหรืออยู่ในระดับสูง

ใบความรู้ที่ 7.1 (ต่อ)
เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา
(แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา)

3. ขาดแนวทางปฏิบัติหรือขาดทักษะปฏิบัติ หมายถึง ผู้รับการปรึกษาไม่ทราบจะแก้ปัญหาอย่างไร จะเลือกทางไหนดี จะปฏิบัติตนอย่างไรจึงจะเหมาะสม กรณีนี้ผู้ให้การปรึกษาจะต้องสำรวจมาก่อนในเรื่องวิธีแก้ไขปัญหาว่าเป็นอย่างไร มีจุดอ่อนอะไรจึงยังแก้ไขไม่ได้ หรือสำรวจแนวทางแก้ไขปัญหาของผู้รับการปรึกษาขณะนี้ว่าวางแผนไว้อย่างไร มีการดึงศักยภาพและการสนับสนุนทางสังคมรอบข้างมาใช้มากน้อยเพียงใด เมื่อได้คำตอบทั้งหมดแล้วถ้าผู้รับการปรึกษายังหาทางออกไม่ได้หรือไม่เหมาะสม ผู้ให้การปรึกษาก็อาจให้ทางเลือกแก่ผู้รับการปรึกษาโดยการเสนอแนะ การให้ข้อมูล การให้พิจารณาทางเลือก การถาม การสรุปความ โดยอิงข้อมูลที่เกี่ยวกับศักยภาพ การสนับสนุนทางสังคมและแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก ก็จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถเลือกแนวทางปฏิบัติได้เหมาะสมกับสภาพการณ์และความต้องการของตนเองได้ รวมทั้งใช้ทักษะการสื่อสารให้ชัดเจน ช่วยในปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ในหลาย ๆ กรณีพบว่าผู้รับการปรึกษาประสบปัญหาเดียว แต่ประกอบด้วยการขาดความรู้ มีอารมณ์ความรู้สึกต่อปัญหาร่วมด้วยและไม่ทราบแนวปฏิบัติ ผู้ให้การปรึกษาจะสามารถตอบสนองตามสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาขาดหลังจากพิจารณาแล้วว่าผู้รับการปรึกษาต้องการอะไร และบางครั้งการให้การปรึกษาเพียงอย่างเดียว เช่น ให้ข้อมูลกรณีผู้รับการปรึกษาขาดความรู้ ก็สามารถตอบสนองด้านอารมณ์ความรู้สึก และแนวทางแก้ไขปัญหาได้

วิธีการวางแผนแก้ไขปัญหา

1. ขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหา มีดังนี้
   1) มีแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหา
   2) กำหนดเป้าหมายได้
   3) สำรวจทางเลือกต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา
   4) พิจารณาทางเลือกที่พึงประสงค์
   5) กำหนดแผนปฏิบัติโดยละเอียด

2. การผสมผสานทักษะการวางแผนแก้ไขปัญหา การให้การปรึกษาขั้นวางแผนแก้ไขปัญหาจำเป็นต้องอาศัยการเลือกใช้และผสมผสานทักษะต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับลักษณะปัญหาและสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นต่อผู้รับการปรึกษาแต่ละราย การวางแผนแก้ไขปัญหาให้บรรลุจุดมุ่งหมายมีขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

   1) จากการสำรวจทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาจะทราบแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหาของผู้รับการปรึกษาว่ามีมากน้อยขนาดไหน โดยพิจารณาจากผู้รับการปรึกษาสามารถเลือกประเด็นปัญหาที่ต้องการแก้ไขได้เองหรือผู้ให้การปรึกษาอาจกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาเลือกประเด็นโดยพิจารณาจากปัจจัยต่อไปนี้ร่วมด้วย
      ก. ลำดับความสำคัญของปัญหาที่ควรแก้ไข
      ข. ความรีบด่วนและความรุนแรงของปัญหา
      ค. ความยากง่ายในการแก้ไขปัญหา
      ง. ขนาดของปัญหา

   ทักษะที่ใช้คือ ทักษะพื้นฐานอื่น ๆ การให้กำลังใจ การเสริมแรง การกระตุ้น

ใบความรู้ที่ 7.1 (ต่อ)
เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา
(แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา)

หลังจากนั้นผู้ให้การปรึกษาอาจใช้ทักษะการสรุปความ ผสมกับการตกลงการปรึกษาเพื่อยืนยันถึงความตั้งใจของผู้รับการปรึกษา และนำไปสู่การวางแผนแก้ไขปัญหาต่อไป เช่น

ผู้รับการปรึกษา : หนูขอคุยเรื่องการเรียนก่อนก็แล้วกันค่ะ

ผู้ให้การปรึกษา : จากความไม่สบายใจในหลาย ๆ เรื่อง คุณอยากแก้ไขในเรื่องการเรียนก่อน ถ้างั้นเรามาคุยกันเรื่องการเรียนว่าคุณอยากให้เป็นอย่างไร

2) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษากำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหา โดยพิจารณาจาก

ก. การสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับการปรึกษา ว่าอยากให้ปัญหาคลี่คลายไปในรูปแบบใด ขนาดไหน

ข. มีลักษณะเป็นรูปธรรมว่าจะเลือกทำอะไร เช่น อยากรู้ว่าตั้งครรภ์หรือไม่ ต้องทำอย่างไร

ค. มีความเป็นไปได้ในสภาพความเป็นจริง เช่น ต้องการอยู่ร่วมกับคนอื่น โดยไม่ให้คนอื่นเป็นภาระเรื่องการเจ็บป่วยจากตน

โดยผู้ให้การปรึกษาใช้การผสมผสานทักษะต่าง ๆ เช่น การฟัง การถาม การทวน การสะท้อนความรู้สึก การสรุป เป็นต้น

3) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามองเห็นทางเลือกต่าง ๆ ที่อาจเป็นไปได้สำหรับการแก้ไขปัญหาซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ เพราะการมองเห็นทางเลือกที่กว้าง หลากหลาย จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเห็นความเป็นไปได้ที่จะแก้ปัญหาชัดเจนขึ้น

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

ก. ให้ผู้รับการปรึกษานึกถึงหรือสำรวจทางออกต่าง ๆ ที่น่าจะเป็นไปได้ออกมาให้หมดให้มากที่สุด โดยใช้เทคนิคการถาม

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

4) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาพิจารณาทางเลือกที่พึงประสงค์สำหรับการแก้ไขปัญหา ว่าเป็นทางที่ตนเองต้องการโดยพิจารณาผลดีผลเสียที่จะได้รับ โดยใช้เทคนิคการพิจารณาทางเลือก

5) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาวางแผนการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้ปฏิบัติได้จริง โดยพิจารณาตั้งแต่ขั้นเริ่มต้นว่าจะทำอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไร จนถึงสุดท้าย ช่วงใดยุ่งยาก อาจลำบากในการปฏิบัติเป็นอุปสรรค จะวางแผนแก้ไขอย่างไรไว้ล่วงหน้า บางครั้งไม่มั่นใจในการปฏิบัติก็อาจลองซ้อมปฏิบัติโดยสวมบทบาทสมมติ เช่น สมมติตัวผู้ให้การปรึกษาเป็นคุณแม่ ผู้รับการปรึกษาซ้อมบอกเรื่องที่ตนตั้งครรภ์กับผู้ให้การปรึกษา กรณีผู้รับการปรึกษามั่นใจก็อาจไม่จำเป็นต้องคุยรายละเอียดก็ได้

ใบความรู้ที่ 7.1 (ต่อ)
เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา
(แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา)

การวางแผนแก้ไขปัญหา

ผลที่เกิดกับผู้รับการปรึกษา	ทักษะที่ผู้ให้การปรึกษาใช้
1. มีแรงจูงใจ	ทักษะพื้นฐานอื่น ๆ การให้กำลังใจ การเสริมแรง
2. กำหนดเป้าหมายได้	ทักษะพื้นฐาน เช่น ฟัง ถาม ทวน สรุป
3. สำรวจทางเลือกต่าง ๆ	ทักษะพื้นฐานและทักษะที่สอดคล้องกับ ส่วนขาดในเรื่องความรู้ แรงจูงใจ แนวทางแก้ไขปัญหา
4. พิจารณาทางเลือกที่พึงประสงค์	การพิจารณาทางเลือก ซ้อมบทบาทสมมติ
5. กำหนดแผนปฏิบัติเป็นรูปธรรม	การเลียนแบบ ทักษะพื้นฐาน

แผนการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา

ผลที่ได้รับจากขั้นการวางแผนแก้ไขปัญหา
ต่อผู้รับการปรึกษา ดังนี้
1. มีแรงจูงใจที่จะแก้ไขปัญหาของตนเอง
2. มีเป้าหมายชัดเจนในการแก้ไขปัญหา
3. ตัดสินใจเลือกทางออกที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา
4. มีแผนการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม

การประเมินการใช้ขั้นตอนวางแผนแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง
1. มีลำดับขั้นตอนได้ถูกต้อง ดังนี้
   1.1 ผู้รับการปรึกษามีแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหา
   1.2 ผู้รับการปรึกษามีเป้าหมายชัดเจนในการแก้ไขปัญหา
   1.3 ผู้รับการปรึกษาสามารถตัดสินใจเลือกทางออกที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา
   1.4 ผู้รับการปรึกษามีแผนปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม
2. ผู้ให้การปรึกษาสามารถเลือกใช้ทักษะได้เหมาะสมกับประเภทของปัญหาและขั้นตอนวางแผนแก้ไขปัญหา
3. ผู้รับการปรึกษาสามารถกำหนดแผนปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาของตนเองได้
4. ผู้รับการปรึกษามีความพอใจในการให้การปรึกษาที่ได้รับโดยสังเกตจากสีหน้า พฤติกรรม

ใบความรู้ที่ 7.1 (ต่อ)
เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา
(แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา)

การจำแนกการใช้ทักษะตามประเภทของปัญหา

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

ทักษะการให้ข้อมูล

ความหมาย

การให้ข้อมูลเป็นการสื่อสารทางวาจา เพื่อให้รายละเอียดต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่ผู้รับการปรึกษา ซึ่งเป็นประโยชน์ในการเข้าใจถึงปัญหาและใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษามีทางเลือกในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น การให้ข้อมูลเป็นเพียงการบอกข้อมูล เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเป็นผู้ตัดสินใจ

ความสำคัญของทักษะการให้ข้อมูล

- การได้รับข้อมูลจากผู้ให้การปรึกษา จะทำให้ผู้รับการปรึกษามีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ควรรู้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในกรณีเจ็บป่วย
- ผู้ให้การปรึกษาที่ได้ใช้ทักษะการให้ข้อมูลตามความจำเป็นและตามปัญหาของผู้รับการปรึกษา โดยการถ่ายทอดความรู้ที่จำเป็นแก่ผู้รับการปรึกษา จะทำให้ผู้รับการปรึกษามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาได้

วิธีการให้ข้อมูล

1. ใช้คำถามเปิดและการสังเกตควบคู่กันไปเพื่อสำรวจข้อมูลและความรู้เดิมที่ผู้รับการปรึกษามีอยู่
2. ประเมินความรู้เดิมของผู้รับการปรึกษาว่าขาดอะไร
3. ให้ข้อมูลโดยบอกความรู้ที่ผู้รับการปรึกษาต้องการ และจำเป็นต้องนำไปใช้ เช่น การดูแลตนเอง การปฏิบัติตัวเมื่อเจ็บป่วย ซึ่งข้อมูลที่ให้ควรชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน ใช้ภาษาง่าย ๆ
4. ตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลที่ผู้รับการปรึกษาได้รับโดยการซักถาม หรือให้ผู้รับการปรึกษาสรุป หรือทวนข้อมูลให้ผู้รับการปรึกษาฟัง

ใบความรู้ที่ 7.1 (ต่อ)
เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา
(แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา)

ทักษะการให้ข้อมูลทางลบ

การให้การปรึกษาเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาวางแผนแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้นั้น ในบางกรณีผู้ให้การปรึกษามีความจำเป็นต้องพูดถึงข้อมูลทางลบบางอย่างกับผู้รับการปรึกษา เช่น ความเสี่ยงจากการยุติการตั้งครรภ์ การติดเชื้อทางเพศสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาดูแลตนเอง หรือเข้ารับการรักษาอย่างถูกต้อง ข้อมูลทางลบที่เป็นความจริงดังกล่าว สร้างความกระทบกระเทือนใจให้ผู้รับการปรึกษาอย่างยิ่ง ฉะนั้นผู้ให้การปรึกษาจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการให้ข้อมูลทางลบ ดังนี้คือ

1. เตรียมความพร้อมโดยใช้ทักษะการถามเปิด เช่น ถามถึงโอกาสและความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วย การรับรู้เกี่ยวกับอาการของตนเอง
2. ประเมินและเตรียมความพร้อมด้านอารมณ์ความรู้สึก โดยการสังเกตคำพูดและภาษาท่าทางของผู้รับการปรึกษา
3. บอกข้อมูลข้อเท็จจริงให้ผู้รับการปรึกษาทราบ เมื่อผู้รับการปรึกษามีความพร้อมด้านอารมณ์ความรู้สึก
4. แสดงความเข้าใจ เห็นใจ โดยสะท้อนความรู้สึก และปลอบใจ
5. เสนอความช่วยเหลือ โดยผู้ให้การปรึกษาควรบอกเป้าหมายในการช่วยเหลือ เช่น การติดต่อสถานที่รักษา หรือหน่วยงานอื่นที่สามารถช่วยเหลือทางสังคมแก่ผู้รับการปรึกษาได้ หากผู้รับการปรึกษาต้องการ

ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการให้ข้อมูล

การใช้ทักษะการให้ข้อมูล จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้รับความรู้และข้อมูลที่ตนเองอาจนึกไม่ถึง และมีทางเลือกมากขึ้น ในขณะเดียวกันหากไม่มีการใช้ทักษะตัวนี้ในการวางแผนแก้ไขปัญหา ก็อาจมีผลทำให้การวางแผนแก้ไขปัญหานั้นไม่สัมฤทธิ์ผล เพราะผู้รับการปรึกษาไม่ทราบว่า ตนเองควรตัดสินแก้ไขปัญหาอย่างไร

เกณฑ์การประเมินการใช้ทักษะการให้ข้อมูล

1. สังเกตจากผู้รับการปรึกษาว่ามีความพึงพอใจในข้อมูลที่ได้
2. ผู้รับการปรึกษาแสดงถึงความต้องการที่อยากมาพบผู้ให้การปรึกษาอีกในครั้งต่อไป

ทักษะการเสนอแนะ

ความหมาย

การเสนอแนะเป็นการชี้แนะแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับการปรึกษา โดยผู้รับการปรึกษาจะเป็นผู้เลือกแนวทางปฏิบัติเอง

ความสำคัญของทักษะการเสนอแนะ

1. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาทราบแนวทางปฏิบัติตนที่เหมาะสม
2. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถวางแผนแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม
3. ผู้ให้การปรึกษาที่ให้ข้อเสนอแนะ โดยให้โอกาสแก่ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสพิจารณาข้อเสนอแนะว่าเหมาะสมหรือปฏิบัติได้ไหม จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาของผู้รับการปรึกษานั้นเหมาะสมและเป็นจริงได้

ใบความรู้ที่ 7.1 (ต่อ)
เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา
(แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา)

วิธีการให้ข้อเสนอแนะ

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

ตัวอย่าง

ผู้ให้การปรึกษา : “เรามาลองซ้อมการพูดดีไหมว่าจะกลับไปพูดกับคุณแม่อย่างไรเกี่ยวกับผลการตรวจครรภ์ สมมติว่าฉัน (ผู้ให้การปรึกษา) เป็นคุณแม่ของคุณ คุณลองพูดซิคะ”

ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการเสนอแนะ

การใช้ทักษะการเสนอแนะจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาทราบแนวทางปฏิบัติตน ซึ่งเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาให้ตนเอง ในขณะเดียวกันหากไม่มีการใช้ทักษะการเสนอแนะในการวางแผนแก้ไขปัญหา ก็อาจมีผลทำให้การวางแผนแก้ไขปัญหาไม่สัมฤทธิ์ผล เพราะผู้รับการปรึกษาไม่ทราบว่าจะปฏิบัติตนอย่างไรจึงจะเหมาะสมและเป็นการแก้ไขปัญหาให้กับตนเองได้

เกณฑ์การประเมินการใช้ทักษะการเสนอแนะ

1. สังเกตจากผู้รับการปรึกษาว่ามีความพึงพอใจในข้อเสนอแนะที่ได้
2. ผู้รับการปรึกษาแสดงถึงความต้องการที่อยากมาพบผู้ให้การปรึกษาอีกในครั้งต่อไป

ทักษะการให้กำลังใจ

ความหมาย

การให้กำลังใจ เป็นทักษะที่ใช้กับปัญหาด้านจิตใจ โดยช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดหรือแสดงความรู้สึกออกมา และให้การแก้ไขปัญหาดำเนินต่อไปได้ดี มักทำเมื่อผู้รับการปรึกษาขาดความมั่นใจ วิตกกังวล มองดูตัวเองด้อยเกินกว่าจะแก้ไขปัญหา ทักษะการให้กำลังใจต้องอิงอยู่บนศักยภาพของผู้รับการปรึกษาไม่ใช่มาจากผู้ให้การปรึกษา และไม่ใช่การปลอบใจแบบที่ใช้ในสังคมทั่วไป

วิธีการใช้ทักษะการให้กำลังใจ

1. การสำรวจอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก โดยใช้ทักษะการถามเปิด การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การสรุปความ นอกจากนี้ยังสามารถสำรวจข้อมูลได้จากประวัติการมารับการปรึกษา
2. การจับและสะท้อนความรู้สึก หลังจากที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งของตนออกมา ผู้ให้การปรึกษาสะท้อนความรู้สึกเป็นคำพูด เช่น คุณรู้สึกสับสน คุณลังเลใจ คุณเบื่อหน่าย

ใบความรู้ที่ 7.1 (ต่อ)
เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา
(แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา)

3. ค้นหาศักยภาพของผู้รับการปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาใช้ศักยภาพกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดถึงศักยภาพของตนเองภายใต้อารมณ์ความรู้สึกนั้น ๆ มีอะไรที่ทำให้ยังทำในสิ่งที่ดีได้ เช่น

"ทั้ง ๆ ที่คุณกังวลมาก เพราะไม่แน่ใจว่าคนอื่น ๆ จะรังเกียจที่คุณเป็นโรคซึมเศร้า มีอะไรที่ทำให้คุณยอมเปิดเผยตนเอง เพื่อเป็นวิทยาทานให้คนอื่นรู้ว่าโรคซึมเศร้าเป็นอย่างไร"

4. สนับสนุนศักยภาพ หลังจากที่ผู้รับการปรึกษาได้พบศักยภาพแล้ว เช่น ผู้รับการปรึกษาตอบว่า

"เพราะผมไม่อยากให้คนอื่น ๆ เป็นเหมือนผม ผมอยากให้เขารู้ว่าเรื่องโรคซึมเศร้ามีจริงไม่ใช่การแกล้งป่วย" ผู้ให้การปรึกษารีบสนับสนุนศักยภาพทันทีด้วยคำชม เช่น "คุณเป็นคนเสียสละ ยอมเปิดเผยตนเองก็เพราะห่วงใยคนอื่น ๆ"

ตัวอย่างการให้กำลังใจ

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

ผลที่ได้รับ ผู้รับการปรึกษามีกำลังใจที่จะค้นหาศักยภาพของตนเองในการแก้ไขปัญหา

ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการให้กำลังใจ

ผลดี

- ผู้ให้การปรึกษารู้ศักยภาพของผู้รับการปรึกษา มีแนวทางในการหาแรงจูงใจให้ผู้รับการปรึกษามีกำลังใจในการแก้ไขปัญหา
- ผู้รับการปรึกษาเกิดแรงจูงใจ มีกำลังใจในการเผชิญและแก้ไขปัญหา มีผู้ช่วยเหลือให้เกิดศักยภาพ

ผลเสีย

- ผู้ให้การปรึกษาต้องใช้เวลามากในการสำรวจหาแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษา
- ผู้รับการปรึกษาขาดแรงจูงใจ ขาดความกระตือรือร้น ไม่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการแก้ไขปัญหา

เกณฑ์การประเมินการใช้ทักษะการให้กำลังใจ

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

สรุป

ผู้ให้การปรึกษาที่มีการให้กำลังใจที่เหมาะสมกับสภาพของผู้รับการปรึกษา จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถเผชิญและแก้ไขปัญหาได้

ใบความรู้ที่ 7.1 (ต่อ)
เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา
(แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา)

ทักษะการพิจารณาทางเลือก

เป็นทักษะที่ใช้ในการวางแผนแก้ไขปัญหา โดยมีลักษณะการใช้คือ

- ใช้ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษา พอจะได้แนวทางในการแก้ไขปัญหาแล้วแต่เกิดความลังเลไม่มั่นใจในการตัดสินใจ
- ใช้เมื่ออารมณ์ที่รบกวนผู้รับการปรึกษามาก ๆ สงบลงมากแล้ว เพราะอารมณ์ที่รบกวนยังมีมากจะเป็นอุปสรรคต่อการคิดอย่างรอบคอบและอย่างมีเหตุผล
- ใช้โดยให้พิจารณาทางแก้ไขปัญหาทีละด้าน จนเห็นกระจ่างชัดว่า แต่ละด้านมีข้อดีข้อเสียอะไรบ้าง

วิธีการใช้ทักษะการพิจารณาทางเลือก

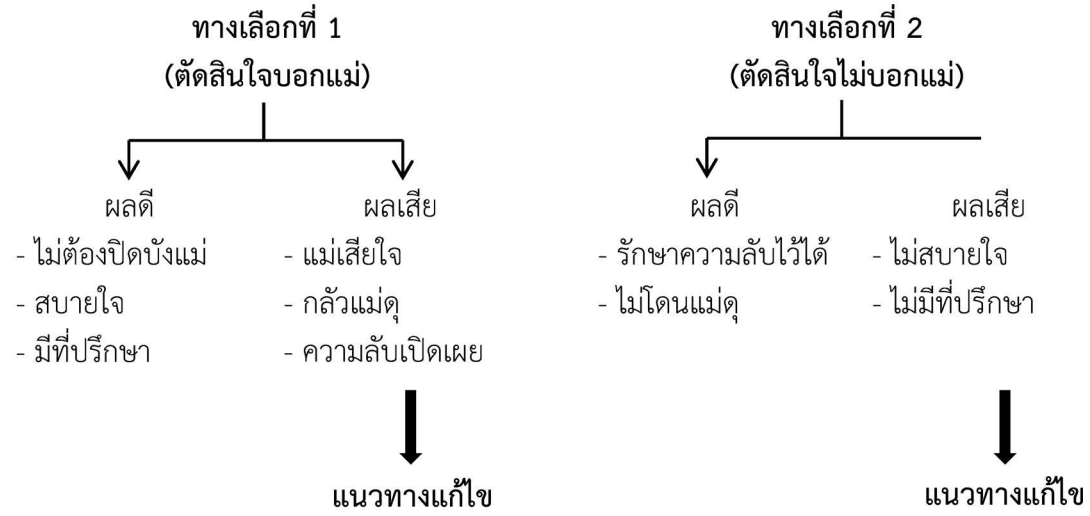
1. พิจารณาด้านที่หนึ่ง หรือทางเลือกที่หนึ่งโดยใช้คำถามเปิด การทวนความ และสรุปความ ถึงผลดีของทางเลือกที่หนึ่ง แล้วจึงถามผลเสียของทางเลือกทีหลัง
2. พิจารณาอีกด้านหนึ่งหรือทางเลือกที่เหลือโดยอาศัยกระบวนการแบบเดียวกันกับข้อที่ 1 จนกระทั่งได้คำตอบมาครบทั้งด้านดีและด้านที่เป็นผลเสียของอีกทางเลือกหนึ่ง
3. เสนอให้มีการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาตัดสินใจตามข้อดีและข้อเสียต่าง ๆ ที่ได้พิจารณาอย่างทั่วถึงเรียบร้อยแล้ว
4. แก้ปัญหาที่ตามมาจากการตัดสินใจเลือกทางเลือกนั้น ส่วนใหญ่มักเป็นการแก้ปัญหาข้อเสียของทางเลือกที่ได้ตัดสินใจไปแล้ว

ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการพิจารณาทางเลือก

1. ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสไตร่ตรองถึงวิธีแก้ปัญหาของตนเองโดยใช้เหตุผลมากกว่าใช้อารมณ์
2. ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสสำรวจวิธีการแก้ไขปัญหา โดยพิจารณาความสามารถและศักยภาพของผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก

กรณีตัวอย่าง

ปัญหาการตัดสินใจบอกแม่ว่าตั้งครรภ์



ใบความรู้ที่ 7.1 (ต่อ)
เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา
(แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา)

การยุติการปรึกษา

เป็นการยุติการให้การปรึกษาในแต่ละครั้ง (ยุติ session) และยุติเพื่อสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาแต่ละราย (ยุติ case)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อตรวจสอบความเข้าใจร่วมกันทั้งผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ปรึกษาในสิ่งที่ได้พูดคุยกันไปแล้วในแต่ละครั้ง

2. เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติ ในการ
   - นัดหมายครั้งต่อไป
   - การนำไปปฏิบัติจริง
   - การส่งต่อ

เงื่อนไขในการยุติการปรึกษา

โดยทั่วไปการยุติการปรึกษาควรเป็นไปตามข้อตกลงการปรึกษาที่ได้คุยกันเมื่อเริ่มต้นกระบวนการให้การปรึกษา

1. หมดเวลา ตามที่ได้ตกลงกันไว้ในตอนเริ่มต้นของการให้การปรึกษา แต่ถ้าหากหมดเวลาแล้วกระบวนการยังลื่นไหล และประเด็นพูดคุยยังไม่สิ้นสุด ก็อาจยืดหยุ่นเวลาได้อีกตามสมควร ขึ้นกับความพร้อมของผู้ให้และผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ

2. ผู้รับการปรึกษารู้สึกผ่อนคลาย และพบแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติได้ในสถานการณ์จริง

3. สถานการณ์ในการให้การปรึกษาเกินขอบข่ายการให้การช่วยเหลือทางด้านจิตใจ ถ้ายังดำเนินการให้การปรึกษาต่อไป อาจเกิดผลเสียต่อผู้ให้และผู้รับการปรึกษา อาจจำเป็นต้องยุติการปรึกษาก่อนที่จะสิ้นสุดการแก้ปัญหา เช่น

   3.1 ผู้รับการปรึกษาเกิดภาวะพึ่งพิงผู้ให้การปรึกษา

   3.2 อยู่ในสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายทั้งต่อผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา เช่น ผู้รับการปรึกษาเกิดภาวะคลุ้มคลั่งอาจมีพฤติกรรมทำร้ายผู้ให้การปรึกษา

   3.3 ผู้รับการปรึกษาไม่ให้ความร่วมมือใด ๆ ทั้งสิ้น

   3.4 ประเด็นในการปรึกษาเกินขีดความสามารถของผู้ให้การปรึกษา เช่น ประเด็นเกี่ยวกับความเห็นทางกฎหมาย ปัญหาทางเศรษฐกิจ

ขั้นตอนและวิธีการยุติการปรึกษา

การยุติการปรึกษาควรเป็นไปด้วยท่าทีที่อบอุ่น เป็นมิตร และเอื้อเฟื้อให้โอกาสแก่ผู้รับการปรึกษาที่จะมาใช้การปรึกษาอีก โดยปฏิบัติดังนี้

ใบความรู้ที่ 7.1 (ต่อ)
เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา
(แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา)

1. การประเมินสถานการณ์และการให้สัญญาณ เพื่อทำการยุติการปรึกษาในช่วงเวลาที่เหมาะสม อาจสังเกตได้จากท่าทีของผู้รับการปรึกษาที่มีท่าทีผ่อนคลาย พอใจ หรืออาจมีท่าทีไม่พอใจ นิ่งเฉย ไม่ให้ความร่วมมือในการสนทนา เมื่อผู้ให้การปรึกษาสามารถประเมินได้ว่าสมควรยุติการปรึกษาก็ส่งสัญญาณให้ผู้รับการปรึกษาได้รับทราบด้วย อาจแสดงออกด้วยคำพูด ท่าทาง กิริยาบางอย่าง เช่น ดูนาฬิกา ขยับตัว ซึ่งผู้ให้การปรึกษาต้องแน่ใจว่าผู้รับการปรึกษาสามารถรับรู้และเข้าใจสัญญาณนี้ได้ชัดเจน

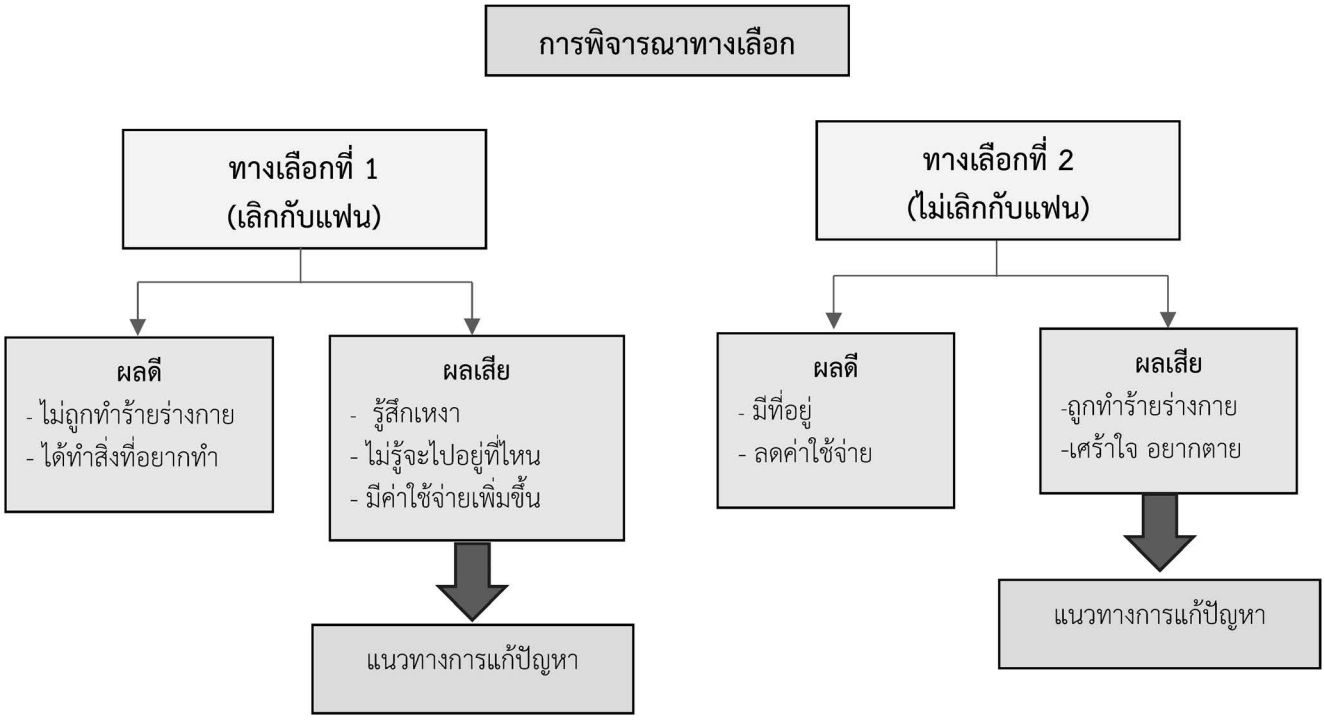
2. การสรุปความ เป็นการสรุปถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ได้สนทนากันในระหว่างการให้การปรึกษา การสรุปความที่ดีที่สุด คือการให้ผู้รับการปรึกษาเป็นผู้สรุปความเอง แล้วผู้ให้การปรึกษาค่อยสรุปเพิ่มเติมในประเด็นที่ขาดหายไป ถ้าเป็นกรณีที่มีการพบกันหลายครั้ง ควรสรุปตั้งแต่ครั้งแรกโดยเน้นความเข้าใจในตัวเองและปัญหา รวมทั้งแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้

3. การนัดหมายครั้งต่อไป ควรให้ผู้รับการปรึกษาเลือกเองว่าสะดวกมาพบครั้งต่อไปเมื่อไร ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่ต้องการมาขอรับการปรึกษาแล้ว ก่อนจะยุติการปรึกษาผู้ให้การปรึกษาควรบอกให้ผู้รับการปรึกษาทราบว่า หากมีความต้องการจะขอรับการปรึกษาอีกก็ยินดีต้อนรับเสมอ หากต้องการรับการปรึกษาต่อให้กำหนดวันเวลาที่สะดวกทั้งสองฝ่ายอย่างชัดเจนด้วย

4. การส่งต่อ ในกรณีที่จำเป็นจะต้องส่งต่อผู้รับการปรึกษาไปติดต่อกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวผู้รับการปรึกษา เช่น แพทย์ผู้ชำนาญเฉพาะทาง นักสังคมสงเคราะห์ ควรแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและบุคคลที่ผู้รับการปรึกษาจะไปติดต่อให้ผู้รับการปรึกษาทราบด้วย

5. การลา ก่อนจะลาจาก ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้ซักถามข้อข้องใจ ให้กำลังใจ เพื่อส่งเสริมการนำไปปฏิบัติจริง

ตัวอย่าง



ใบความรู้ที่ 7.1 (ต่อ)
เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา
(แผนการสอนที่ 7 เรื่อง การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา)

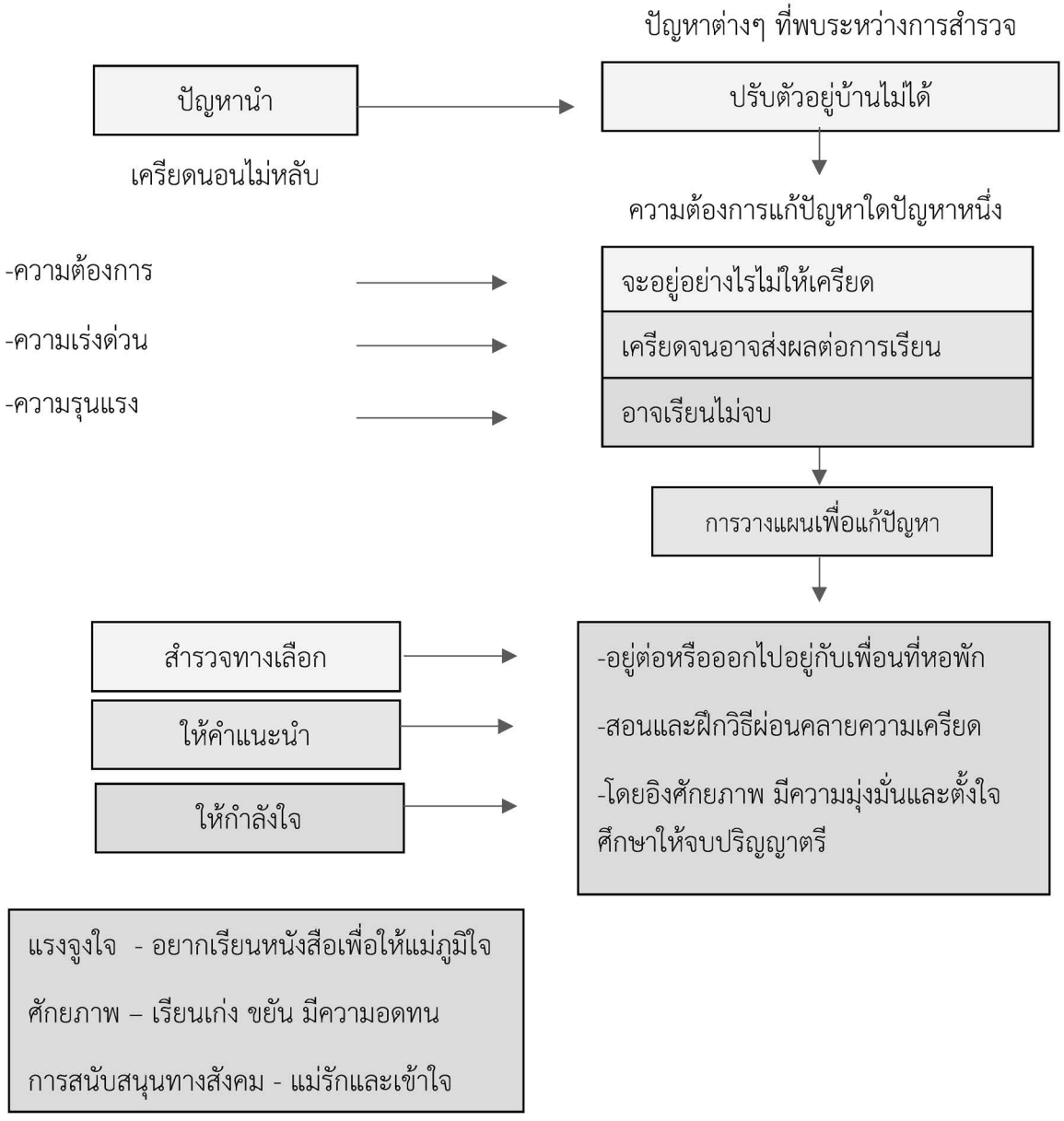
การยุติบริการ เมื่อหมดเวลา/ CL รู้สึกผ่อนคลาย /สถานการณ์เกินขอบข่ายที่จะช่วยเหลือ

1. ประเมินสถานการณ์และการให้สัญญาณ เช่น การมองนาฬิกา จับนาฬิกา
2. การสรุปความ
3. การนัดหมายครั้งต่อไป
4. การส่งต่อ
5. การลา ก่อนลาควรเปิดโอกาสให้ CL ได้ซักถามข้อข้องใจ ให้กำลังใจเพื่อส่งเสริมการนำไปปฏิบัติจริง

**Trick ในสถานการณ์หากเกินขอบข่ายการช่วยเหลือ ต้องแจ้งให้ CL ทราบก่อน เพราะเราต้องรักษาความลับ อาจจะหาบุคคลอื่นมาช่วย แต่ต้องแจ้งผู้รับการปรึกษาให้ทราบก่อน

แนวทางการสรุปสำหรับวิทยากร
โจทย์ฝึกปฏิบัติ 4 เรื่อง
(แผนการสอนที่ 6-7)

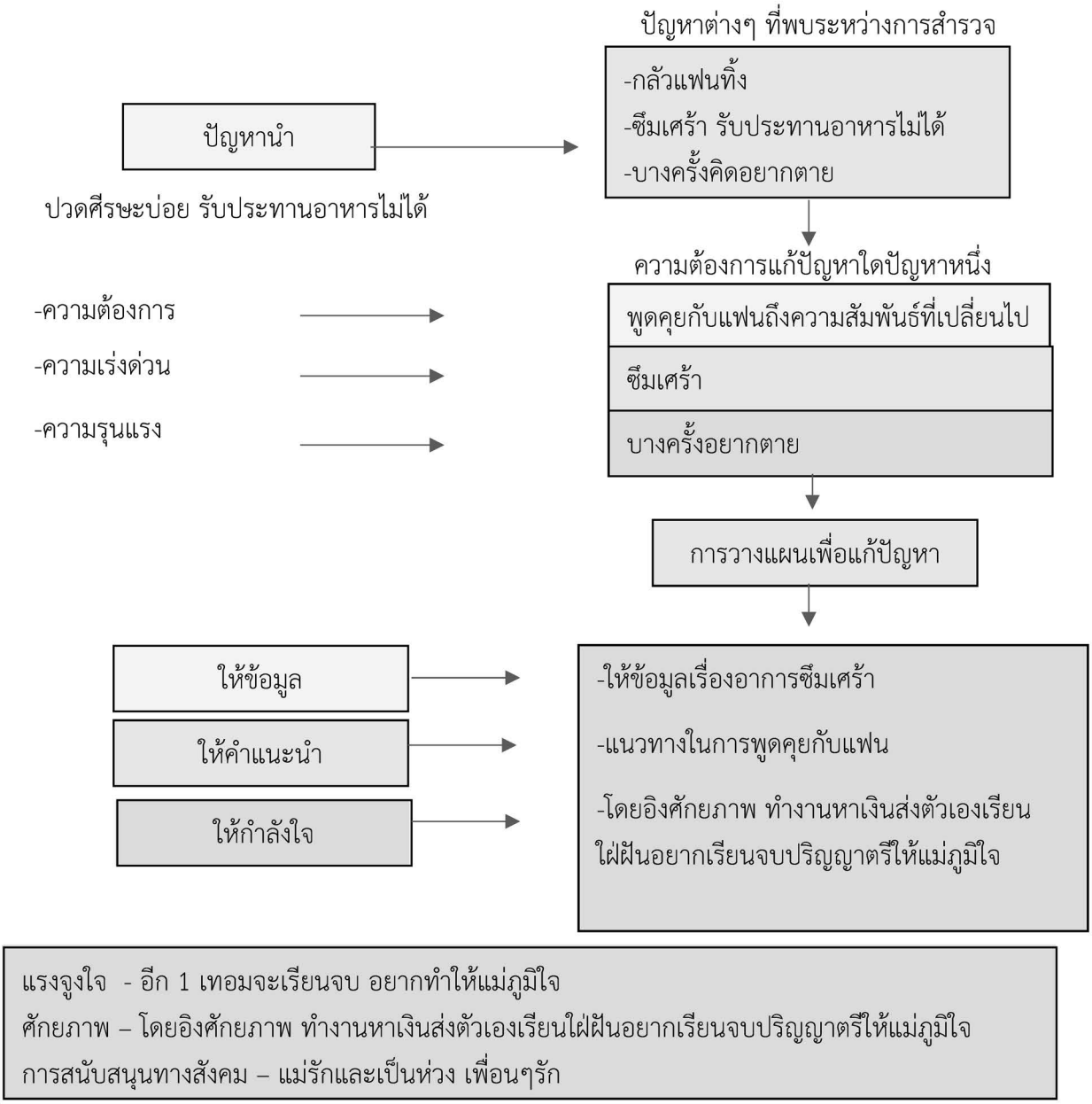
1. case นางสาวแพร อายุ 20 ปี



วิทยากรเติมประเด็นสำคัญ : จัดการเรื่องอารมณ์ความรู้สึก และความเครียด ทำอย่างไรถึงจะอยู่กับปัญหาได้โดยพิจารณาให้ทางเลือก แนวทางการวางแผนแก้ไขปัญหา เสริมแรงทางบวก เช่น เมื่อให้ข้อมูลแล้วอาจใช้คำถามชวนคิด การพิจารณาทางเลือก กิจกรรมผ่อนคลายมีอะไรบ้าง หากเจอป้าบ่น ควรทำอย่างไร อะไรทำให้ป้าพึงพอใจ เวลาป้าพูดดี ก็ไปคุยกับป้า เห็นมุมดีของป้า

แนวทางการสรุปสำหรับวิทยากร(ต่อ)
โจทย์ฝึกปฏิบัติ 4 เรื่อง
(แผนการสอนที่ 6-7)

2. case ฉัตรหรือธี อายุ 20 ปี คิดฆ่าตัวตาย CO ค้นหาศักยภาพ CL เสริมแรงให้กำลังใจ

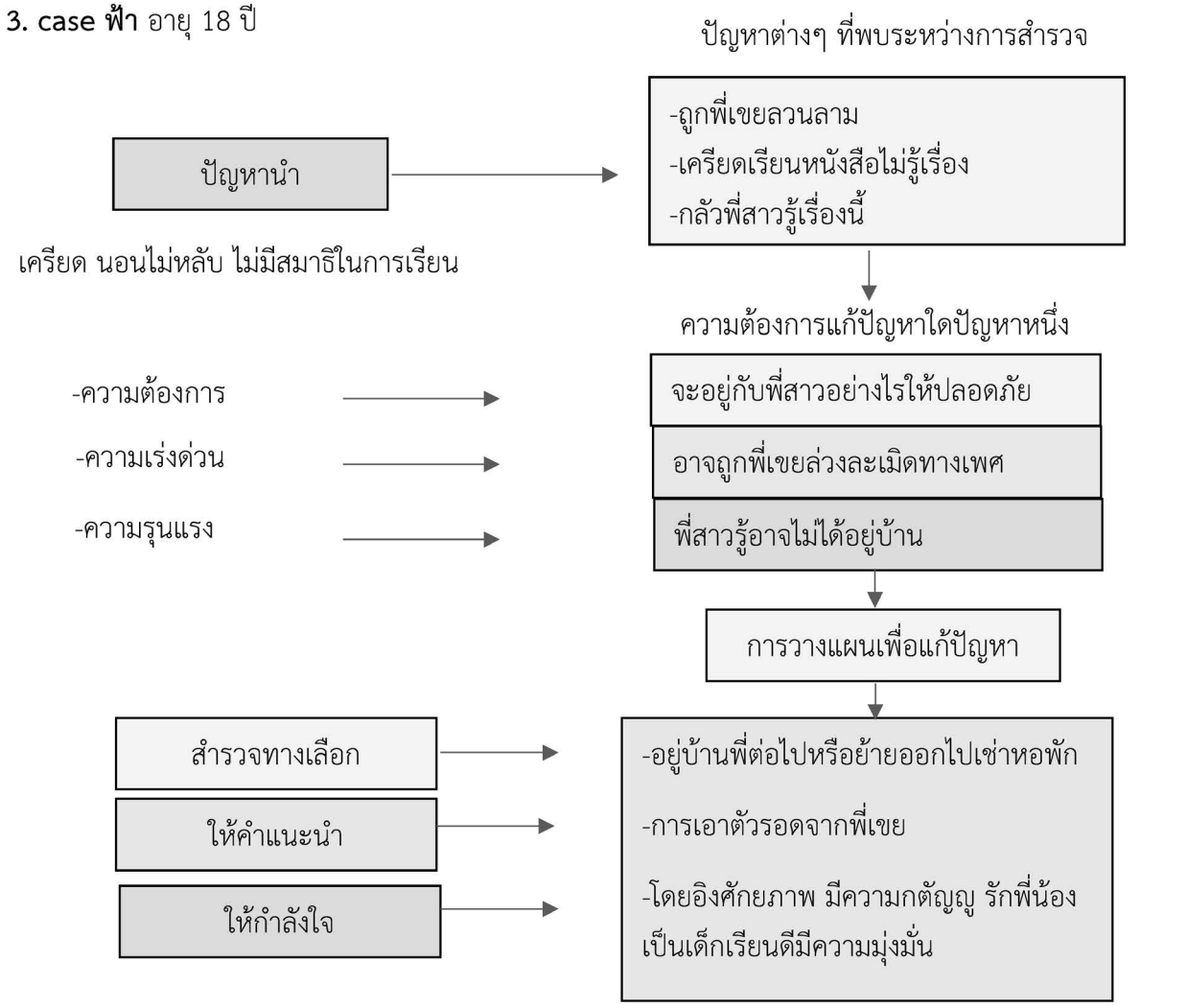


แรงจูงใจ - อีก 1 เทอมจะเรียนจบ อยากทำให้แม่ภูมิใจ
ศักยภาพ – โดยอิงศักยภาพ ทำงานหาเงินส่งตัวเองเรียนใฝ่ฝันอยากเรียนจบปริญญาตรีให้แม่ภูมิใจ
การสนับสนุนทางสังคม – แม่รักและเป็นห่วง เพื่อนๆรัก

วิทยากรเพิ่มประเด็นสำคัญ : ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ เสริมศักยภาพ รับสัญญาณ suicide แกะรอยอาการ/ภาวะซึมเศร้า หากเกิน 6 เดือน อาจจะเป็นโรคซึมเศร้าได้ ควรให้ข้อมูล ดึงความรู้สึกภูมิใจในศักยภาพเพื่อให้ใจฟู ให้ผู้รับการปรึกษา***แช่อิ่มกับความรู้สึกดี*** หากเกิดความคิด suicide ขึ้น ให้ปัดทิ้งไป ฝึกปัดทิ้งเรื่องที่ทำร้ายจิตใจเรา หรือ หยุดความคิด *"ไม่มีประโยชน์ ชั่งแม่งมัน"* ไปทำกิจกรรมอื่นๆ ต้องมีวิธีเยียวยาตนเอง

แนวทางการสรุปสำหรับวิทยากร(ต่อ)
โจทย์ฝึกปฏิบัติ 4 เรื่อง
(แผนการสอนที่ 6-7)

3. case ฟ้า อายุ 18 ปี

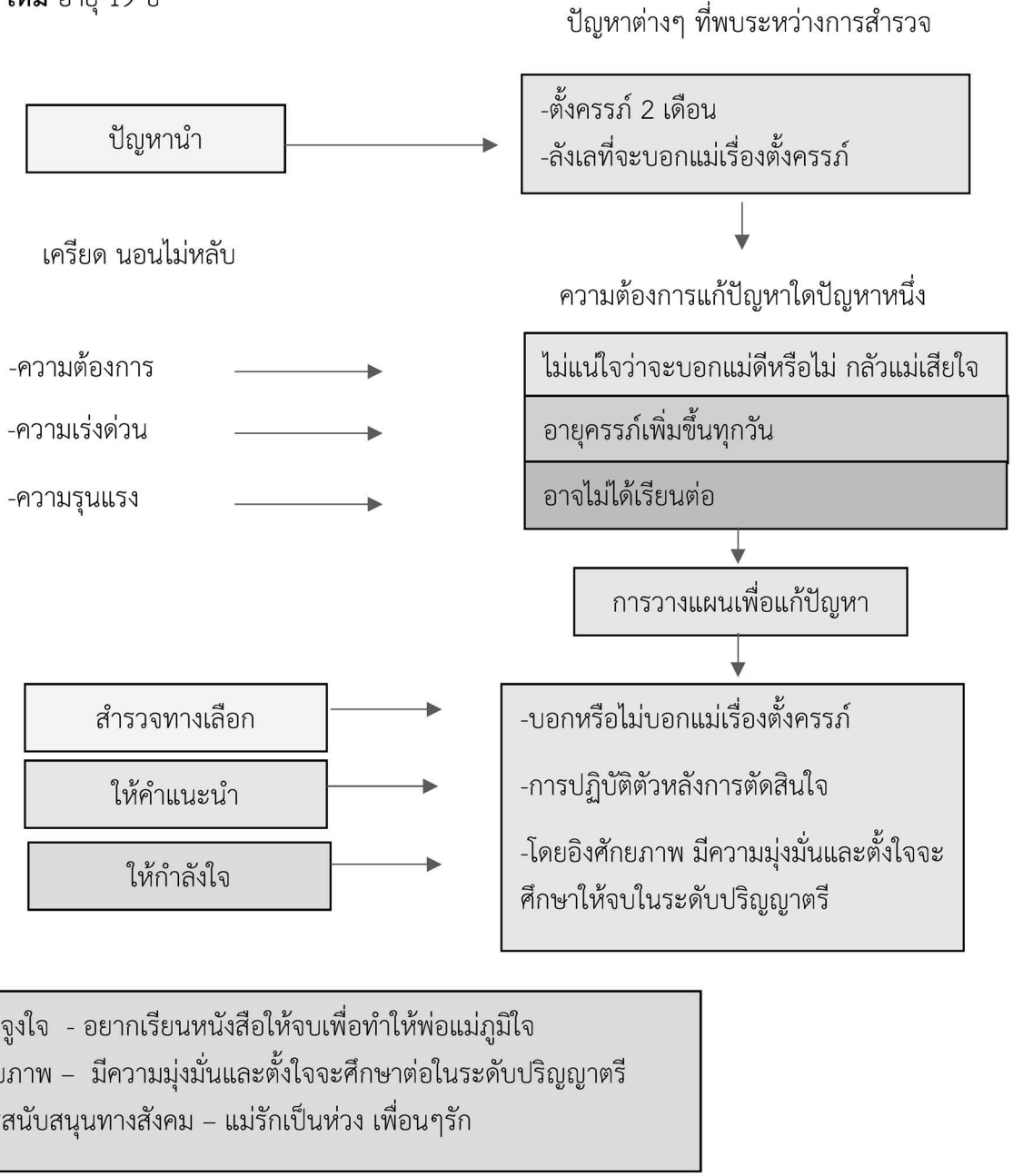


แรงจูงใจ - อยากเรียนหนังสือให้จบเพื่อทำให้พ่อแม่ภูมิใจ
ศักยภาพ – โดยอิงศักยภาพ มีผลการเรียนดี ความประพฤติเรียบร้อย มีความมุ่งมั่นตั้งใจจะศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี
การสนับสนุนทางสังคม – พ่อแม่และพี่ๆรัก มีเพื่อนสนิทที่เข้าใจพร้อมให้การช่วยเหลือ

วิทยากรเพิ่มประเด็นสำคัญ : เมื่อ case เกิดอารมณ์ท่วมท้น ทำให้ระบบความคิดเสียไป จึงคิดอะไรไม่ออก การนิ่งเงียบเราทิ้งจังหวะการเงียบ หากมีอารมณ์รอจังหวะที่เขาจะสามารถระบายออกมาได้ เขาจะผ่อนคลายขึ้น และพร้อมเข้าใจปัญหาและหาทางออกได้ดีขึ้น หากเราคิดให้เขา จะเหมือนปมที่ออกยาก ไม่เข้าใจ ถึงภายในเราต้องเข้าใจถึงอารมณ์ให้มากที่สุด ก่อนใช้คำถามเปิด “เมื่อกี้พูดถึงเรื่องนี้คุณเงียบไปคุณรู้สึกอย่างไรบ้าง”

แนวทางการสรุปสำหรับวิทยากร(ต่อ)
โจทย์ฝึกปฏิบัติ 4 เรื่อง
(แผนการสอนที่ 6-7)

4.case ไหม อายุ 19 ปี



แรงจูงใจ - อยากเรียนหนังสือให้จบเพื่อทำให้พ่อแม่ภูมิใจ
ศักยภาพ – มีความมุ่งมั่นและตั้งใจจะศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี
การสนับสนุนทางสังคม – แม่รักเป็นห่วง เพื่อนๆรัก

วิทยากรเพิ่มประเด็นสำคัญ : จัดการเรื่องอารมณ์ความรู้สึก และความเครียด ทำอย่างไรถึงจะอยู่กับปัญหาได้ โดยพิจารณาให้ทางเลือก การหาข้อมูลและแนวทางการวางแผนแก้ไขปัญหา เสริมแรงทางบวก เช่น เมื่อให้ข้อมูลแล้วอาจใช้คำถามชวนคิด ในการพิจารณาทางเลือก

ภาคผนวก

หลักการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Participatory Learning : PL)

การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ในการที่จะเรียนรู้งานใหม่ หรือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรมจะได้ผลดีนั้น ผู้เป็นวิทยากรควรที่จะทราบถึงหลักการจัดประสบการณ์ การถ่ายทอด ให้เหมาะสมกับผู้รับการอบรม

หลักทั่วไปของการฝึกอบรม

การเรียนรู้ทุกชนิดรวมทั้งการฝึกอบรมมีหลักสำคัญคือ การเรียนรู้ของคนเราเป็นกระบวนการสร้างความรู้ของตัวผู้เรียนเอง โดยมีวิทยากรช่วยจัดกระบวนการเรียนการสอนที่เอื้ออำนวยมากกว่าที่จะเป็นการถ่ายทอดความรู้จากวิทยากรสู่ผู้เรียน ในหลักการนี้ จึงเน้นที่การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Participatory learning) ซึ่งแน่นอนว่า กระบวนการสร้างความรู้นี้ ส่วนสำคัญจะต้องใช้ประสบการณ์ของผู้เรียนเอง ผู้เรียนต้องเป็นฝ่ายกระทำ วิธีการนี้จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเรียนรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง (พลวัตรของการเรียนรู้) การเรียนรู้ในลักษณะนี้ จึงย้ำถึงลักษณะทางสังคมของการเรียนรู้ที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกันเอง และระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน ผลก็คือเกิดการขยายตัวของเครือข่ายความรู้ที่ทุกคนมีอยู่ออกไปอย่างกว้างขวาง โดยอาศัยการแสดงออกทางภาษา ได้แก่ การพูดและการเขียนเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยน การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์ความรู้

องค์ประกอบที่สำคัญของการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วนมีอยู่ 4 ประการ คือ

1. **ประสบการณ์ (Experience)** วิทยากรช่วยให้ผู้เรียนนำประสบการณ์เดิมของตนมาพัฒนาเป็นองค์ความรู้
2. **การสะท้อนความคิดและถกเถียง (Reflect and Discussion)** เป็นขั้นตอนที่วิทยากรช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแสดงออกในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเรียนรู้ซึ่งกันและกัน
3. **เข้าใจและเกิดความคิดรวบยอด (Understanding and Conceptualization)** เป็นขั้นตอนการสร้างความเข้าใจ เพื่อนำไปสู่การเกิดความคิดรวบยอด อาจจะเกิดขึ้นโดยผู้เรียนเป็นฝ่ายริเริ่มและวิทยากรเป็นฝ่ายช่วยเติมแต่งให้สมบูรณ์ หรือในทางกลับกัน วิทยากรอาจเป็นผู้นำทาง ผู้เรียนเป็นผู้สานต่อจนความคิดนั้นสมบูรณ์เป็นความคิดรวบยอด
4. **การทดลองหรือประยุกต์แนวคิด (Experiment)** คือการที่ให้ผู้เรียนได้มีโอกาสได้นำเอาการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ไปประยุกต์ใช้ในลักษณะหรือสถานการณ์ต่างๆ จนเกิดเป็นแนวทางปฏิบัติของผู้เรียนเอง องค์ประกอบเหล่านี้สามารถสรุปเป็นภาพได้ ดังนี้



แผนภาพ องค์ประกอบ 4 ประการของการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม

ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้ง 4 ประการจะเป็นไปอย่างพลวัตร โดยอาจจะเริ่มต้นจากกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งและเคลื่อนย้ายไปมาระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ดังนั้นในแง่ของการฝึกอบรม จึงอาจเริ่มต้นที่จุดใดก่อนก็ได้ แต่สำคัญที่การจัดกระบวนการให้ครบทุกองค์ประกอบ

การฝึกอบรมในลักษณะดังกล่าว นอกจากจะเป็นพื้นฐานในการสอนด้านพุทธิพิสัย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และความคิดวิจารณ์แล้ว ยังเป็นพื้นฐานในการสอนเจตพิสัยและทักษะพิสัยด้วยวิธีการสำคัญในการทำให้เกิดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมในทุกๆ องค์ประกอบ คือ กระบวนการกลุ่มซึ่งจะเอื้ออำนวยให้ผู้เรียนได้แบ่งปันประสบการณ์ ได้สะท้อนความคิดและถกเถียง สรุปความคิดรวบยอด ตลอดจนได้ทดลองหรือประยุกต์แนวคิด กระบวนการกลุ่มที่จะบรรลุผลของการเรียนรู้แบบมีส่วนส่วนร่วมนั้น จะต้องมีปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ คือ การมีส่วนร่วมสูงสุด และการบรรลุงานสูงสุด

การมีส่วนร่วมสูงสุด (Maximum group performance)

การมีส่วนร่วมสูงสุด เกิดจากการออกแบบกระบวนการกลุ่มที่เหมาะสมในแต่ละองค์ประกอบของการเรียนรู้ กลุ่มแต่ละชนิดจะมีข้อดีและมีจุดอ่อนที่ต่างกัน เช่น บางชนิดเอื้ออำนวยให้มีส่วนร่วมได้มากแต่อาจขาดความหลากหลายของแนวคิด จึงเหมาะสำหรับเวลาที่ผู้สอนต้องการให้เกิดการแสดงออก แลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากประสบการณ์โดยยังไม่มีข้อสรุป รายละเอียดของกลุ่มแต่ละชนิด ข้อบ่งใช้และข้อจำกัด ปรากฏดังในตารางต่อไปนี้

ตารางรายละเอียดของกลุ่มประเภทต่างๆ

ชนิด	ความหมาย	ข้อบ่งใช้	ข้อจำกัด
กลุ่ม 2 คน	ให้ผู้เรียนจับกลุ่มกันทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย	ต้องการให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นหรือปฏิบัติ	ขาดความหลากหลายทางความคิดและประสบการณ์
กลุ่ม 3 คน	ให้ผู้เรียนจับกลุ่ม 3 คน แต่ละคนมีบทบาทที่ชัดเจน และหมุนเวียนบทบาทกันได้	ทุกคนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ตามบทบาทและสามารถเรียนรู้ได้ครบทุกบทบาท	ขาดความหลากหลาย และความกระจ่างชัดไปบ้าง
กลุ่มย่อยระดมสมอง	เป็นการรวมกลุ่ม 3-4 คน เพื่อแสดงความคิดเห็นโดยไม่ต้องมีข้อสรุป	การให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในเวลาสั้นๆ โดยไม่จำเป็นต้องมีข้อสรุป	ขาดความลึกซึ้ง
กลุ่มย่อย	เป็นการจัดกลุ่ม 5-6 คน ทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายจนลุล่วง	ต้องการให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและถกเถียงอย่างลึกซึ้งจนได้ข้อสรุป	ใช้เวลามาก
กลุ่มใหญ่	เป็นการอภิปรายในกลุ่ม 15- 30 คน หรือทั้งชั้น	ต้องการให้เกิดการโต้แย้งหรือการรวบรวมความคิดจากกลุ่มย่อยเพื่อหาข้อสรุป	บางคนอาจให้ความสนใจหรือมีส่วนร่วมน้อย ใช้เวลามาก
กลุ่มไขว้	เป็นการจัดกลุ่ม 2 ขั้นตอน โดยแยกให้ทำกิจกรรมเฉพาะบางกลุ่ม จนมีความเชี่ยวชาญ จากนั้นจึงให้แต่ละกลุ่มมารวมกันเป็นกลุ่มใหม่	ต้องการให้ผู้เรียนใช้ศักยภาพของตนเองในการสร้างความรู้ ผู้เรียนจะมีส่วนร่วมและได้เนื้อหามาก	ใช้เวลามาก อาจมีความรู้ที่ตกหล่น
กลุ่มปิรามิด	รวบรวมความคิดเห็น เริ่มจากกลุ่ม 2-4 คน ขึ้นไปเป็นขั้นๆ จนครบทั้งชั้น	สร้างความตระหนักและเข้าใจในความรู้สึกนึกคิดของแต่ละกลุ่มหรือฝ่าย	ขาดข้อสรุปและความลึกซึ้ง

การร้อยรัดกระบวนการกลุ่มที่หลากหลายเข้าด้วยกันอย่างเหมาะสม ในแต่ละชั่วโมงการสอนก็จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างสูงสุด มีพลวัตรหรือการเคลื่อนไหวของการเรียนรู้ตลอดเวลา ทำให้ผู้เรียนมีความสนใจอย่างต่อเนื่อง

การบรรลุงานสูงสุด (Maximum task performance)

แม้การออกแบบกระบวนการกลุ่มที่หลากหลายจะช่วยให้เกิดการมีส่วนร่วมได้มาก แต่ไม่ได้หมายความว่า การมีส่วนร่วมนั้นได้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่เสียเวลา หัวใจสำคัญของการบรรลุงานสูงสุดจึงอยู่ที่การกำหนดงานให้กับกระบวนการกลุ่ม ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญของการกำหนดงาน 3 ประการ คือ

1. **กำหนดกิจกรรมที่ชัดเจน** ว่าจะให้ผู้เรียนแบ่งกลุ่มอย่างไร เพื่อทำอะไร ใช้เวลามากน้อยแค่ไหน เมื่อบรรลุงานแล้วจะให้ทำอย่างไรต่อ เช่น เตรียมเสนอหน้าชั้นในเวลาที่กำหนด

2. **กำหนดบทบาทของกลุ่มหรือสมาชิกที่ชัดเจน** โดยปกติการกำหนดบทบาทในกลุ่มย่อย ควรให้แต่ละกลุ่มมีบทบาทที่แตกต่างกัน เมื่อมารวมเสนอในกลุ่มใหญ่จึงจะเกิดการขยายเครือข่ายการเรียนรู้โดยไม่น่าเบื่อ การกำหนดบทบาทยังรวมถึงสมาชิกในกลุ่มด้วย เช่น บทบาทของผู้เล่น บทบาทสมมติ และผู้สังเกตการณ์ หรือบทบาทของการนำกลุ่ม การรวบรวมความคิดเห็น และการนำเสนอ เป็นต้น

3. **ควรมีโครงสร้างของงานที่ชัดเจน** ซึ่งบอกรายละเอียดของกิจกรรมและบทบาท โดยทำเป็นกำหนดงานที่วิทยากรแจ้งแก่ผู้เรียน หรือทำเป็นใบงานมอบให้กับกลุ่ม ซึ่งประการหลังจะเหมาะกับการทำกลุ่มย่อย

หลักและวิธีการสอนเจตคติ

ถึงแม้กระบวนการสอนแต่ละครั้ง จะมีองค์ประกอบทั้งด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย แต่การสอนเจตคติจะมุ่งเน้นการสอนในด้านจิตพิสัย ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ การสร้างความรู้สึกที่สอดคล้องกับเจตคติดังกล่าว และการจัดระบบความคิดความเชื่อ เมื่อนำมาสัมพันธ์กับหลักการทั่วไปของการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ การสอนเจตคติจึงควรมีลักษณะเฉพาะดังตารางต่อไปนี้

องค์ประกอบของการเรียนรู้	ลักษณะเฉพาะ
ประสบการณ์	เน้นประสบการณ์ด้านความรู้สึก
การสะท้อนความคิดและการถกเถียง	ให้ผู้เรียนได้มีโอกาสโต้แย้งอย่างเต็มที่
การสรุปความคิดรวบยอด	ผู้เรียนได้ข้อสรุปด้วยตนเอง โดยผู้สอนกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดและช่วยเพิ่มเติม
การทดลองหรือประยุกต์แนวคิด	เป็นกิจกรรมที่ทำในหรือนอกเวลาก็ได้เพื่อให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ฝังแน่นมากขึ้น

เจตคติ เป็นความคิดหรือความเชื่อที่มีความรู้สึกเป็นองค์ประกอบ ดังนั้นการสอนจะต้องมีทั้ง 2 องค์ประกอบ คือ ด้านความรู้สึกและด้านความคิดความเชื่อ ในแผนการสอนประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ที่เกิดการเรียนรู้ควบทั้งด้านความรู้สึก และด้านการจัดความคิดความเชื่อให้เป็นระบบ

ในด้านความรู้สึกในทุกแผนการสอนมี 1 วัตถุประสงค์การสอน จะมีสื่อหรือกิจกรรมสร้างความรู้สึกใช้เวลาประมาณ 5-20 นาทีของชั่วโมงสอน ส่วนที่เหลือจะเป็นการจัดระบบความคิดความเชื่อ โดยอาศัยกระบวนการกลุ่ม ดังนั้นวิทยากรจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีทักษะในการใช้สื่อหรือกิจกรรม ที่ทำให้เกิด

ความรู้สึกได้จริง และมีทักษะในการใช้กระบวนการกลุ่มช่วยจัดระบบความคิด ความเชื่อ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนผู้เรียนสามารถสรุปได้ด้วยตนเอง

ในส่วนของเจตคติยังแบ่งเป็น 2 ระดับคือ ระดับการสร้างเจตคติก่อนจะมีพฤติกรรม (เช่น รังเกียจการสูบบุหรี่ ก่อนจะมีการสูบบุหรี่) กับระดับการเปลี่ยนแปลงเจตคติ (เช่น ลด ละ เลิก การสูบบุหรี่เมื่อมีพฤติกรรมแล้ว) ความแตกต่างที่สำคัญในขั้นตอนการใช้สื่อและกิจกรรมการสร้างความรู้สึกก็คือ ในการสร้างเจตคติจะเน้นการสร้างความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับเจตคตินั้นๆ ขณะที่การเปลี่ยนแปลงเจตคติจะให้ความสำคัญในการใช้สื่อและกิจกรรมที่โยกคลอนความรู้สึกของเจตคติเดิม ส่วนในขั้นตอนของกระบวนการกลุ่ม การเปลี่ยนแปลงเจตคติจะต้องมีกระบวนการกลุ่มที่เข้มและชัดเจนกว่า

ตารางสรุปขั้นตอนและกิจกรรมการสอนเจตคติ

ขั้นตอน	กิจกรรม
1. การสร้างความรู้สึก	**สื่อให้ความรู้สึก** เช่น บทสำหรับอ่าน แถบเสียง วิดิทัศน์ **กิจกรรม** เช่น ละคร บทบาทสมมติ การต่อเรื่อง การทำแบบสอบถาม การจัดลำดับความสำคัญ โต้วาที ฯลฯ
2. การจัดระบบความคิดความเชื่อ	**กระบวนการกลุ่ม** โดย 1. การเปิดเผยตนเอง เช่น ระดมสมอง เขียนแล้วอ่าน หรือสลับกันอ่าน ตอบคำถาม 2. การอภิปรายข้อขัดแย้ง 3. การสรุป

ในการสอนเจตคติ สิ่งที่อาจเกิดขึ้นคือ ผู้เรียนสรุปประเด็นอภิปรายไม่ตรงกับวิทยากร หรือแผนการฝึกอบรมคาดหมายไว้ เช่น ผู้เรียนเห็นว่าผู้ที่ดื่มสุราเป็นคนไม่ดี วิทยากรจำเป็นต้องหาทางออกในกรณีเช่นนี้ โดยอาศัยแนวคิด 4 ประการ ต่อไปนี้

1. **วิทยากรควรมีใจกว้าง** เพื่อที่จะยอมรับว่าเจตคติที่เหมาะสม อาจมิได้มีเพียงเจตคติตามที่วิทยากรคาดหวังเพียงประการเดียว

2. **วิทยากรควรไว้วางใจในตัวผู้เรียน** ภายใต้ความเชื่อที่ว่า หากเจตคติที่สอนนั้นเป็นสิ่งที่ดีก็ควรที่จะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนท้าทายหรือทดสอบ โดยหาเหตุผลมาถกเถียง อภิปรายจนเกิดการยอมรับ ในขั้นตอนกระบวนการกลุ่ม ซึ่งความคิดเห็นที่มีเหตุผลก็จะได้รับการสนับสนุน ไม่ว่าความคิดนั้นจะเป็นของใคร

3. **วิทยากรสามารถขยายเครือข่ายการเรียนรู้ของผู้เรียนได้** โดยตั้งคำถามให้ผู้เรียนคิด หรือวิทยากรกับผู้เรียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน นั่นคือใช้การสื่อสารแบบ 2 ทาง มากกว่าการยัดเยียด

4. **การเรียนรู้เป็นกระบวนการสร้างความรู้ที่ผู้เรียนมีส่วนร่วม** หากสิ่งใดที่วิทยากรเห็นว่าดีแต่ผู้เรียนไม่ยอมรับ แม้วิทยากรจะพยายามถ่ายทอดต่อไปก็ไม่เกิดเป็นการเรียนรู้ ในทางตรงกันข้าม หากวิทยากรยอมรับความคิดเห็นของผู้เรียน โดยวิทยากรสงวนความคิดเห็นของวิทยากรไว้ ผู้เรียนก็จะรู้สึกยอมรับวิทยากรเช่นกัน และขยายผลการเรียนรู้ออกไป

กิจกรรมที่ใช้ในการสอนเจตคติ

1. กิจกรรมในขั้นตอนการสร้างความรู้สึก

1.1 **สื่อ** (กรณีศึกษา) เป็นเรื่องราวที่บันทึกไว้เป็นบทสำหรับอ่าน (Script) หรือทำเป็นแถบเสียง วิดิทัศน์ คลิปวิดีโอ ในรูปแบบของบันทึกเรื่องราว บันทึกประจำวัน จดหมาย ฯลฯ

บทสำหรับอ่าน (Script) ใช้ได้ง่าย แต่ต้องอาศัยความสามารถของวิทยากรในการใช้น้ำเสียงจังหวะ เพื่อช่วยให้เกิดความรู้สึก

แถบเสียง ใช้ได้ง่ายและสามารถใช้ดนตรี รวมทั้งเสียงของบุคคลมืออาชีพมาช่วยทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีขึ้น

วิดิทัศน์/คลิปวิดีโอ ถ้าสร้างได้ดีจะช่วยกระตุ้นความรู้สึกได้มาก แต่มีปัญหาเรื่องเครื่องมือ ปัญหาทางเทคนิคของภาพและเสียง ตลอดจนขนาดของจอด้วย

1.2 **กิจกรรม** กิจกรรมสำหรับสร้างความรู้สึกอาจแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1.2.1 **ละคร** เป็นเรื่องสั้นๆ โดยเขียนบทให้ผู้เรียนเตรียมการแสดงมาก่อนซึ่งผู้เรียนมักแสดงได้ดีและเพื่อนๆ มักให้ความสนใจ จุดสำคัญอยู่ที่บทละครจะต้องสร้างอารมณ์ ความรู้สึกที่สัมพันธ์กับจุดประสงค์ได้ดี ไม่ควรมีฉากหลายฉากเกินไป และแต่ละฉากควรจะสั้นทั้งนี้เพื่อให้เล่นได้ง่าย ชวนติดตามและไม่เสียเวลามาก

1.2.2 **ละครวิทยุ** ผู้เรียนสามารถแสดงได้ง่าย โดยใช้ฉากกั้น แล้วผู้เรียนอ่านตามบทที่เตรียมไว้ ให้ได้อารมณ์ความรู้สึก โดยไม่ต้องมีการแสดง

1.3 **กิจกรรมที่จำแนกเจตคติของผู้เรียน** โดยหวังผลให้ผู้เรียนได้เกิดความรู้สึกประหลาดใจและตระหนักในความคิดเห็นที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่ม เช่น ผู้ติดเชื้อ-ผู้ไม่ติดเชื้อ / ชาย-หญิง เป็นต้น วิธีทำกิจกรรมนี้ได้แก่

1.3.1 **การสำรวจความคิดเห็น** เป็นกิจกรรมที่วิทยากรใช้เพื่อให้ผู้เรียนได้เห็นความคิดของอีกฝ่าย (ชาย-หญิง) ซึ่งจะโยกคลอนความรู้สึกเดิมที่ตนยึดถืออยู่ได้ดี จากนั้นก็ใช้กระบวนการกลุ่มมาอภิปรายต่อให้ลึกซึ้ง

1.3.2 **การตอบแบบสอบถาม** แบบสอบถามที่ออกแบบได้ดี จะทำให้รู้สึกผิดคาดได้ว่าตนคิดแตกต่างกับคนอื่นหรือกลุ่มอื่นอย่างไร

1.3.3 **การจัดลำดับความสำคัญ** ทำให้นักเรียนเผชิญกับความรู้สึกขัดแย้งว่า จะให้ความสำคัญกับอะไรมากกว่า

กิจกรรมทั้ง 3 อย่าง ต้องอาศัยการตั้งคำถามที่กระตุ้นความรู้สึก เช่น ให้ผู้เรียนหาลักษณะของผู้ให้การปรึกษา 5 ประการ จากนั้นให้ผู้เรียนคิดว่า หากผู้ให้การปรึกษาที่พบมีเพียง 4 ประการ จะตัดข้อใดออก ทำเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ จนเหลือเพียง 2 ประการ ผู้เรียนก็จะอภิปราย จนเกิดความตระหนักว่าคุณสมบัติใดที่เป็นคุณค่าภายในของผู้ให้การปรึกษา

1.4 **กิจกรรมอื่นๆ** เช่น การโต้วาที การต่อเรื่อง การเล่นบทบาทสมมติ การใช้จินตนาการ ฯลฯ หากจัดให้เข้ากับจุดประสงค์ที่กระตุ้นความรู้สึกและเหมาะสมกับผู้เรียนก็จะช่วยในขั้นตอนนี้ของ การสร้างและเปลี่ยนแปลงเจตคติ

2. กิจกรรมในขั้นตอนการจัดระบบความคิดความเชื่อ

อาศัยกระบวนการกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย 3 กิจกรรม เป็นขั้นตอนต่อเนื่องกัน

2.1 การเปิดเผยตัวเอง มีกิจกรรมย่อย ๆ หลายกิจกรรม คือ

การระดมสมอง ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นโดยไม่มีการวิจารณ์ วิทยากรต้องบอกผู้เรียนว่าช่วงระดมสมองจะไม่มีการวิจารณ์ แต่การอภิปรายจะตามมาหลังจากที่ทุกคนแสดงออกแล้ว

การเขียนตอบในกระดาษ เหมาะสำหรับผู้เรียนกลุ่มที่ไม่กล้าแสดงออกในการระดมสมอง ซึ่งเป็นวิธีที่ผู้เรียนต้องพูดเองโดยไม่มีโอกาสเรียบเรียง วิธีการนี้ยังแบ่งได้ 2 ชนิด คือ ให้เจ้าตัวอ่านเองหรือสลับให้คนอื่นอ่าน วิธีหลังเหมาะกับเรื่องที่อ่อนไหวต่อการเปิดเผย ทำให้ผู้เรียนอาย เช่น เรื่องเพศ หรือความเห็นที่ขัดแย้งกันเป็นฝ่าย

การสร้างประชามติ เป็นรูปแบบง่ายๆ ของการเปิดเผยตนเองว่าเห็นด้วยหรือไม่

2.2 การอภิปราย อาจทำได้ทั้งในชั้นเรียนและโดยวิธีแบ่งกลุ่มย่อย วิธีแรกวิทยากรจะคุมประเด็นได้ดีกว่า แต่วิธีหลังผู้เรียนได้แสดงออกมากกว่า อย่างไรก็ตามการอภิปราย แม้จะสนับสนุนให้กล้าแสดงความคิดเห็น แต่ก็ต้องเคารพสิทธิของคนที่เลือกจะเป็นฝ่ายฟังเช่นกัน ในการอภิปรายข้อขัดแย้งหากมีน้อยจะทำให้เจตคติที่เกิดขึ้นไม่ยั่งยืน วิทยากรจึงควรกระตุ้นให้เกิดประเด็นขัดแย้ง โดยอาจเป็นฝ่ายตั้งคำถาม เพื่อกระตุ้นให้แสดงความคิดเห็นที่ต่างกัน และอภิปรายต่อให้ชัดเจน

2.3 การสรุป วิทยากรควรสนับสนุนให้สรุปเอง และเพิ่มเติมในส่วนที่ขาด การสรุปจะช่วยร้อยรัดเนื้อหาทั้ง 2 ขั้น เข้าด้วยกันและช่วยให้มีการจัดระบบความคิดความเชื่อที่ชัดเจน ควรจัดสัดส่วนเวลาส่วนใหญ่อยู่กับการอภิปราย การเปิดเผยตนเอง และการสรุปตามลำดับ

หลักและวิธีการสอนทักษะ

ดังที่ทราบกันดีแล้วว่า การสอนแต่ละครั้ง จะมีองค์ประกอบผสมผสานกันไปในด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัยและทักษะพิสัย แต่การสอนทักษะต่างๆ เช่น ทักษะการสื่อสารเป็นการสอนที่มุ่งเน้นในด้านทักษะพิสัย ซึ่งต้องอาศัยการสร้างให้เกิดความชัดเจนในตัวทักษะ ให้เห็นเป็นขั้นตอนที่ปฏิบัติได้ง่าย และผู้เรียนได้มีโอกาสลงมือปฏิบัติในสถานการณ์ใกล้ตัว เมื่อดูจากองค์ประกอบทั่วไปทั้ง 4 ประการของการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม การสอนทักษะจึงควรมีลักษณะเฉพาะตัวดังตารางต่อไปนี้

องค์ประกอบการเรียนรู้	ลักษณะเฉพาะตัว
ประสบการณ์	อาศัยเหตุการณ์ที่ตรงกับชีวิตจริงในการเรียนรู้ทักษะ
การสะท้อนความคิดและถกเถียง	ผู้เรียนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ในการหากฎเกณฑ์ และประเมินผลการฝึกทักษะ
การสรุปความคิดรวบยอด	ได้ความคิดรวบยอดหลายขั้นตอน ทั้งจากการฟัง บรรยาย จากการสังเกต การสาธิต การประเมินผลในกลุ่ม และการประเมินผลรวม
การทดลองหรือประยุกต์แนวคิด	ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกซ้ำๆ โดยการแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ต่างๆ

ทักษะ เป็นความสามารถที่คนเราไม่เคยมีมาก่อน แต่ได้เรียนรู้จนกระทั่งทำได้อย่างชำนาญ ดังนั้นการสอนทักษะจึงต้องมี 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นรู้ชัดเห็นจริง เป็นขั้นตอนที่มุ่งให้ผู้เรียนรับรู้ว่าทักษะเหล่านั้นมีความสำคัญ และฝึกฝนให้ทำเป็นหรือทำได้อย่างไร

ขั้นลงมือกระทำ เป็นขั้นตอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติ ตามที่ได้เรียนรู้มาจากขั้นตอนแรกในขั้นรู้ชัดเห็นจริง วิทยากรใช้การบรรยายนำประกอบกับการยกตัวอย่าง และให้ผู้เรียนร่วมอภิปรายถึงความสำคัญและวิธีการฝึกทักษะนั้นๆ จากนั้นจะใช้สถานการณ์จำลองให้ผู้เรียนคิดใช้ทักษะดังกล่าวหรือใช้การสาธิต ซึ่งอาจทำให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมได้ การสาธิตจะช่วยให้ผู้เรียนเห็นจริงเป็นลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน

สำหรับขั้นลงมือกระทำ เป็นการให้ผู้เรียนฝึกใช้ทักษะ โดยการใช้บทบาทสมมติ (Role play) หรือการซ้อมบท (Rehearsal play) เป็นกิจกรรมหลัก ดังนั้น การฝึกอบรมนี้ จะต้องฝึกให้มีทักษะในการใช้สถานการณ์

จำลองและการสาธิต เพื่อให้ผู้เรียนเห็นจริง ขณะเดียวกันก็มีทักษะในการนำมาฝึกบทบาทสมมติ หรือการซ้อมบทและประเมินผลการฝึกได้

กิจกรรมในการสอนทักษะ

ขั้นรู้ชัดเห็นจริง กิจกรรมการเรียนการสอน ได้แก่

1. **การบรรยายนำ** เป็นการนำเข้าสู่บทเรียน ให้เกิดความน่าสนใจและให้ข้อมูลหรือความรู้ที่จำเป็น ควรเป็นการใช้เวลาที่สั้น และดึงการมีส่วนร่วมจากผู้เรียน เช่น การตั้งคำถาม หรือยกตัวอย่างที่ใกล้ตัวแล้วให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็น

2. **สถานการณ์จำลอง** แบ่งได้เป็น 2 ชนิด

กรณีศึกษา คือ วิทยากรตั้งเป็นโจทย์ ให้ผู้เรียนคิดและแสดงความเห็นว่าจะกระทำอย่างไรกับกรณีศึกษา

กรณีจำลอง คือ วิทยากรตั้งเป็นโจทย์ และแสดงการสนทนาตอบโต้กับผู้เรียนทั้งห้อง ซึ่งสมมติเป็นคู่สนทนา

3. **การสาธิต** มักให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเป็นคู่สนทนาคนใดคนหนึ่ง หรือเป็นทั้ง 2 คน โดยจะซักซ้อมบทกับผู้เรียนที่ขึ้นมาร่วมสาธิตก่อน หลังจากนั้นวิทยากรจะนำบทสนทนาขึ้นฉายในภาพรวมเพื่อร่วมกันอภิปรายประกอบการสนทนานั้น

4. **การแบ่งกลุ่มย่อย** ให้ผู้เรียนวิเคราะห์จากสถานการณ์จำลองหรือสาธิต ถึงขั้นตอนและวิธีการในแต่ละขั้นตอน และอาจช่วยกันคิดการใช้ทักษะดังกล่าวในกรณีอื่น

ขั้นลงมือกระทำ กิจกรรมการฝึกอบรมแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. **การฝึกปฏิบัติ** ทำได้โดย การฝึกบทบาทสมมติ

การฝึกบทบาทสมมติ เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการฝึกทักษะ โดยสมมติตัวละครและสถานการณ์ขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนสมมติตัวเองเป็นตัวละครตามโจทย์ ดังนั้นต้องกำหนดโจทย์ให้ชัดเจนคือ สถานการณ์ บทบาทของตัวละคร 2 ฝ่าย และบทบาทของผู้สังเกตการณ์

การฝึกบทบาทสมมติอาจแบ่งเป็นกลุ่ม 2-3 คน หรือกลุ่มย่อย 5-6 คน ยิ่งกลุ่มมีคนมากขึ้น ก็จะมีการเรียนรู้กันเองมากขึ้นจากการอภิปรายกลุ่ม แต่จะใช้เวลามากกว่าจะฝึกได้ทั่วถึง

2. **การประเมินการฝึก** เป็นการช่วยกันสะท้อนความคิดว่า สิ่งที่ผู้ฝึกทักษะได้ทำไปนั้น ตรงตามขั้นตอนที่ควรจะเป็นหรือไม่ การประเมินการฝึกสามารถทำได้โดยให้ผู้เรียนประเมินกันเองในกลุ่ม หรือวิทยากรกับผู้เรียนช่วยกันประเมินในชั้นเรียน หรือทั้ง 2 แบบ ในกรณีแรก ผู้เรียนประเมินเอง วิทยากรควรกำหนดในใบงานให้ชัดเจนว่า จะประเมินอย่างไร เช่น "หลังการฝึก ให้ผู้เรียนช่วยกันอภิปรายว่า ผู้ที่แสดงเป็นผู้ให้การปรึกษาทำได้ตามขั้นตอนหรือไม่ ผู้รับการปรึกษาตอบสนองอย่างไร ขั้นตอนไหนที่มีความยุ่งยากในการฝึก"

การวิเคราะห์ปัญหาของผู้รับการปรึกษา (Case formulation)

Case formulation คือ การวิเคราะห์ปัญหาของผู้ป่วยหรือผู้รับคำปรึกษาว่ามีปัจจัยใดทำให้เกิดปัญหานี้ขึ้น และปัจจัยแต่ละอย่างนั้นเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันอย่างไร (มาถึงจุดนี้ได้อย่างไร?) เพื่อนำไปสู่การวางแผนดูแลรักษาต่อไป

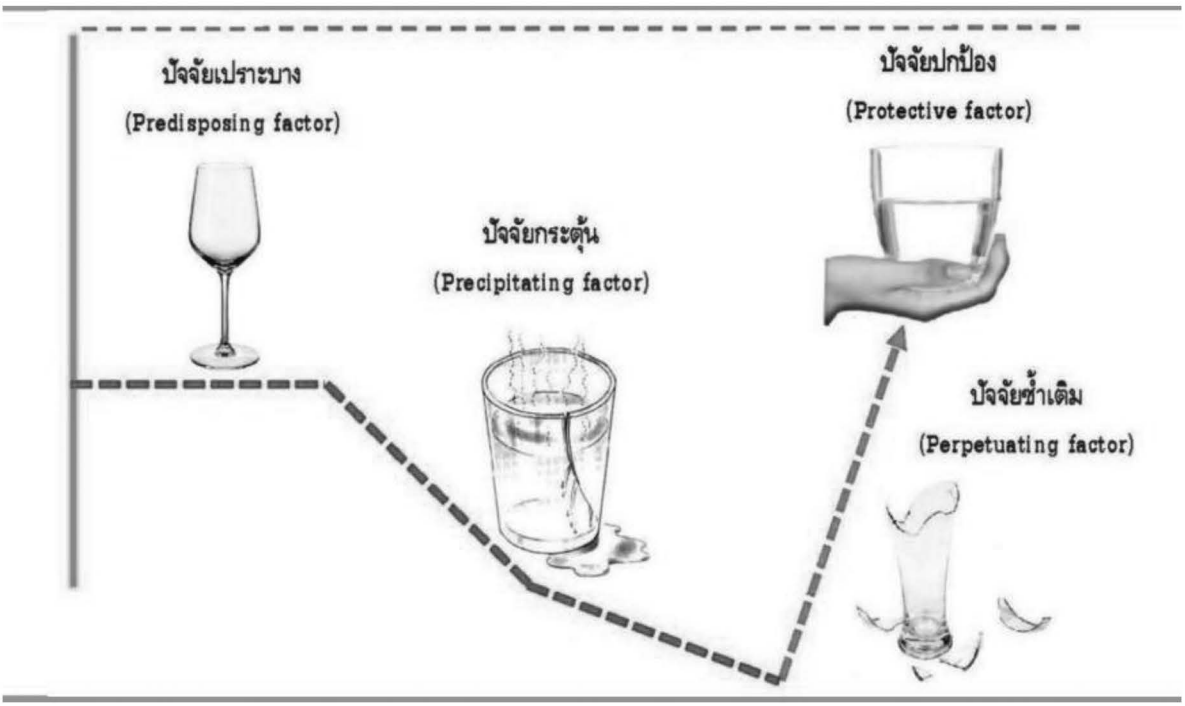
Case formulation อาจทำได้หลายรูปแบบ เช่น วิเคราะห์เคสตามทฤษฎีทางจิตวิทยา วิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการเกิดโรค ในที่นี้ จะใช้การวิเคราะห์เคสแบบ 4P เพื่อง่ายต่อการทำความเข้าใจ

การวิเคราะห์เคสแบบ 4P เริ่มต้นจากการเลือกปัญหา/ประเด็นที่ต้องการวิเคราะห์/ความเข้าใจให้ชัดเจนเสียก่อน

การวิเคราะห์ แบบ 4P

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

การวิเคราะห์ปัญหาด้วยหลัก 4 P



เจตคติกับการให้การปรึกษา (Attitude)

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

คำว่า เจตคติ มาจากคำว่า เจต (เจ-ตะ) ซึ่งแปลว่า สิ่งที่คิดหรือใจ รวมกับคำว่า คติ (คะ-ติ) แปลว่า ข้อคิดอันมีประโยชน์เตือนใจ (มานิต มานิตเจริญ, 2524) ดังนั้น คำว่า เจตคติ จึงน่าจะหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกจากใจอันเป็นข้อคิดที่มีประโยชน์ หรือความคิดความรู้สึกที่ดีเป็นประโยชน์ ในเชิงจิตวิทยา เจตคติหมายถึง ความคิดความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างมีทิศทาง ประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ ส่วนที่แสดงความคิดเห็น ส่วนที่แสดงความรู้สึก และส่วนที่แสดงถึงความพร้อมที่จะกระทำ

เจตคติ สร้างได้จากการใส่ใจต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวอย่างมีสติ การทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดเจตคติ ทำได้จากกระตุ้นให้เกิดการคิด ไตร่ตรอง ใส่ใจ โดยมีสื่อชี้นำเป็นจุดเริ่มต้น ต่อจากนั้นสนับสนุนให้เกิดการคิดวิเคราะห์โดยนัยยะของสาระตามมุมมอง หรือตามภาพความคิดของแต่ละคนที่ขยายออกไปจากประสบการณ์ ชีวิตส่วนตัว งานที่เกี่ยวข้องและสังคมของเขา โดยผู้สอนต้องสนับสนุนให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ใช้ศักยภาพของตน ในการเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆที่เกี่ยวข้องและให้มองสิ่งที่จะเกิดตามมาในอนาคต รวมทั้งผลกระทบต่อบุคคล ชุมชน และสังคม ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้พูด ได้เปิดเผยและอธิบายสิ่งที่อยู่ในใจ ซึ่งจะก่อให้คนอื่น ๆ ได้รู้สึก ได้ขยายความคิด ความเข้าใจเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน จนในที่สุดค่อย ๆ พัฒนาเปลี่ยนแปลงระดับความคิด ความรู้สึกในเรื่องนั้น จากการรับรู้ ใส่ใจ สนใจ ตั้งใจ จนถึงตระหนักรู้

การสร้างให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดเจตคติเป็นสิ่งที่ไม่ง่าย โดยเฉพาะในเรื่องของการให้การปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มีปัญหาที่หลากหลาย

เริ่มจากเรื่องของการให้การปรึกษา ที่ไม่ใช่เรื่องที่ใคร ๆ จะทำได้เพราะเป็นสิ่งที่มีหลักวิชา มีวิธีการ มีความหมาย และที่สำคัญต้องมีแรงจูงใจ เพราะการปรึกษาเป็นศาสตร์หนึ่งทางจิตวิทยา ที่เป็นวิทยาศาสตร์ซึ่งมีพื้นฐานการทดลอง ทดสอบ รวบรวมความรู้ พร้อมทั้งต้องใช้ศิลปะ (จีน แบรี่, 2536) ดังนั้น ในการทำงานที่เกี่ยวข้องหรือสัมผัสผู้ที่มีปัญหา ผู้ให้การปรึกษา (Counsellor) ควรได้รับการฝึกอบรมก่อนเพื่อสร้างเจตคติโดยเฉพาะในเรื่องอคติ (Bias) การรับรู้และเข้าใจผู้อื่น (Empathy) การไม่ตัดสิน (Non - Judgemental) และการไม่แบ่งแยก (Non - Discrimination) รวมถึงการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข

อคติ (Bias)

การที่บุคคลมองว่าอะไรมีคุณค่า อะไรถูก อะไรผิดนั้น เกิดขึ้นจากกระบวนการตัดสินใจ โดยมีความเชื่อส่วนตนเป็นพื้นฐาน ถ้าสิ่งนั้นตรงกับความเชื่อของตนก็จะตัดสินว่าใช่ ว่าถูก ว่าดี แต่ถ้าสิ่งนั้นไม่ตรงกับการรับรู้ของตน ไม่ตรงกับความเชื่อของตน ผลก็จะเป็นไปในทางตรงกันข้าม คำถามที่ว่า "ความคิด ความรู้สึก เช่นนี้ เป็นอคติหรือเปล่า" คารีฟ (Kareev, 1995) ให้ทัศนะว่า โดยทั่วไปแล้ว บุคคลมักจะตัดสินใจโดยมีอคติ แอบแฝงอยู่ซึ่งไม่ใช่พฤติกรรมการเรียนรู้ (Cognitive function) เป็นแค่ความรู้สึกตื้น ๆ (common sense) ดังนั้นถ้าจะให้กระบวนการเรียนรู้เกิดขึ้น ต้องแยกอคติออกไป แล้วพิจารณาถึงสาเหตุ ผลที่เกิดและความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

อคติ หมายถึง ความลำเอียง ซึ่งมี 4 อย่างคือ ลำเอียงเพราะรัก ลำเอียงเพราะโกรธ ลำเอียงเพราะเขลา และลำเอียงเพราะกลัว (มานิต มานิตเจริญ, 2524) ซึ่งมุมมองจากบทความนี้เห็นว่าอคติถูกสร้างขึ้นมา จากการรับรู้ของบุคคลว่าสถานการณ์นั้น เรื่องนั้น สิ่งนั้น หรือคนนั้นยอมรับได้หรือไม่ ซึ่งก็ขึ้นอยู่ว่าจะถูกใจหรือไม่ การที่จะบอกได้ว่าถูกใจหรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่า ตรงกับทัศนคติ ความเชื่อ ปรัชญา อุดมคติ ตลอดจนศีลธรรมของบุคคลนั้นหรือเปล่า ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะถูกหล่อหลอมมาตั้งแต่เกิดเป็นเด็กชายเด็กหญิง ผ่านกระบวนการการพัฒนา

การเลี้ยงดู การดำเนินชีวิตมาจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งการมีสังคมปกติและบริบทของสังคมของแต่ละคนด้วย ซึ่งไม่ว่าสิ่งเหล่านั้นจะยอมรับได้หรือไม่ ก็เป็นอคติทั้งสิ้น อคติจะมีความเข้มมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับ ระดับของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งที่เข้ามามีปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งอคติมีทั้งทางเพศ ทางอาชีพ ทางความเชื่อ ทางค่านิยม และประสบการณ์

ดังนั้น ในการให้การปรึกษาจึงจำเป็นที่ผู้ให้การปรึกษา (Counsellor) จะต้องตัดอคติออกไป แยกความเชื่อส่วนงานออกไป โดยเปิดใจให้กว้างทำใจเป็นกลาง ไม่นำมาเปรียบกับตนเองหรือคนอื่น แยกออกจาก เกณฑ์มาตรฐานทุกอย่าง ยอมรับในธรรมชาติเชิงตรรกะของเรื่องนั้น ๆ (Kahneman, Slovic and Tversky, cited in Kareev, 1995) มีสติรู้ตัว และเตือนตัวเองอยู่เสมอ ที่สำคัญต้องมีความเห็นใจ ผลที่ได้จากการแยกอคติออกไปคือ บุคคลจะมีการตัดสินใจที่ผิดพลาดน้อยที่สุด เพราะพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ตัวยเหตุด้วยผลและธรรมชาติของสิ่งนั้น ๆ ประโยชน์ที่จะได้รับร่วมด้วยคือ สัมพันธภาพระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้การปรึกษาจะดีมากขึ้น (more positive relationship)

สำหรับการให้การปรึกษากับผู้มีปัญหาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ เช่น คนไข้โรคติดต่อร้ายแรง คนพิการ ผู้ป่วยเรื้อรังจะมีเรื่องของอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ผู้ให้การปรึกษาต้องตระหนักในอารมณ์ของตนเองและควบคุมให้อยู่ โดยพึงระลึกถึงบทบาทของตนในฐานะผู้ช่วยเหลือด้านจิตใจ เพราะเป็นไปได้ที่ผู้ให้การปรึกษาจะมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ ในด้านลบกับผู้รับการปรึกษา ซึ่งถ้าไม่ตัดอคติออกไป ผู้รับการปรึกษาจะรับรู้ได้จากปฏิกิริยาทางอารมณ์ และการแสดงออกของผู้ให้การปรึกษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้กระบวนการปรึกษาไม่ประสบผลสำเร็จ

ความร่วมรู้สึก (Empathy)

ความร่วมรู้สึกตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Feeling into” หมายถึง การเข้าไปร่วมรู้สึก ร่วมรับรู้ในโลกส่วนตัวของอีกบุคคลหนึ่งเสมือนหนึ่งเป็นโลกของตนเอง โดยไม่ยึดตนเองเป็นเกณฑ์ แต่ก็ไม่เสียความเป็นตัวของตัวเอง นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่จะสื่อความเข้าใจในการรับรู้ถึงความหมาย หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในความรู้สึกของตนที่คลุมเครือให้เกิดความกระจ่างชัดขึ้น โดยมีองค์ประกอบ 2 ประเด็น คือ

1. ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกในโลกทัศน์ของบุคคลอื่น
2. ความสามารถในการสื่อสารถึงความเข้าใจและการรับรู้ให้บุคคลอื่นเข้าใจได้

กระบวนการของความร่วมรู้สึก

เรียงลำดับขั้นตอนดังนี้คือ

1. สามารถรับรู้โลกส่วนตัวได้ถูกต้องโดยมีความต้องการที่จะเข้าใจ และจะต้องเอาใจใส่ สังเกตและรับฟัง นอกจากนี้จะต้องเต็มใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวของตนให้ได้รับฟัง

2. มีความเข้าใจโดยพยายามจับอารมณ์ ความรู้สึกเพื่อสะท้อนให้ได้รับทราบ ทั้งนี้จะต้องไม่ตัดสิน หรือประเมินโดยยึดเป็นเกณฑ์

3. สื่อถึงความเข้าใจของตนในการรับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดด้วยท่าทีจริงใจ และกระตือรือร้น และไม่แสดงท่าทีหวาดกลัวหรือวิตกกังวลต่อสิ่งที่ตนรับรู้ นอกจากนี้จะต้องไม่กล่าวถึงสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาไม่ได้พาดพิงถึง และจะต้องไม่คิด หรือตัดสินใจแทนผู้รับการปรึกษา

4. ตรวจสอบดูว่าสิ่งที่ตนรับรู้นั้นตรงกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นจริงหรือไม่อย่างไร

ประเภทของความร่วมรู้สึกมี 2 ประเภท คือ

1. ความร่วมรู้สึกขั้นต้น หมายถึง การสื่อถึงความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับความรู้สึก พฤติกรรม และสิ่งที่กำลังประสบอยู่ของผู้รับการปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความชัดเจนในสิ่งที่พูด มีการเปิดเผยตัวเองและเกิดความไว้วางใจ ในที่สุดก็สามารถจะเกิดการสำรวจตนเอง

2. ความร่วมรู้สึกขั้นสูง หมายถึง การมีความเข้าใจที่มีความเกี่ยวพันกับการรับรู้ความหมายในส่วนซึ่งผู้รับการปรึกษาขาดหายไป จึงจำเป็นต้องมีระดับการฟังที่เข้มขึ้น และต้องเข้าใจอย่างเต็มที่ ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการมองใหม่ที่ชัดเจน ลึกซึ้งและกว้างกว่าเดิม จนในที่สุดสามารถเกิดความเข้าใจในตนเอง

ความร่วมรู้สึกขั้นสูงจะไม่เน้นเฉพาะในเรื่องปัญหาเท่านั้น หากจะให้ความสนใจถึงสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องด้วย จึงทำให้สามารถมองได้ครอบคลุมทั้งในสิ่งที่มองเห็นเด่นชัดและสิ่งที่ปกปิดซ่อนเร้น ดังนั้นในบางครั้งจึงมีการแปลความเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย แต่การแปลความหมายพฤติกรรมใด ๆ ของผู้รับการปรึกษานั้น จะต้องมีพื้นฐานมาจากการสื่อของผู้รับการปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นคำพูด และมิใช่คำพูดก็ตาม หากต้องมิใช่การแปลความหมายโดยพื้นฐานจากประสบการณ์เดิมของผู้ให้ความช่วยเหลือ นอกจากนี้จังหวะในการสื่อสารที่เหมาะสม ไม่รีบเร่ง เร็วหรือช้าเกินไป และความพร้อมของผู้รับการปรึกษาก็มีส่วนสำคัญ เพราะจะไม่เป็นการบีบบังคับให้ผู้รับการปรึกษาคล้อยตาม แต่จะเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้มีความคิดในการตัดสินใจ

ตัวอย่างประเภทของความร่วมรู้สึก	
พงษ์ : (ผู้รับการปรึกษา)	ผมจะรอคำตอบจากเธอ ผมคิดว่ามันไม่ใช่สิ่งที่ผิดเลยหากผมจะขอคืนดีกับเธอ และถามถึงความเป็นอยู่ของเธอ
ใจ : (ผู้ให้การปรึกษา)	อืมม์....ก็ดีนะ มันเป็นการเริ่มในการทำสิ่งดี ๆ ให้กับเธอ
พงษ์ : (ผู้รับการปรึกษา)	ใช่ ผมคิดว่าผมสามารถทำได้
ใจ : (ผู้ให้การปรึกษา)	คุณกำลังพูดว่าคุณจะกลับไปคืนดีกับเธอ แต่ฉันฟังน้ำเสียงคุณ ดูเหมือนคุณไม่กระตือรือร้นในเรื่องนี้เลย หรือฉันอาจฟังผิดไป แล้วคุณรู้สึกอย่างไรคะ
พงษ์ : (ผู้รับการปรึกษา)	ใช่ ถูกต้องทีเดียว จริง ๆ แล้วผมก็ยังไม่ต้องการไปพูดกับเธอ ผมรู้สึกผิดมากที่เลิกกับเธอ ผมทำผิดที่ปล่อยเธอไป ผมต้องการเข้าไปปกป้องดูแลเธออีกครั้ง และเหตุผลหนึ่งที่เราต้องเลิกลาจากกันก็คือผมจะให้ความสนใจเธอก็ต่อเมื่อเธอเป็นตัวเธอเองมากกว่านี้

วิธีการสร้าง Empathy

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

การแสดง Empathy ของผู้ให้การปรึกษาต่อผู้รับการปรึกษา

1. แสดงออกโดยผ่านคำพูด
 - พูดถึงความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา หรือบอกว่า ผู้รับการปรึกษารู้สึกอย่างไร
 - อภิปรายว่าอะไรที่สำคัญที่สุดของผู้รับการปรึกษา
 - ตีความและสะท้อนความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาจากนัยของสาระที่ผู้รับการปรึกษาเล่า
2. แสดงออกโดยท่าทางไม่ผ่านคำพูด
 - ทางสายตา : สบสายตา มองดูอย่างใส่ใจ
 - ท่าทาง : โน้มตัว สัมผัสมือ แตะไหล่ พยักหน้า
3. แสดงออกจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของผู้ให้การปรึกษาซึ่งผู้รับการปรึกษาจะรับรู้ได้ดังนี้
 - รับรู้จากการมองเห็น การแสดงออกและภาพลักษณ์ของผู้ให้การปรึกษา และเกิดความรู้สึกจากสิ่งที่เห็น ซึ่งผู้ให้การปรึกษาจะแสดงออกเป็นแววตาที่อ่อนโยนเห็นใจ

- รับรู้จากการฟัง ได้ยิน น้ำเสียง การพูด ความชัดเจน การโต้ตอบ จังหวะการพูดที่แสดงว่าเห็นใจเข้าใจ

- รับรู้จากการสัมผัสได้ทางความรู้สึกทางใจ เช่น รู้สึกอบอุ่น รู้สึกขนลุก รู้สึกร้อน ๆ ที่ผิว เป็นต้น

- รับรู้จากกลิ่นและรส ซึ่งสองอย่างนี้ไม่ค่อยชัดเท่าไร

การไม่ตัดสินและการไม่แบ่งแยก (Non - Judgmental and Non – Discrimination)

การไม่ตัดสินและการไม่แบ่งแยก ถือเป็นสิ่งสำคัญของการปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าผู้รับการปรึกษาจะมีปัญหาด้านร่างกาย จิตใจ หรือสังคม

การไม่ตัดสิน (Non - Judgmental) คือ การที่บุคคลโดยเฉพาะผู้ให้การปรึกษาไม่ตีความว่าการที่ผู้รับการปรึกษามีพฤติกรรมบางอย่างเป็นการถูกผิด ดีเลว แค่ไหน โดยไม่ควรนำเอาความเชื่อและประสบการณ์ของตนไปสวมทับกับพฤติกรรมที่ผู้มีปัญหากระทำ การนำเอาความคิดความรู้สึกจากประสบการณ์ไปด่วนตัดสินจะนำไปสู่การแบ่งแยก (Discriminate) ไปโดยปริยาย และการไม่ตัดสินจะช่วยเอื้อให้ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสเรียนรู้ตนเอง และเกิดความกระจ่างแจ้งในตนเอง

การป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งเหล่านี้ ทำได้โดยยอมรับความแตกต่างของบุคคล ซึ่ง Roger (1958) พูดถึงลักษณะสำคัญที่ช่วยให้การปรึกษามีประสิทธิภาพ ข้อหนึ่งคือ การยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข (Unconditional positive regard) ไม่ว่าผู้รับการปรึกษาจะเป็นใคร มีพฤติกรรมอย่างไร ซึ่งรวมทั้งยอมรับพื้นฐาน ความมีคุณค่า มุมมอง ทัศนคติ และภาพลักษณ์ทางกายภาพของผู้รับการปรึกษาที่ปรากฏ (Logan Hill et al., cited in Werth, 1996)

ทำได้โดยมีปัจจัยดังนี้

- ยอมรับสิทธิของความเป็นคนโดยเท่าเทียมกัน
- การได้เผชิญกับผู้มีปัญหา ได้พบเห็น ได้พูดคุย ได้ฟังความรู้สึก จะทำให้เข้าใจ เห็นใจมากขึ้น
- การยอมรับความจริงของเหตุการณ์
- การมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคอย่างแท้จริง

ดังนั้นการสร้างเจตคติเกี่ยวกับการไม่ตัดสิน และการไม่แบ่งแยกผู้รับการปรึกษา จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องอยู่ในใจของผู้ให้การปรึกษา โดยเฉพาะผู้ให้การปรึกษาแก่ผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ โดยตลอดทั้งนี้ยังจะช่วยป้องกันการเกิดอุปสรรคของกระบวนการให้การปรึกษาด้วย

Sympathy

เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับรู้เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลที่พบเห็น ส่งผลให้เกิดความรู้สึกร่วมเสมือนเป็นบุคคลนั้น เช่น ขณะดูละคร/ภาพยนตร์ เมื่อตัวแสดงบทบาทที่ซาบซึ้ง/เศร้าเสียใจจนถึงร้องไห้ ส่งผลให้ผู้ดูละครที่เกิดความรู้สึก sympathy จะร้องไห้ตามตัวละครนั้น

ความรู้สึก sympathy อาจเกิดขึ้นกับตัวผู้ให้การปรึกษาขณะให้การปรึกษาได้ หากเรื่องนั้นเป็นเรื่องใกล้เคียงกับตนเอง หรือขณะให้การปรึกษาผู้ให้การปรึกษาไม่มีความพร้อมด้านจิตใจจะส่งผลต่อตัวผู้ให้การปรึกษาจะขาดความพร้อมในฐานะผู้ให้การช่วยเหลือ อาจทำให้การให้การปรึกษาสิ้นสุดลงได้

Countertransference

เป็นความรู้สึกของผู้ให้การช่วยเหลือ ที่มีต่อผู้รับการช่วยเหลือเสมือนหนึ่งว่าผู้รับการช่วยเหลือเป็นบุคคลที่สำคัญในชีวิตของผู้ให้การช่วยเหลือในอดีต ซึ่งความรู้สึกที่เกิดขึ้นอาจเป็นความรู้สึกทางด้านบวกและด้านลบได้ เช่น อาจเกิดความรู้สึกผูกพัน ใกล้ชิด หรือเกลียดชัง เป็นความสัมพันธ์ทางสังคม

ตัวอย่างเช่น ผู้รับการช่วยเหลือเป็นผู้ใหญ่ที่มีท่าทีเหมือนพ่อ แม่ ญาติ ที่ผู้ให้การช่วยเหลือเคารพรัก ทำให้ความสัมพันธ์เปลี่ยนรูปแบบจากสัมพันธภาพทางวิชาชีพเป็นสัมพันธภาพทางสังคม จึงทำให้ไม่สามารถทำหน้าที่ในบทบาทผู้ให้การช่วยเหลืออย่างเหมาะสม เป็นต้น

กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

กิจกรรมตบมือ

มือ มือ มือ (ตบมือ 3 ครั้ง) ตบอก ตบมือ ตบมือ ตบไหล่ (2 เที่ยว) แล้วสลับแล้วสลับกันไป(มือไขว้กันกวักมือ) ตบอก ตบไหล่ ตบมือ ตบมือ (เร็วขึ้น)

จับคู่กัน มือ มือ มือ (ตบแปะ 3 ครั้ง) ตบอก ตบมือ ตบมือ(ตบแปะมือเพื่อน) ตบไหล่ (2 เที่ยว) แล้วสลับแล้วสลับกันไป (ตบมือคู่ของตนแบบไขว้) ตบอก ตบไหล่ ตบมือ ตบมือ (ตบแปะมือเพื่อน) (ทำเร็วขึ้นเรื่อย ๆ)

กิจกรรม 1- 10

ให้มือขวาเป็นเลขคี่ มือซ้ายเป็นเลยคู่

ชูมือขึ้น 2 ข้างกำมือไว้ก่อน หากผู้นำกลุ่มพูดเลขคี่ มือขวาชูนิ้วชี้ขึ้นมา 1 นิ้ว มือซ้ายชี้เข้าหามือขวาของตนเอง เลข 2 มือซ้ายชูนิ้วชี้และนิ้วกลาง มือขวาชี้เข้าหามือซ้ายของตนเอง ทำจนครบเลข 10 แล้วทำเร็วขึ้น รอบหลังๆ ผู้นำกลุ่มบอกเลขไม่เรียงกัน เตรียมความพร้อม ฝึกสมอง แก้สมองเสื่อมได้

เลข	ท่าทาง	ภาพประกอบ
1	มือขวาชูนิ้วชี้ มือซ้ายชี้เข้าหามือขวาของตนเอง	
2	มือซ้ายชูนิ้วชี้และนิ้วกลาง มือขวาชี้เข้าหามือซ้ายของตนเอง	
3	มือขวาชูนิ้วโป้ง นิ้วชี้ และนิ้วกลาง มือซ้ายชี้เข้าหามือขวาของตนเอง	
4	มือซ้ายชูนิ้วชี้ นิ้วกลาง นิ้วนางและนิ้วก้อย มือขวาชี้เข้าหามือซ้ายของตนเอง	
5	มือขวาชูนิ้วทั้ง 5 มือซ้ายชี้เข้าหามือขวาของตนเอง	
6	มือซ้าย นิ้วหัวแม่มือไปแตะนิ้วก้อย มือขวาชี้เข้าหามือซ้ายของตนเอง	
7	มือขวานิ้วหัวแม่มือไปแตะนิ้วนาง มือซ้ายชี้เข้าหามือขวาของตนเอง	

เลข	ท่าทาง	ภาพประกอบ
8	มือซ้ายนิ้วหัวแม่มือไปแตะนิ้วกลาง มือขวาชี้เข้าหามือซ้ายของตนเอง	
9	มือขวานิ้วหัวแม่มือไปแตะนิ้วชี้ มือซ้ายชี้เข้าหามือขวาของตนเอง	
10	มือซ้ายกำมือแล้วหันออก มือขวาชี้เข้าหามือซ้ายของตนเอง	

กิจกรรมตบมือทักทาย

วิทยากรสาธิตวิธีการตบมือเป็นจังหวะ ดังนี้

นับ 1–3 มือตบที่ตัก

นับ 4-5 มือตบไขว้ที่อก

นับ 6-7 มือตบที่ตัก

นับ 8-9 มือตบกับไปด้านหน้า

นับ 10-11 มือตบไขว้ด้านหน้า

นับ 12-13 มือแบข้างแก้มแต่ละข้าง

เมื่อสาธิตแล้วให้ผู้เข้ารับการอบรมลองทำ จากนั้นจับคู่ตบมือตามจังหวะตัวเลขที่วิทยากรบอก

กิจกรรมจับมือกันไว้

ผู้เข้ารับการอบรมจับคู่กัน ตกลงกันใครเป็นหมายเลข 1 ใครเป็นหมายเลข 2

วิทยากรบอกให้ 1 เข้าไปอยู่ในอ้อมกอดของ 2 โดยไม่ให้มือหลุดจากกัน

เปลี่ยน ให้ 2 ไปอยู่ในอ้อมกอดของ 1 โดยไม่ให้มือหลุดจากกัน

ทั้ง 2 คนหันหลังชนกัน โดยไม่ให้มือหลุดจากกัน

กลับมาหันหน้าเจอกันใหม่ โดยไม่ให้มือหลุดจากกัน

สลับคำสั่งไปเรื่อย ๆโดยไม่ให้มือหลุดจากกัน

กิจกรรมเลขลงตัว

ให้ผู้เข้ารับการอบรมนั่งเป็นวงกลม วิทยากรหลักเข้าไปนั่งร่วมกิจกรรมกับผู้เข้ารับการอบรม คนถัดจากวิทยากรให้นับ 1 คนถัดไปนับ 2 3 4....ไปเรื่อย ๆ หากผู้เข้ารับการอบรมท่านใดนับเลขที่หารด้วย 5 ลงตัวให้ลุกขึ้นเต้น (สามารถเปลี่ยนตัวเลขและกิจกรรมที่ให้ทำตามความเหมาะสมกับเวลา)

กิจกรรมปมเชือกมนุษย์

วิทยากรขอตัวแทนกลุ่ม 2 คน ตัวแทนกลุ่มออกไปนอกห้อง วิทยากรอธิบายภารกิจการแก้ปมมนุษย์ให้ตัวแทนกลุ่มทราบ

ผู้เข้ารับการอบรมในห้อง “จับมือเป็นวงกลม” แล้วให้คนข้างในพยายามหมุนตัวลอดใต้แขนให้ซ้อนกันเป็นปมไม่ให้เหลือช่องว่าง เพื่อให้คนข้างนอกเข้ามาแก้ปมให้กลับเป็นวงกลมเหมือนเดิม

วิทยากรช่วยดูว่าปมแน่นดี ไม่มีช่องว่างแล้ว จึงให้ตัวแทนกลุ่ม 2 ท่านเข้ามาแก้ปมเชือก

กติกา ครั้งที่ 1 ผู้เข้ารับการอบรมในห้องห้ามพูดห้ามขยับเอง ต้องทำตามผู้แทนทั้งสองบอกเท่านั้น หากใช้เวลานานแล้วแต่ยังไม่สามารถแก้ปมมนุษย์ได้ ให้หาผู้ช่วย 1 ท่าน มาช่วยแก้ปัญหา แต่ผู้เข้าอบรมที่เหลือยังคงจับมือห้ามส่งเสียงและช่วยเหลือ

เมื่อแก้ปมได้สำเร็จให้ตัวแทนกลุ่มออกไปด้านนอกห้องอีกครั้ง

ผู้เข้ารับการอบรมด้านในห้อง จับมือเป็นวงกลมและสร้างปมมนุษย์เหมือนเดิม เมื่อเรียบร้อยแล้วให้ตัวแทนเข้ามาในห้อง

กติกาครั้งที่ 2 ตัวแทนกลุ่มสามารถถามหรือขอความช่วยเหลือจากคนในปมเชือกได้ และคนในปมเชือกสามารถส่งเสียงและช่วยแก้ไขปมเชือกได้เช่นกัน

วิทยากรถามความรู้สึกตัวแทนกลุ่มที่มีหน้าที่แก้ปมว่ารู้สึกอย่างไรในรอบแรก และสุ่มถามความรู้สึกของผู้เข้ารับการอบรมในวงว่ารู้สึกอย่างไร

ถามความรู้สึกของทั้งตัวแทนกลุ่มและคนในวง ว่ารู้สึกอย่างไรในรอบที่ 2

วิทยากรสรุป

กิจกรรมปมเชือกมนุษย์สะท้อนให้เห็นปัญหาของผู้รับการปรึกษาที่เข้ามาปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาคลายปมแบบใดดีกว่ากัน สะท้อนให้เห็นหากผู้รับการปรึกษาไม่ช่วยคิด ทำตามบอกอย่างเดียวหรือไม่ให้ความร่วมมือการให้การปรึกษาจะยาก แต่หากผู้ให้การปรึกษารู้จักใช้คำถามปลายเปิด ให้ผู้รับการปรึกษารู้จักตัวเอง ให้ช่วยตัดสินใจ ให้ความร่วมมือ ช่วยกันแก้ไขปัญหา ก็จะง่ายขึ้น

แม้ผู้รับการปรึกษาจะมีปมปัญหาแต่ผู้ให้การปรึกษาไม่สามารถแก้ไขปมนั้นได้เพียงลำพัง ผู้รับการปรึกษาต้องช่วยกันแก้ไขด้วย ปมปัญหาจึงจะคลายได้ง่าย หากผู้รับการปรึกษาไม่คิดอะไร รอให้บอกอย่างเดียวไม่ให้ข้อมูล ไม่ร่วมมือ ก็จะเหนื่อยและไปไม่ตรงจุด ดังนั้นการให้การปรึกษาต้องร่วมมือกันและมีความพร้อมทั้งสองฝ่าย

ในบางครั้ง เจ้าของปัญหา บางครั้งรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวว่าทำให้เกิดปัญหา อาจพอใจกับสภาวะเช่นนั้นเพราะยังไม่อึดอัด หรือต้องการคงไว้ เพราะการแก้ไข หมายถึง การต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งเป็นเรื่องยุ่งยาก เจ็บปวด เสียศักดิ์ศรีหรืออาจทำให้รู้สึกด้อยค่าลง อย่างไรก็ตาม เจ้าของปัญหาย่อมแก้ปัญหาของตนเองได้ดีกว่าผู้อื่นถ้าเขามีความพร้อมที่จะแก้ไข

ข้อควรระวัง การแก้ปมเชือกโดยคนอื่น

- การให้การปรึกษาควรระมัดระวังความเห็น ผู้ให้การปรึกษาไม่เอาตนเองไปตัดสินปัญหาของผู้รับการปรึกษา
- บางปัญหาแก้ไขไม่ได้ ควรหาวิธีการอยู่ร่วมกับปัญหา และการแสดงออกที่เหมาะสม
- การให้การปรึกษาอาจเจออุปสรรค โดยผู้รับการปรึกษาไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหา ต้องมีการพูดคุยตกลงบริการ ขอความร่วมมือ และใช้เวลาในการแก้ปัญหาร่วมกัน
- หากผู้ให้การปรึกษาใช้ประสบการณ์เดิมของตน ชี้แนะ สั่งสอน บางกรณีอาจช่วยไม่สำเร็จ
- ผู้ให้การปรึกษา เอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษา ตระหนักรู้ในปัญหาที่เกิดขึ้น มีแรงจูงใจในการแก้ปัญหา ค่อยๆ ค้นหาปมภายในใจตนออกมา คลี่ด้วยตนเองทีละน้อย จนมองเห็นรากเหง้าของปัญหาที่แท้จริงและสามารถแก้ปัญหาได้ในที่สุด

แหล่งให้ความช่วยเหลือ



แบบทดสอบความรู้ก่อนและหลังการอบรม

1. ความหมายของการให้การปรึกษา
    ก. การชี้แนะให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้และเข้าใจตนเอง
    ข. การให้ความช่วยเหลือ โดยใช้การพูดคุยเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้และเข้าใจตนเอง
    ค. การแนะแนวทางที่ถูกต้องในการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับการปรึกษา
    ง. การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับการปรึกษาโดยอาศัยประสบการณ์ของผู้ให้การปรึกษาเป็นบรรทัดฐาน

2. การให้การปรึกษาที่ดี คือข้อใด
    ก. การให้ผู้ที่ให้การปรึกษามีความรู้สึกร่วมเสมือนเป็นตัวผู้รับการปรึกษา
    ข. ผู้ให้การปรึกษาเลือกสิ่งที่ดีที่สุดให้แก่ผู้รับการปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหา
    ค. ผู้ให้การปรึกษาต้องคอยชี้แนะสั่งสอนเมื่อผู้รับการปรึกษาคิดไม่เหมือนผู้ให้การปรึกษา
    ง. ผู้ให้การปรึกษาเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้และเข้าใจตนเอง

3. ข้อใด**ไม่ใช่**คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา
    ก. Rapport เป็นมิตร
    ข. Confidentiality เก็บความลับได้
    ค. Sympathy มีอารมณ์ความรู้สึกร่วม
    ง. Non-judgemental ไม่ตัดสิน

4. เมื่อผู้ให้การปรึกษาสามารถสะท้อนความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาได้อย่างถูกต้อง
    ก. ผู้รับการปรึกษาจะเกิดความไว้วางใจผู้ให้การปรึกษา
    ข. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามองสภาพการณ์ต่าง ๆ อย่างเป็นจริงมากขึ้น
    ค. ผู้รับการปรึกษากล้าเปิดเผยตนเอง
    ง. ถูกทุกข้อ

5. ขั้นตอนสำคัญที่จะเกิดการเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา คือขั้นตอนใด
    ก. การวางแผนแก้ไขปัญหา
    ข. การตกลงบริการ
    ค. การสำรวจปัญหา
    ง. ถูกทั้งข้อ ก และ ค

6. ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษามีความลังเลไม่มั่นใจในการตัดสินใจ ควรใช้ทักษะใดในการวางแผนแก้ไขปัญหา
    ก. ทักษะการให้ข้อมูล
    ข. การตกลงบริการ ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ
    ค. ทักษะการเสนอแนะ
    ง. ทักษะการพิจารณาทางเลือก

7. ทักษะการให้ข้อมูลในการปรึกษา คือ

ก. การให้ข้อมูลทางบวก เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความสบายใจ ผ่อนคลาย

ข. การให้ข้อมูลมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับการปรึกษามีความรู้ทุกเรื่อง

ค. การประเมินความรู้เดิมของผู้รับการปรึกษาและเพิ่มเติมข้อมูลในส่วนที่ขาด

ง. การให้ข้อมูลเพื่อจูงใจให้ผู้รับการปรึกษาเลือกแนวทางปฏิบัติตามที่ผู้ให้การปรึกษาต้องการ

8. ข้อใด**ไม่ใช่**คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา

ก. การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข

ข. ไม่แบ่งแยก ไม่อคติ

ค. ให้การปรึกษาในกรณีที่ตนเองชำนาญ

ง. ไวต่อปฏิกิริยาของผู้รับการปรึกษาที่เปลี่ยนแปลง

9. องค์ประกอบสำคัญในการวางแผนแก้ไขปัญหา คือ

ก. ความพร้อมของผู้ให้การปรึกษา

ข. แรงจูงใจของผู้ให้การปรึกษา

ค. การสนับสนุนทางสังคม

ง. ความสามารถของผู้ให้การปรึกษา

10. กระบวนการให้ปรึกษามีกี่ขั้นตอน ?

ก. 3 ขั้นตอน

ข. 4 ขั้นตอน

ค. 5 ขั้นตอน

ง. 6 ขั้นตอน

เฉลยแบบทดสอบความรู้ก่อน - หลังการอบรม

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ข	ง	ค	ง	ค	ง	ค	ค	ค	ค

กรมสุขภาพจิต
Department of Mental Health

กรมสุขภาพจิต
ดูแลใจ ทุกวัย ทุกคน

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