

การให้การปรึกษา (COUNSELING)







ปัจจัยทางสังคมจิตใจ

➤ สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว ที่มีอิทธิพลต่อ
ความคิด ความรู้สึก และการกระทำ

➤ เกี่ยวข้อง กับความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคิด ประเพณี
วัฒนธรรม แนวทางที่ปฏิบัติสืบต่อกันมา

ปฐชา

ข้าพเจ้าคือใคร

ข้าพเจ้าเป็นบุคคลเช่นไร

ข้าพเจ้าภูมิใจอะไรในตนเองบ้าง

ข้าพเจ้ามีความสุขกับอะไรบ้าง

ข้าพเจ้ามีวิธีการที่จะทำให้ผู้อื่นมีความสุขได้อย่างไร

ทฤษฎีบุคลิกภาพของมนุษย์

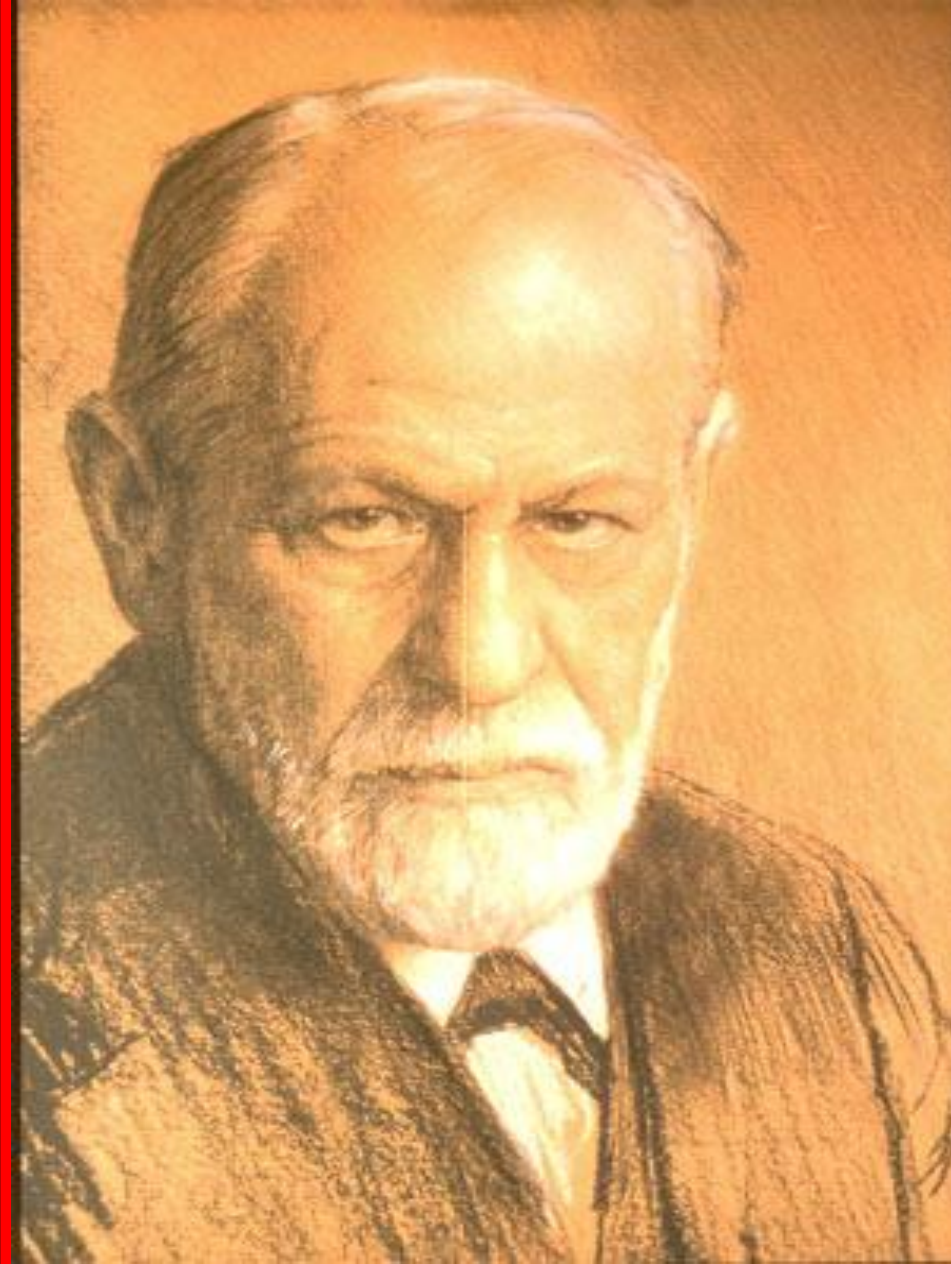


```
graph TD; A[ทฤษฎีบุคลิกภาพของมนุษย์] --> B[จิตวิเคราะห์<br/>(Psychoanalysis)]; A --> C[มนุษยนิยม<br/>(Humanistic)]; A --> D[A-B-C];
```

จิตวิเคราะห์
(Psychoanalysis)

มนุษยนิยม
(Humanistic)

A-B-C



Sigmund Freud

เชื่อว่ามนุษย์มีสัญชาตญาณ

(Instincts) 2 ชนิด

ที่ติดตัวมาแต่กำเนิดคือ

สัญชาตญาณในการดำรงชีวิต

(Life Instinct : Eros) และ

สัญชาตญาณแห่งความตาย

(Death Instinct : Thanatos)

แนวคิดจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Approach)



แนวคิดจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Approach)

อีโด สนองความ
ต้องการของตนตาม
หลักการแห่งความ
พอใจ (Pleasure
Principle) โดยไม่
คำนึงถึงเหตุผล ทำให้
มนุษย์แสดงพฤติกรรม
ที่ขาดการควบคุม
การยับยั้งชั่งใจ ขาดสติ

อีโก้ ปฏิบัติการใช้
หลักการแห่งความจริง
(Reality Principle)
เพื่อเปลี่ยนรูปแบบการ
แสดงออกของ
พฤติกรรมให้เหมาะสม
ที่เรียกว่ากลไกป้องกัน
ตนเอง (Defense
Mechanism)

ซูเปอร์อีโก้ ควบคุม
การแสดงพฤติกรรม
ของบุคคลโดยยึดหลัก
ค่านิยมของสังคม
(Value Principle)
ที่ขึ้นอยู่กับการอบรม
เลี้ยงดูจากพ่อแม่
ผู้ปกครอง และบุคคล
ใกล้เคียง

แนวคิดจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Approach)

ทุกอย่างมันเป็นความผิดของคุณ.....
ดีแล้วที่เค้าเลิกกับเรา เราจะได้มีอิสระ.....
ที่แม่ดีเพราะว่าแม่รักนะ.....

หลักในการทำความเข้าใจ มนุษย์

❖ ปฏิกริยาต่อการรับรู้ข่าวร้าย (Elizabeth Kubler-Ross)

https://twitter.com/am_ampm/status/1118820187665342466

❖ กลไกป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) : กลุ่มจิตวิเคราะห์

ปฏิกิริยาต่อการรับรู้ข่าวร้าย(Elizabeth Kubler-Ross)

1.Denial (Shock) คือ การตกใจและปฏิเสธความจริง

2.Anger : ความโกรธ

3. Bargaining : อยากต่อรอง

4.Depression : เศร้า วิตกกังวล ซึมเศร้า

5. Acceptance เป็นระยะที่ยอมรับความจริง

หลักในการทำใจมนุษย์

คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา(counselor)

- มีความเห็นอกเห็นใจ(Empathy)สามารถแสดงคำพูด(verbal) และภาษากาย(nonverbal)
 - มีความจริงใจ เป็นธรรมชาติ
- ไม่อคติ ไม่ตัดสินโดยใช้ประสบการณ์ หรือใช้ทัศนคติส่วนตัว
- ยอมรับความคิดและการกระทำของผู้รับการปรึกษาอย่างไม่มีเงื่อนไข

การให้การปรึกษา (Counseling) หมายถึง

- ❖ กระบวนการที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อาศัยการสื่อสารสองทาง ระหว่างบุคคลหนึ่งในฐานะผู้ให้การปรึกษา(counselor) ซึ่งทำหน้าที่เอื้ออำนวยให้อีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็น ผู้รับการปรึกษา (client) ได้สำรวจและทำความเข้าใจ สิ่งที่เป็นปัญหา และแสวงหาหนทางแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้ด้วยตนเอง

แนวคิดและหลักการ

เป้าหมายเพื่อให้clientเกิดการเรียนรู้ เข้าใจ
ปัญหาตนเองจนสามารถตัดสินใจ และมีแนวทาง
ในการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง

Counselor มีความเข้าใจ ทักษะคติ และใช้เทคนิคการปรึกษา

หลักการพื้นฐานของการให้คำปรึกษา

- ❑ การให้การปรึกษา มีสิ่งที่แตกต่างจากการให้บริการทั่วไป
- ❑ ผู้ให้การปรึกษา(จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติ และวิธีการตอบสนองบางอย่างต่อผู้รับการปรึกษา เช่น *เชื่อในศักยภาพของผู้รับการปรึกษา *แสดงออกถึงความเท่าเทียมกันระหว่าง Counselor & Client *วางตัวเป็นกลาง *ใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการรับรู้ทั้งเนื้อหาและอารมณ์

หลักการพื้นฐานของการให้คำปรึกษา

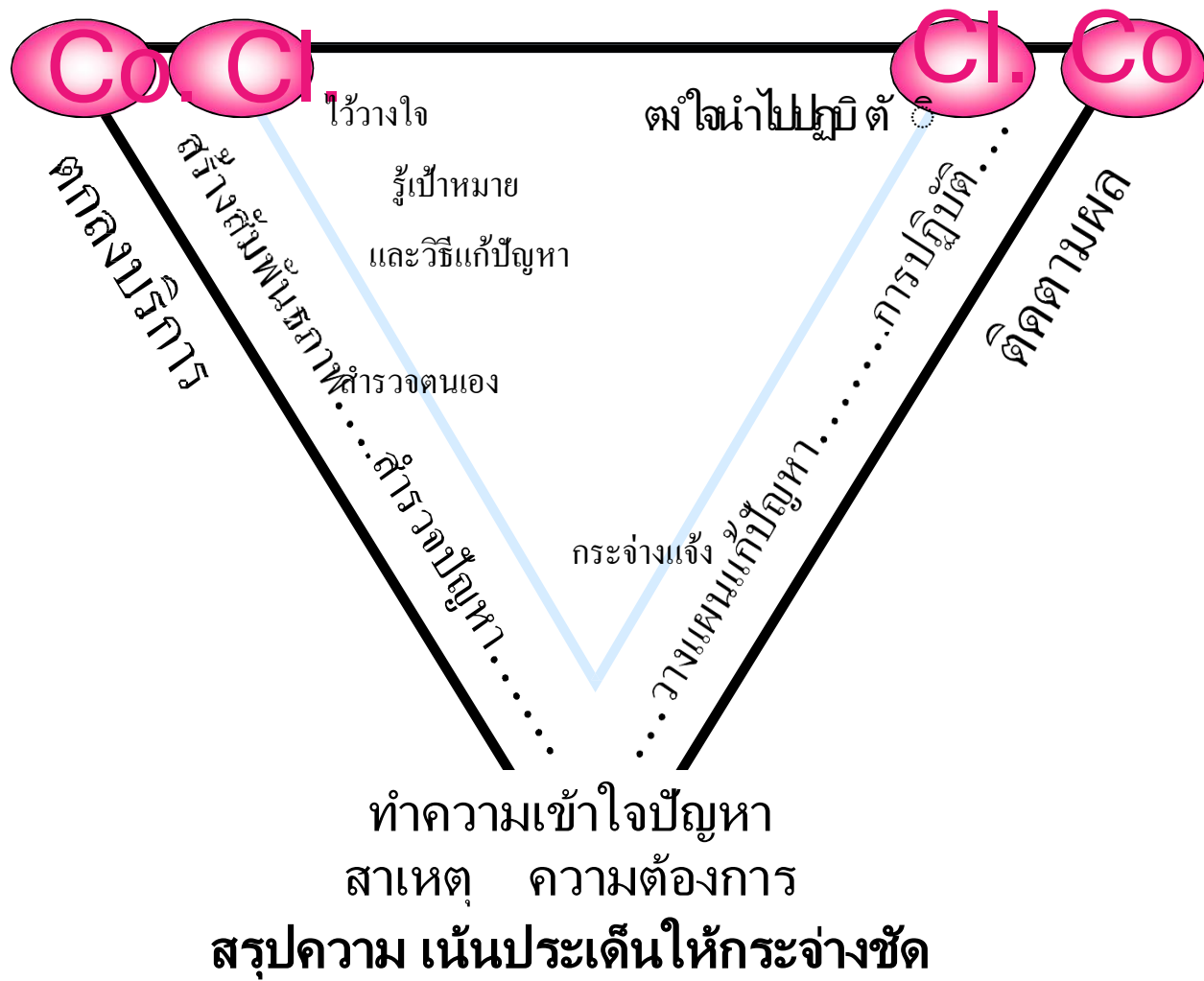
☐ สร้างความไว้วางใจ

☐ เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความเห็นอกเห็นใจ จริงใจ

☐ เน้นการรักษาความลับ

☐ ศูนย์กลางความคิด ความรู้สึก และการตัดสินใจอยู่ที่ผู้รับการปรึกษา(client centered centered)

กระบวนการ การให้การศึกษา



5 ขั้นตอน ในกระบวนการให้การปรึกษา

1.สร้างสัมพันธภาพ-ตกลงบริการ

2. สำรวจปัญหา

3.ทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ

4.วางแผนการแก้ไขปัญหา

5. ยุติกระบวนการ

เงื่อนไขสำคัญและจำเป็นสำหรับความงอกงามของมนุษย์

ความสอดคล้อง
(Congruence)

การยอมรับ
ทางบวกอย่างไม่
มีเงื่อนไข
(Unconditional
Positive
Regards)

การเข้าถึงใจ
(Empathy)

ภาษาท่าทางเพื่อสัมพันธภาพ SOLER

Squarely นั่งเป็นมุมฉาก

Open ท่าที่เปิดเผย

Lean โน้มตัวมาด้านหน้า

Eye contact สบตาขณะพูด

Relax ท่าที่ผ่อนคลาย

ความสำคัญของการใช้เทคนิคต่างๆในกระบวนการปรึกษา

การปรึกษาที่ใช้เทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม
ช่วยให้ผู้รับการปรึกษา สามารถ

- ✓ เปิดเผยเรื่องราวและอารมณ์ความรู้สึกของตนได้อย่างต่อเนื่อง
- ✓ ลดปฏิกิริยาทางจิตใจที่เกิดขึ้นให้สงบลง
- ✓ เพิ่มศักยภาพของตนเองในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้

เทคนิคสำคัญที่ใช้ในกระบวนการให้คำปรึกษา



1. เทคนิคที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่า

1.1 Giving recognition คือ การแสดงให้ผู้รับบริการเห็นว่าพยาบาลรู้จัก
ผู้ให้บริการ พยาบาลเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ เช่น การเรียกชื่อ
ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง หรือ การบอกกล่าวสิ่งที่พยาบาลเห็นที่เปลี่ยนแปลง

ตัวอย่าง “วันนี้คุณดูไม่สดชื่นเลย” หรือ “ทรงผมใหม่ของคุณทำให้คุณดูสดใส
มากขึ้น”

1. เทคนิคที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่า

1.2 Giving information (การให้ข่าวสาร ให้ข้อมูล ให้ข้อเท็จจริงแก่ผู้รับบริการ เช่น การบอกสถานที่ การแนะนำชื่อพยาบาล ตำแหน่ง)

ตัวอย่าง “ดิฉันชื่อ.....” หรือ “ดิฉันเป็นพยาบาลวิชาชีพ.....”

1. เทคนิคที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่า

1.3 Offering self (การเสนอตัวเพื่อรับฟังปัญหา หรืออยู่เป็นเพื่อนผู้รับบริการในยามทุกข์ หรือ ผู้รับบริการต้องการใครสักคน

ตัวอย่าง “ดิฉันจะนั่งเป็นเพื่อนคุณสักครู่” “ดิฉันยินดีรับฟังเรื่องราวของคุณ” “ถ้าคุณมีสิ่งที่ไม่สบายใจสามารถเล่าให้ดิฉันฟังได้” เป็นต้น

2. เทคนิคในการกระตุ้นผู้รับบริการให้เป็นฝ่ายนำในการสนทนา หรือทำให้การสนทนาดำเนินต่อไป

2.1 Using broad opening statement (การใช้คำกล่าวกว้างๆ เมื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเลือกหัวข้อในการสนทนา เลือกพูดถึงสิ่งที่อยู่ในความคิด หรือสิ่งที่กังวลและครุ่นคิดอยู่

ตัวอย่าง “คุณกำลังคิดอะไรอยู่คะ?” “มีเรื่องอะไรที่ทำให้คุณกังวลใจอยู่หรือ” เป็นคำกล่าวที่สื่อความหมายพยาบาลเต็มใจและพร้อมที่จะรับฟังผู้ใช้บริการ

2. เทคนิคในการกระตุ้นผู้รับบริการให้เป็นฝ่ายนำในการสนทนา หรือทำให้การสนทนาดำเนินต่อไป

2.2 Using general lead (การใช้คำกล่าวนำทั่วไป) เป็นคำกล่าวนำที่ช่วยกระตุ้นและจูงใจให้ผู้รับบริการพูดต่อไปในกรณีที่ผู้รับบริการพูดแล้วหยุดเงียบไป

ตัวอย่าง คำว่า “คะ” หรือ “ค่ะ” “แล้วอย่างไรต่อไปคะ” เป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการพูดต่อไป สิ่งสำคัญคือ ควรเลือกใช้เทคนิคให้เหมาะสมกับโอกาสเพราะบางโอกาสความเงียบจะมีประโยชน์กว่า การใช้เทคนิคนี้จึงควรใช้แต่น้อย

2. เทคนิคในการกระตุ้นผู้รับบริการให้เป็นฝ่ายนำในการสนทนา หรือทำให้การสนทนาดำเนินต่อไป

2.3 Reflection (การสะท้อนคำพูดของผู้ใช้บริการ) จะกล่าวซ้ำทั้งประโยค
หรือกล่าวซ้ำเพียงคำพูดหรือกล่าวซ้ำความหมายในสิ่งที่ผู้รับบริการพูด

ตัวอย่าง ถ้าผู้รับบริการกล่าวว่า “คนที่บ้านไม่สนใจฉัน” พยาบาลกล่าวซ้ำ “คนที่บ้าน
ไม่สนใจคุณ” ให้ผู้รับบริการได้ยืนสิ่งที่ผู้รับบริการพูดใหม่ เพื่อให้ประเมินคำพูดของ
ตัวเองอีกครั้ง

2. เทคนิคในการกระตุ้นผู้รับบริการให้เป็นฝ่ายนำในการสนทนาหรือทำให้การสนทนาดำเนินต่อไป

2.4 Accepting (การยอมรับผู้รับบริการและสิ่งที่ผู้ใช้บริการพูด โดยการพยักหน้ารับ หรือฟังเฉยๆโดยไม่กล่าวโต้แย้ง ไม่ได้หมายความว่าพยาบาลจะต้องเห็นด้วยเสมอไป แต่เมื่อไม่เห็นด้วยก็อย่าโต้แย้งออกไป)

ตัวอย่าง การพยักหน้ารับเป็นการบอกว่าเราเข้าใจความรู้สึกของเขา เข้าใจสิ่งที่ผู้ใช้บริการพูดและต้องการให้ผู้ใช้บริการพูดต่อไป หรือคำว่า “ค่ะ”

3. เทคนิคในการกระตุ้นผู้รับบริการให้พูดระบายความคิดและความรู้สึก

3.1 Sharing observation (บอกกล่าวถึงสิ่งที่พยาบาลสังเกตเห็นในตัวผู้รับบริการ)

เทคนิคนี้จะช่วยกระตุ้นให้ผู้รับบริการพูดถึงความรู้สึกที่แท้จริงของผู้รับบริการ

ตัวอย่าง เช่น พยาบาลอาจบอกว่า “สีหน้าคุณดูเหมือนไม่ได้นอน” หรือ “สีหน้าคุณดูกังวลมาก”

3. เทคนิคในการกระตุ้นผู้รับบริการให้พูดระบายความคิดและความรู้สึก

3.2 Acknowledge the patient's feeling (การแสดงการรับรู้ความรู้สึกของผู้รับบริการ และ ยอมรับว่าผู้รับบริการมีความรู้สึกเช่นนั้นไม่เป็นสิ่งที่ผิดปกติแต่อย่างใด)

ตัวอย่าง ผู้รับบริการบอกว่า “พยาบาลที่นี่ไม่เอาใจใส่คนไข้” พยาบาลอาจแสดงอาการรับรู้ความรู้สึกนี้โดยกล่าวว่า “คุณรู้สึกว่าการพยาบาลที่นี่ไม่เอาใจใส่คนไข้”

3. เทคนิคในการกระตุ้นผู้รับบริการให้พูดระบายความคิดและความรู้สึก

3.3 Using silence (การใช้ความเงียบ) ความเงียบที่มีความหมายและถูกจังหวะจะช่วยกระตุ้นผู้รับบริการให้พูดระบายความคิดและความรู้สึกของผู้รับบริการต่อไป ความเงียบที่ใช้อย่างถูกต้องจะมีประโยชน์กว่าการใช้คำพูดปลอมใจที่ไร้ความหมาย

ตัวอย่าง ขณะสนทนาผู้รับบริการเริ่มร้องไห้.....พยาบาลควรหยุดสนทนา และ นั่งอยู่เป็นเพื่อนเงียบ

4. เทคนิคในการส่งเสริมให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความเข้าใจตรงกัน

4.1 Clarifying (การขอความกระจ่างในคำพูดที่ไม่ชัดเจน) การให้ผู้รับบริการอธิบายความหมายของคำ ของประโยคที่เขาใช้ซึ่งเราอาจจะไม่เข้าใจใหม่

ตัวอย่าง พยาบาลอาจจะบอกผู้รับบริการว่า “ดิฉันไม่แน่ใจว่าดิฉันเข้าใจสิ่งที่คุณพูด” หรือ “คุณช่วยอธิบายความหมายของคำว่า....

4. เทคนิคในการส่งเสริมให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความเข้าใจตรงกัน

4.2 Verbalizing implied thought and feeling (การให้ความหมายของความคิดและแสดงความรู้สึก) บ่อยครั้งเราพบว่าผู้รับบริการใช้คำพูดเป็นนัย ให้ผู้ฟังเข้าใจเอาเองถ้ามีกรณีนี้เกิดขึ้นพยาบาลไม่ควรแปลหรือสรุปความเอง

ตัวอย่าง

“ฉันว่าเสียเวลาเปล่าๆ ที่มาคุยกัน” พยาบาลเข้าใจว่า ผู้รับบริการรู้สึกไม่พอใจ ผู้รับบริการอาจต้องการวิธีการช่วยเหลือวิธีอื่นๆ ก็ได้ พยาบาลใช้เทคนิคนี้ สอบถามความรู้สึกที่แท้จริงโดยการกล่าวว่า “คุณรู้สึกว่าคุณไม่ได้ประโยชน์จากการคุยกันวันนี้ ใช่มั้ยคะ” เทคนิคนี้จะช่วยกระตุ้นผู้รับบริการได้พูดถึงความรู้สึกที่แท้จริงต่อไป และพยาบาลจะได้มีความเข้าใจตรงกัน

4. เทคนิคในการส่งเสริมให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความเข้าใจตรงกัน

4.3 Validating (การตรวจสอบว่าความเข้าใจของพยาบาลนั้นตรงกับความต้องการและความรู้สึกจริงๆของผู้ใช้บริการหรือไม่)

ตัวอย่าง พยาบาลอาจคาดคะเนว่า ผู้รับบริการมีความรู้สึกกังวลน้อยลงหลังจากได้เล่าเรื่องราวที่ไม่สบายใจ พยาบาลอาจใช้วิธีการ validating ตรวจสอบความเข้าใจโดยการถามว่า “คุณคงสบายใจขึ้นหลังจากได้เล่าเรื่องต่างๆเหล่านี้”

5. เทคนิคการกระตุ้นให้ผู้รับบริการคิดและไตร่ตรองเรื่องราวของเขาใหม่

5.1 Focusing (การนำผู้รับบริการให้รวมจุดสนใจอยู่ที่เรื่องใดเรื่องหนึ่ง) ในกรณีที่พยาบาลรู้สึกสับสนใจในเนื้อหาที่ผู้ให้บริการพูดหรือพูดหลายเรื่องยังจับใจความที่ผู้ให้บริการพูดไม่ได้

ตัวอย่าง กรณีที่ผู้รับบริการพูดปัญหาหลายเรื่อง พยาบาลไม่แน่ใจว่าประเด็นสำคัญที่เป็นปัญหาของผู้ใช้บริการคืออะไร พยาบาลอาจพูดว่า “ที่คุณเล่ามามี 2 เรื่อง คือ 1) กังวลเรื่องผลการตรวจเต้านม 2) การรักษาด้วยน้ำมันกัญชา คุณคิดว่าเรื่องไหนที่คุณต้องการพูดถึงมากที่สุดในวันนี้”

5. เทคนิคการกระตุ้นให้ผู้รับบริการคิดและไตร่ตรองเรื่องราวของเขาใหม่

5.2 Exploring (การสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้นกระจ่างขึ้น) การสอบถามให้ลึกและกว้างขึ้นนี้จะช่วยทำให้ผู้รับบริการได้คิด ได้ไตร่ตรองเรื่องราวใหม่

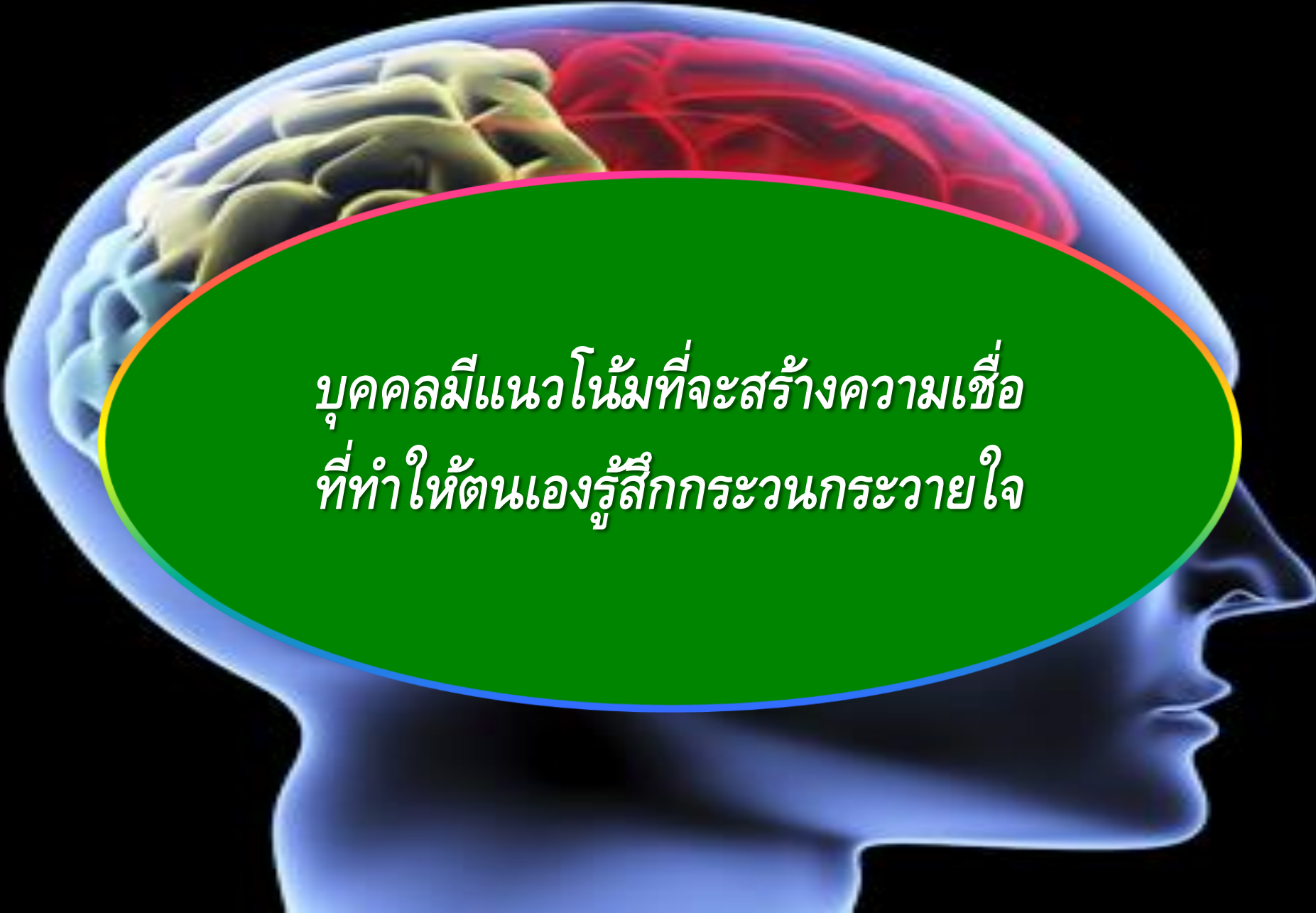
5. เทคนิคการกระตุ้นให้ผู้รับบริการคิดและไตร่ตรองเรื่องราวของเขาใหม่

5.3 Voicing doubt (การตั้งข้อสงสัย) การแสดงความสงสัยในสิ่งที่ผู้รับบริการเล่าใช้ในกรณีที่พยาบาลเห็นว่าเรื่องราวที่ผู้รับบริการไม่น่าจะเป็นไปได้ การใช้เทคนิคนี้ต้องระวังเป็นอย่างมากและไม่ควรใช้บ่อย ถ้าใช้บ่อยผู้รับบริการอาจจะเข้าใจว่าพยาบาลไม่เชื่อสิ่งที่เขาพูด เช่น พยาบาลตั้งข้อสงสัยและถามผู้ให้บริการว่า “มันไม่น่าจะเป็นไปได้นะที่ทุกคนจะเกลียดคุณหมด” หรือ “เป็นไปได้หรือ”

5. เทคนิคการกระตุ้นให้ผู้รับบริการคิดและไตร่ตรองเรื่องราวของเขาใหม่

5.4 Summarizing (การสรุปข้อความเมื่อผู้ใช้บริการพูดจบแล้ว) เป็นการกล่าวสรุปเพื่อให้ผู้รับบริการได้ย่นสิ่งที่เขาเล่ามาทั้งหมดอีกครั้งหนึ่ง เป็นการตรวจสอบกับผู้รับบริการว่าเรื่องที่เขากล่านั้นพยาบาลได้เข้าใจถูกต้องหรือไม่ การสรุปความมักจำทำในตอนท้ายๆของ session หรือเมื่อผู้รับบริการเล่าหลายๆเรื่อง พยาบาลช่วยสรุปว่าเขาได้พูดเรื่องอะไรไว้บ้าง พยาบาลอาจพูดว่า “ในช่วงเวลาที่ผ่านมาระหว่างเราได้คุยกันเรื่อง

ธรรมชาติของมนุษย์



บุคคลมีแนวโน้มที่จะสร้างความเชื่อ
ที่ทำให้ตนเองรู้สึกกระวนกระวายใจ

ความเชื่อที่ไร้เหตุผลของมนุษย์ (Human Irrational Beliefs)

ฉันต้องได้รับ
ความรักและ
การยอมรับจาก
บุคคลสำคัญใน
ชีวิตและจาก
บุคคลที่ติดต่
สัมพันธ์ด้วย

เป็นสิ่งที่เลวร้าย
หรือหายนะ
เมื่อสิ่งต่างๆ ไม่
เป็นไปตามที่ฉัน
ต้องการให้เป็น

บุคคลที่เลว
คดโกง และชั่ว
ร้าย ควรจะถูก
ตำหนิและ
ลงโทษ

ทักษะการให้การปรึกษาเบื้องต้น
(Basic Counseling Skills)

ทักษะการให้การปรึกษา (Counseling Skills)

การประสานสายตา
(Visual/eye contact)

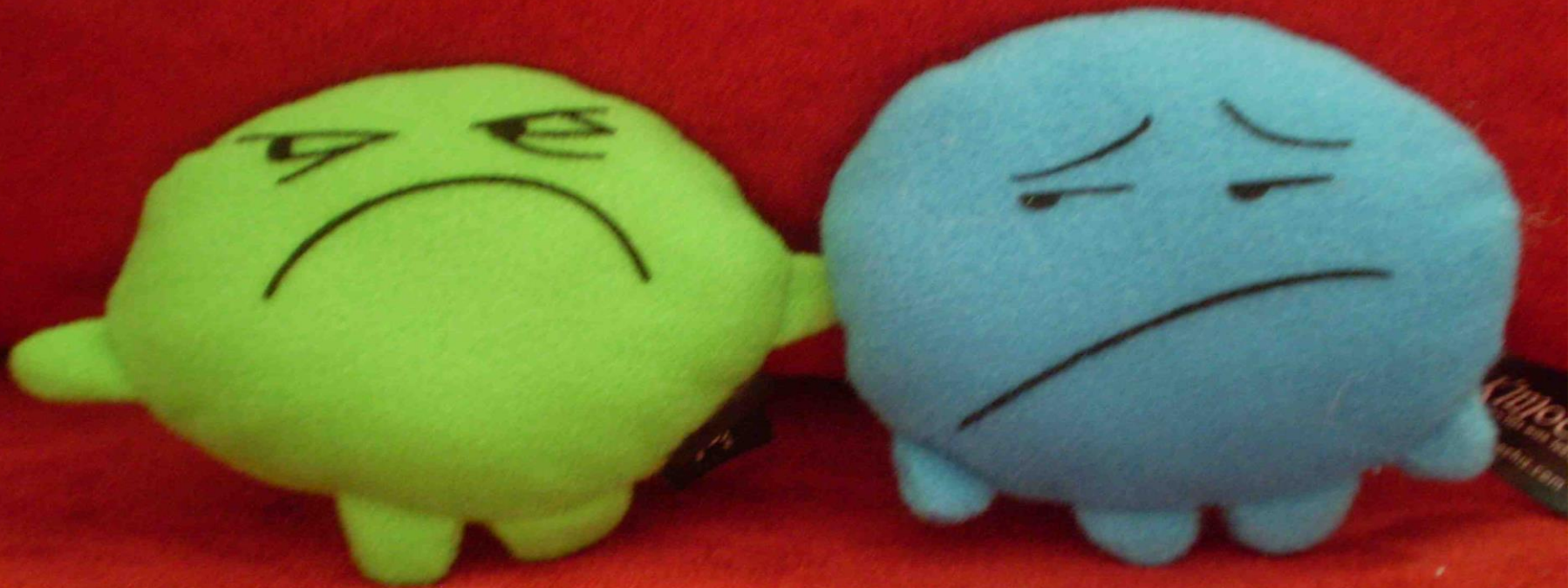
คุณภาพน้ำเสียง
(Vocal qualities)

การติดตามแกะรอยคำพูด
(Verbal tracking)

ภาษาท่าทาง
(Body language)

ทักษะการใส่ใจ (Attending Skill) “3 V’s + 1B”

ทักษะการใส่ใจ (Attending Skill)



กรณีตัวอย่าง

CL: (ขณะพูด ก้มมองพื้น ไม่สบตากับผู้ให้การศึกษา)

CO: “สวัสดีค่ะ พอจะเล่าได้ไหมว่าคุณไม่สบายใจเรื่องอะไร”

CL: (ยักไหล่ ไม่ยอมพูดและไม่เงยหน้าขึ้นสบตาผู้ให้การศึกษา)

CO: “ดิฉันอยากจะเข้าใจค่ะ ว่าลักษณะอาการยักไหล่ของคุณ
หมายถึงอะไร หรือคุณอยากจะบอกอะไรคะ”

CL: (ยังไม่ยอมเงยหน้าขึ้น) “มันไม่สำคัญ ถึงอย่างไรก็ไม่มีใคร
สนอยู่แล้ว” (พูดด้วยน้ำเสียงต่ำ จมจมในลำคอ)

CO: “คุณคงรู้สึกเหมือนอยู่ตามลำพัง ซึ่งคงไม่มีประโยชน์ถ้าจะพูดถึงมัน
ไม่มีใครที่แสดงว่าสนใจคุณ”

CL: (สบตาขึ้นมองผู้ให้การศึกษาอย่างรวดเร็ว และรีบหลบตาก็มองพื้นเหมือนเดิม ยังคงนั่งทรุดตัว) “ผมไม่ได้อยากมาที่นี่ ทำไมใคร ๆ ไม่ปล่อยให้ผมอยู่ตามลำพัง” (น้ำเสียงต่ำอยู่ในลำคอ)

CO: “คุณไม่ได้ต้องการมาที่นี่ ไม่อยากให้ใคร ๆ มายุ่งเหมือนกับว่าให้เขาสීමอะไรต่าง ๆ เกี่ยวกับตัวคุณ”

CL: (สบตาขึ้นมองอีกครั้งเพียงแวบเดียว และก้มหน้ามองพื้นเหมือนเดิม) “ไม่มีประโยชน์อะไรที่จะมายุ่งกับผม ไม่มีใครห่วงผมหรอก”

CO: “คุณรู้สึกโดดเดี่ยวที่ไม่มีใครห่วงใย คุณเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ คงจะดีขึ้น ถ้ามีแม่เพียงใครสักคนแค่นคนเดียวที่ห่วงใยคุณอย่าง แท้จริง”

CL: (สบตาขึ้นมอง แต่ครั้งนี้นานกว่าที่ผ่านมา และก้มหน้ามองพื้น)
“ผมไม่มีเพื่อน ทุกคนเกลียดผม”

CO: “คุณคงรู้สึกเหงาจริง ๆ และรู้สึกเหมือนถูกทอดทิ้ง
คุณหวังว่าคุณน่าจะมีเพื่อน”

CL: (น้ำตาเริ่มเอ่อเบ้าตา ยังไม่ยอมเงยหน้าขึ้น นั่งเงยไปนาน)

CO: “มันทำให้รู้สึกไม่ดีเลยกับการอยู่ตามลำพัง กับการไม่มี
เพื่อน และกับการนึกหวังว่าจะมีใครสักคนที่ดีกับเรา”

CL: (สบตาชั่วอึดใจเดียว แล้วก้มมองพื้น)
“ทุกคนหัวเราะเยาะผม เห็นผมเป็นตัวตลก”

CO: “นั่นส่งผลให้คุณรู้สึกลบกับตัวเอง สิ่งที่คุณต้องการภายในใจคือ
ขอให้ใครสักคนห่วงใย ใครสักคนที่ยอมรับคุณ อย่างที่คุณ
เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไม่ทำให้คุณรู้สึกแย่”

CL: (เงยศีรษะขึ้น ยอมสบตาแล้วหันไปทางอื่น แต่ไม่ก้มมองพื้น)
“พวกนั้นชอบตั้งชื่อล้อเลียนผม เรียกผมด้วยชื่อต่าง ๆ บางคนเรียกว่าไอ้ซูโม่ บางคนเรียกผมว่าไอ้ฮิปโป บางคนเรียกผมว่าไอ้ช้างน้ำ พวกนี้เรียกชื่อล้อเลียนผมในห้องน้ำ ห้องอาหารและในห้องเรียน คนอื่น ๆ ก็หัวเราะชอบใจ นี่ เป็นสิ่งที่ผมรู้สึกเสียใจมาก”

CO: “ฟังดูเหมือนว่าคุณรู้สึกโกรธพวกนั้น เพราะล้อเลียนชื่อ และคุณรู้สึกไม่พอใจตัวเองด้วยที่ทำอะไรไม่ได้ ต้องทนให้เขาล้อเลียน ดิฉันเองก็รู้สึกอดโมโหไม่ได้ที่เขามาล้อเลียน คุณเช่นนั้น เอาอย่างนี้ดีไหม เรามาห้คุยกันว่า จะทำอย่างไรดีเพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น”

ทักษะการสังเกต (Observation Skill)

หลบสายตา เปลี่ยนท่าทางหรือน้ำเสียง

กอดอกหรือห่อไหล่ห่างเมื่อต้องการยุติประเด็นที่กำลังสนทนาอยู่

เบี่ยงเบนสายตาไปมาอย่างรวดเร็วเมื่อรู้สึกสับสน

พูดตะกุกตะกักหรือลังเลใจที่จะพูดเมื่อสนทนาเรื่องที่เป็นปัญหา

สังเกตรูปแบบการใส่ใจของผู้รับการปรึกษา
(Observe attending patterns of clients)

ทักษะการสังเกต (Observation Skill)

การเคลื่อนไหวที่ไม่สอดคล้องกัน
(Dissynchrony movement)

ความขัดแย้งระหว่างพฤติกรรม : หัวเราะทั้งน้ำตา

ความขัดแย้งของคำพูด

ความขัดแย้งระหว่างคำพูดและพฤติกรรม

สังเกตภาษากาย (Observe body language)

ทักษะการให้การปรึกษา (Counseling Skills)

“เมื่อเกิดความสงสัย โปรดจงรับฟัง”

จะทำให้ผู้ให้การปรึกษาได้รับข้อมูลความจริงเกี่ยวกับ
ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม ซึ่งตรงกับสิ่งที่
ผู้รับการปรึกษากังวลใจ และเข้าใจเรื่องราวของผู้รับ
การปรึกษาอย่างครบถ้วน

ลำดับขั้นการฟังพื้นฐาน (The Basic Listening Sequence)

ทักษะการให้การปรึกษา (Counseling Skills)

จะทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความสามารถอันน่าทึ่ง
ในการแก้ไขประเด็นปัญหาและสิ่งท้าทายต่าง ๆ โดย
ผู้ให้การปรึกษาไม่จำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือหรือ
แทรกแซงใด ๆ

ผู้ให้การปรึกษาเกิดความมั่นใจในความสามารถของ
ตนเองในการให้การปรึกษา

ลำดับขั้นการฟังพื้นฐาน (The Basic Listening Sequence)

ทักษะการให้การปรึกษา (Counseling Skills)

คำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด
(Open and Closed Questions)

การให้กำลังใจ การทวนสาระ และการสรุปความ
(Encouraging, Paraphrasing, and Summarizing)

การสะท้อนความรู้สึก
(Reflection of Feeling)

ลำดับขั้นการฟังพื้นฐาน (The Basic Listening Sequence)

```
graph BT; A[ลำดับขั้นการฟังพื้นฐาน (The Basic Listening Sequence)] --> B[คำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด (Open and Closed Questions)]; A --> C[การให้กำลังใจ การทวนสาระ และการสรุปความ (Encouraging, Paraphrasing, and Summarizing)]; A --> D[การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling)];
```

ลำดับขั้นการฟังพื้นฐาน (The Basic Listening Sequence)



คำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด
(Open and Closed Questions)

คำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด

(Open and Closed Questions)



คำถามปลายเปิด

ส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษาได้พูด
และช่วยผู้ให้การปรึกษาได้รับ
ข้อมูลที่ครบถ้วน

“อะไร” “อย่างไร” “เพราะอะไร”

“พอจะ.....ได้หรือไม่” เช่น “พอจะ
บอกผมได้หรือไม่ว่า อะไรที่ทำให้
น้องมาพบพี่วันนี้”

คำถามปลายปิด

ทำให้ทราบข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง
และต้องการเพียงคำตอบสั้น ๆ

เช่น “หนูอาศัยอยู่กับครอบครัว
ใช่หรือไม่”

คำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด (Open and Closed Questions)

คำถาม “ทำไม” อาจจะทำให้ผู้รับ
การปรึกษาเกิดความรู้สึกอึดอัด
หรือรู้สึกว่าตนเองถูกจู่โจมได้ เช่น
“ทำไมคุณถึงทำเช่นนั้น”

ลำดับขั้นการฟังพื้นฐาน (The Basic Listening Sequence)



การให้กำลังใจ การทวนสาระ และการสรุปความ
(Encouraging, Paraphrasing, and Summarizing)

ลำดับขั้นการฟังพื้นฐาน (The Basic Listening Sequence)



ควรกระทำอย่างเหมาะสมพอดี

การให้กำลังใจ (Encouraging)

ลำดับขั้นการฟังพื้นฐาน (The Basic Listening Sequence)

สังเกต รับฟังคำสำคัญ แล้วทวนให้ผู้รับการปรึกษา
รับฟัง หรือนำคำพูดของผู้รับการปรึกษามาเรียบเรียง
ด้วยคำพูดของตนเอง แต่ยังคงสาระสำคัญตามคำพูด
ของผู้รับการปรึกษาไว้ เพื่อสร้างความชัดเจนใน
ประเด็นที่ผู้รับการปรึกษาสับสน

เพื่อยุติการพูดประเด็นซ้ำ ๆ กันโดยไม่จำเป็น

การทวนสาระ (Paraphrasing)

ลำดับขั้นการฟังพื้นฐาน (The Basic Listening Sequence)

แกนของประโยค

(A sentence stem)

“สายใจครับ ฟังดูเหมือนว่า.....”

“ดูเหมือนเหตุการณ์คือ.....”

ใช้เท่าที่จำเป็น มิเช่นนั้น

“ก็ผมเพิ่งพูดนี้ ทำไมต้องมา
ย้อนถามอีก”

คำสำคัญ

(Key words)

พูดถึงสาระสำคัญและคำที่
เด่นชัด ที่ผู้รับการปรึกษา
อธิบายบุคคล/เหตุการณ์
ผู้ให้การปรึกษานำมาเรียบ
เรียงใหม่เป็นคำพูดของ

ตนเอง

การทวนสาระ (Paraphrasing)

ลำดับขั้นการฟังพื้นฐาน (The Basic Listening Sequence)

สาระสำคัญที่ผู้รับการปรึกษา
ได้พูดไป (The essence of what
client has said) พูดย้อนกลับให้
ผู้รับการปรึกษารับฟัง ด้วย
ประโยคที่สั้น กระชับ ชัดเจน และ
สำคัญ ในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษา
อาจสับสน/วกไปวนมา โดยใช้
คำพูดของผู้ให้การปรึกษาเอง

การตรวจสอบความถูกต้อง
(A Check out for accuracy)
ถามสั้น ๆ ปิดท้ายการทวน
สาระเพื่อขอข้อมูลย้อนกลับ
ว่าถูกต้องหรือไม่
“ผมฟังที่คุณพูดมาถูกต้อง
หรือไม่”
“ผมพูดตรงจุดหรือไม่”

การทวนสาระ (Paraphrasing)

ลำดับขั้นการฟังพื้นฐาน (The Basic Listening Sequence)

“ผมกังวลใจเกี่ยวกับภรรยาผมมาก
เธอมักบ่นว่าอยากออกนอกบ้าน
อยากเห็นโลกภายนอก และอยากมี
งานทำ ผมเป็นคนหาเลี้ยงครอบครัว
และผมคิดว่าตัวเองมีรายได้เพียงพอ
ลูก ๆ มองว่าดาวใจเป็นแม่ที่ดีเลิศ ผม
เองก็คิดเช่นนั้นเหมือนกัน แต่เมื่อคืน
ที่ผ่านมา เราเริ่มมองปัญหาแตกต่าง
กัน และเราทะเลาะกันอย่างรุนแรง”

ทวนสาระ

“คุณกังวลใจเกี่ยวกับภรรยา
ผู้มีภาพพจน์ดีเลิศ ที่ต้องการ
ทำงาน ถึงแม้คุณจะมีรายได้
ที่ดีพอก็ตาม ดังนั้นคุณจึง
ทะเลาะกันอย่างรุนแรง
ใช่มั้ยคะ”

การทวนสาระ (Paraphrasing)

ทักษะการให้การปรึกษา (Counseling Skills)

คือการทำให้อำนาจความรู้สึกที่ซ่อนเร้นภายใน
ปรากฏออกมาอย่างชัดเจน

การสะท้อนความรู้สึกที่เชี่ยวชาญคือหัวใจสำคัญ
สำหรับการอยู่กับผู้รับการปรึกษาอย่างเต็มที่
(Being fully with the client)

การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling)

ทักษะการให้การปรึกษา (Counseling Skills)

การสังเกตอารมณ์ความรู้สึก
ระบุอารมณ์ที่ถูกต้อง และกล่าวซ้ำ
ให้ผู้รับการปรึกษาฟัง

ควรที่จะเรียนรู้คำศัพท์ต่าง ๆ
ที่สะท้อนถึงความรู้สึก ทั้งทางด้าน
ลบและบวก

การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling)



thank
you