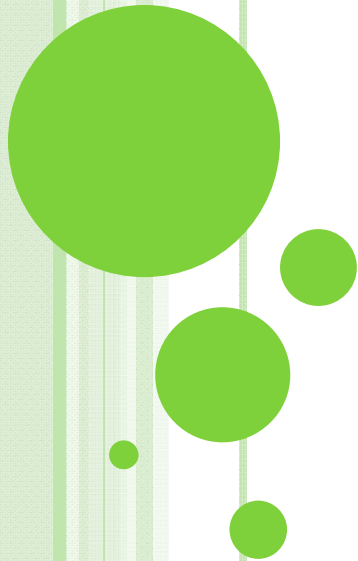


การให้การปรึกษา(COUNSELING)



ประโยชน์

- เอื้ออำนวยให้ผู้มีปัญหา ได้สำรวจปัญหา รู้ความต้องการและเข้าใจตนเอง มีทางเลือกในการแก้ปัญหา
- มีที่ปรึกษาเพื่อความสบายใจ ได้ระบายความคับข้องใจ
- มีกำลังใจ มีความหวังในการแก้ไขปัญหา
- มีหลักและแนวทางในการแก้ไขและป้องกันปัญหา
- ขจัดความวิตกกังวล ก่อนที่จะเกิดวิกฤติทำให้เกิดปัญหาที่ซับซ้อน
- ช่วยให้เกิดการยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น และปรับตัวในการแก้ปัญหานั้นๆ
- ได้ข้อมูลที่รอบด้านเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการป้องกันและแก้ไข ปัญหา



ความหมายของการให้การปรึกษา

- การให้การปรึกษา เป็นกระบวนการที่อาศัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ซึ่งผู้ให้การปรึกษาใช้ทักษะต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุของปัญหา และความต้องการของตน ตลอดจนสามารถหาวิธีแก้ไขปัญหานั้นด้วยตนเอง



ลักษณะเฉพาะของการให้การปรึกษา

- 1) เป็นการให้ความช่วยเหลือในปัญหาที่เกิดจากจิตใจ อารมณ์ และสังคม รวมถึงความเชื่อ ค่านิยม และวัฒนธรรม ดังนั้นจะเน้นการแก้ปัญหาโดยให้ความสำคัญในเรื่องอารมณ์ ความรู้สึกที่จะเป็นตัวสืบค้นต่อไปถึงปัญหาพฤติกรรม เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม
- 2) เน้นสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาให้เกิดความไว้วางใจ ผ่อนคลาย กล้าเปิดเผยตนเอง ยอมรับรู้ ทำความเข้าใจ และแก้ไขปัญหาของตนเอง
- 3) เน้นการสื่อสารสองทาง เป็นการสร้างความเข้าใจให้ตรงกันระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา โดยสื่อด้วยคำพูด และหรืออากัปกิริยา



๒ ลักษณะเฉพาะของการให้การปรึกษา

- 4) เป็นกระบวนการที่พูดคุยกันอย่างมีเป้าหมาย มีขั้นตอน และมีการใช้ทักษะเฉพาะที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับโอกาส จังหวะ และสถานการณ์ที่ผู้ให้การปรึกษาจะเลือกใช้
- 5) เน้นความรู้สึนึกคิด ปัญหา และความต้องการ รวมไปถึง การรับรู้ปัญหา การตัดสินใจเลือก และการแก้ไขปัญหที่ตั้งอยู่บนศักยภาพของผู้รับการปรึกษา
- 6) เน้นการแก้ปัญหาในปัจจุบัน คือ การแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ท่าที และคำพูดที่ปรากฏในขณะนั้น เพื่อผู้รับการปรึกษาจะได้ตัดสินใจแก้ไขปัญหได้
- 7) ไม่มีคำตอบสำเร็จรูปหรือตายตัว ที่ผู้ให้การปรึกษาเตรียมไว้ล่วงหน้า เนื่องจากเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา คำตอบขึ้นอยู่กับความต้องการ การตัดสินใจเลือก และศักยภาพของผู้รับการปรึกษา
- 8) การให้การปรึกษาไม่ใช่การแนะนำ สั่งสอน ปลอดภัย หรือตัดสินถูกผิด แต่ละคนย่อมมี เหตุผลของตนเองในการที่จะกระทำหรือไม่กระทำสิ่งใด ๆ แต่การให้การปรึกษาเป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีแนวทางแก้ไขปัญหา สามารถพิจารณาทางเลือกได้มากขึ้นและตัดสินใจง่ายขึ้น

๒ วัตถุประสงค์ของการให้การปรึกษา

- การให้การศึกษาเป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถรับผิดชอบต่อตนเองได้ในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 1. เข้าใจตนเองและเข้าใจปัญหาของตน ซึ่งจะก่อให้เกิดความตระหนักและมีแรงจูงใจในการแก้ปัญหา
 2. มีความรู้และทักษะในการแก้ปัญหาและตัดสินใจได้ด้วยตนเองอย่างเหมาะสมกับตน
 3. ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในทางที่เหมาะสม โดยใช้ศักยภาพของตนในการเลือก และค้นหาวิธีการที่เหมาะสม



ความแตกต่างระหว่างการให้การปรึกษาและการให้สุขศึกษา

องค์ประกอบ	การให้การปรึกษา	การให้สุขศึกษา
สื่อสารสองทาง	เน้นแบบสองทาง	ไม่เน้นแบบสองทาง
องค์ประกอบของสารที่เน้น	เน้นความรู้สึก	เน้นความรู้และข้อมูล
กลุ่มเป้าหมายที่รับบริการ	กลุ่มที่มีปัญหาจิตสังคม	กลุ่มบุคคลทั่วไป
ลักษณะหน่วยบริการ	มีความเฉพาะเป็นส่วนตัว	ไม่จำเป็นต้องเป็นส่วนตัว
กระบวนการที่ใช้	เน้นทุกขั้นตอน	เน้นการให้ข้อมูล
เทคนิคที่ใช้	มีลักษณะเฉพาะ	ไม่มีลักษณะเฉพาะ
ความรู้สึกของผู้รับบริการ	เสมอภาค	ดีกว่าผู้ให้บริการ
ความหวังของผู้ให้บริการ	ไม่มีการกำหนดล่วงหน้า	มีการกำหนดล่วงหน้า

องค์ประกอบของการให้การปรึกษา

- คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา(counselor)
- ผู้รับการปรึกษา(counselee/client)
- ทักษะพื้นฐานในการสื่อสาร(ฟัง ทวนความ สะท้อน ฯลฯ)
- กระบวนการให้การปรึกษาตามขั้นตอนต่างๆ
- นโยบายของแต่ละสถานประกอบการ/แต่ละหน่วยงาน

ข้อควรระวังในการให้การปรึกษา

- ผู้ให้การปรึกษาต้องเตรียมพร้อม รับฟังปัญหาได้ มีอารมณ์มั่นคง อย่า
แปลอรรถาธิบายให้ ใสใจ ให้กำลังใจและพึงรักษาสัมพันธภาพที่ดีไว้
- บางเรื่องมีความจำเป็นต้องส่งต่อผู้เชี่ยวชาญหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



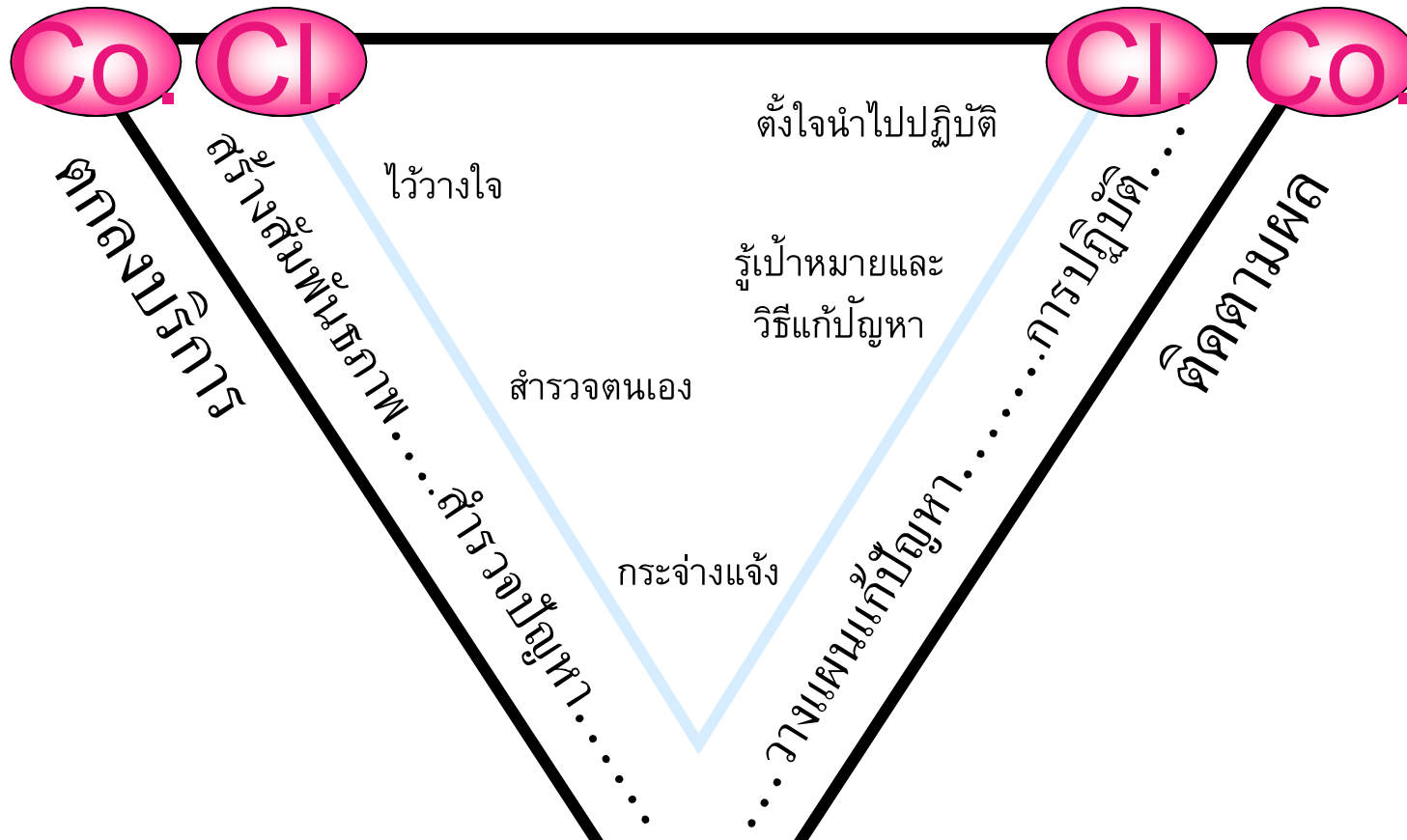
“กระบวนการในการให้การปรึกษา”

“กระบวนการในการให้การปรึกษา”

- 1) สร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ
- 2) สำรวจปัญหา, เข้าใจปัญหาและสาเหตุความต้องการ
- 3) วางแผนการแก้ไขปัญหา
- 4) ยุติบริการ



กระบวนการการให้การปรึกษา



เข้าใจปัญหา
สาเหตุ ความต้องการ

Summary
Focusing
Clarification



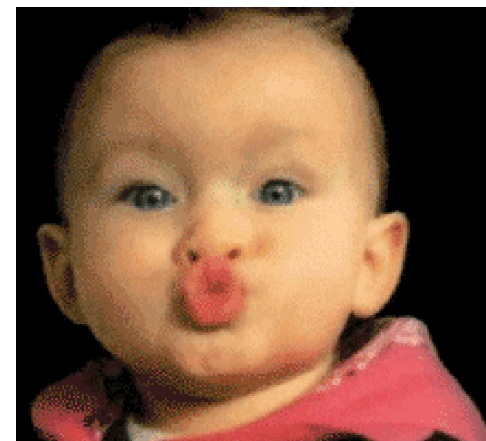
ขั้นตอนที่ 1

“การสร้างสัมพันธภาพ”



เพื่อสร้างความไว้วางใจ กล้าเปิดเผยเรื่องราว

1. การทักทาย (Greeting)
2. การพูดคุยเรื่องทั่วไป (Small talk)
3. การใส่ใจ (Attending)
 1. ภาษาพูด (Verbal)
 2. ภาษาท่าทาง (Non-verbal)
4. การเปิดประเด็น (Opening)



ภาษากาย.....

ได้แก่กิริยาท่าทาง การเคลื่อนไหวของร่างกาย น้ำเสียง
จังหวะการพูด ความดันของเสียง

Squarely = การนั่งแบบมูมฉาก

Open = เปิดเผย

Lean = โน้มตัวเล็กน้อย

Eye contact = สบตา

Relax = สบาย ๆ



ตกลงบริการ

...หลักการเบื้องต้น...

วัตถุประสงค์

ประเด็นที่จะพูด

บทบาทผู้ให้/ผู้รับ

เวลา

.....การเก็บความลับ.....



ขั้นตอนที่ 2

“การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา
สาเหตุ และความต้องการ”



1. ภูมิหลังความเป็นมา(เท่าที่จำเป็น)

2. องค์ประกอบของปัญหา

2.1 เนื้อหาของปัญหา

รูปแบบของการเกิดปัญหา

ความรุนแรง

ความรู้สึกรู้สึก

ความคิด

2.2 ผลกระทบต่อผู้รับการศึกษา



2.3 พฤติกรรมของ CI.

2.4 สัมพันธภาพของ CI. ต่อคนอื่น

ครอบครัว

เพื่อน

ผู้ร่วมงาน

คนที่มีส่วนในปัญหา

2.5 ศักยภาพของ CI.

วิธีแก้ปัญหปัจจุบัน

วิธีแก้ปัญหในอดีต

ผู้ให้การช่วยเหลือ



วิธีทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

1. ทบทวนและสรุปข้อมูล

เวลา

2. จัดเรียงลำดับและเชื่อมโยง

ผู้ได้รับผลกระทบ

ความรุนแรง

3. การพิจารณาและเลือกปัญหา

ความต้องการ

ความรุนแรง

ความเร่งด่วน

ประโยชน์

ความเป็นไปได้



ขั้นตอนที่ 3

“การวางแผนแก้ไขปัญหา”



องค์ประกอบพื้นฐาน

1. แรงจูงใจ
2. ศักยภาพ
3. การสนับสนุนทางสังคม



“ประเภทของปัญหา”

1. ขาดความรู้
2. อารมณ์ความรู้สึกลึก
3. ขาดแนวทางหรือขาดทักษะปฏิบัติ



“วิธีการวางแผนแก้ไขปัญหา”

1. มีแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหา
2. กำหนดเป้าหมายได้
3. สำรวจทางเลือกต่างๆเพื่อแก้ไขปัญหา
4. พิจารณาทางเลือกที่พึงประสงค์
5. กำหนดแผนโดยละเอียด



ประเภทของปัญหา

1. ขาดความรู้
2. อารมณ์ความรู้สึกลึก
3. ขาดแนวทางหรือขาดทักษะปฏิบัติ
4. ไม่สามารถตัดสินใจได้
5. ไม่รู้แนวทางปฏิบัติ

เทคนิคที่ใช้

- ให้ข้อมูล
- ให้กำลังใจ
- ฝึกทักษะ
- การพิจารณาทางเลือก
- การเสนอแนะ



ขั้นตอนที่ 4

“การยุติบริการ”



“ความหมาย”

เป็นการยุติการให้การปรึกษาในแต่ละครั้งและการยุติการให้คำปรึกษา
ในแต่ละราย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อตรวจสอบความเข้าใจร่วมกันในสิ่งที่ได้พูดคุยในแต่ละครั้ง
2. เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติ เช่น การนัดหมายครั้งต่อไป การนำไปปฏิบัติจริง การส่งต่อ



“เงื่อนไขการยุติบริการ”

1. หมดเวลา
2. CI. ผ่อนคลาย พบแนวทางปฏิบัติ
3. สถานการณ์ เกินขอบข่ายการช่วยเหลือด้านจิตใจ/อันตราย
4. CI. เกิดภาวะฟุ้งฟิง Co.
5. CI. ไม่ให้ความร่วมมือ
6. ประเด็นเกินขีดความสามารถของ Co.



“ขั้นตอนการยุติการให้คำปรึกษา”

1. ประเมินสถานการณ์
2. การสรุปความ
3. การนัดหมายครั้งต่อไป
4. การส่งต่อ
5. การลา





“ทักษะในการให้การปรึกษา”

“ทักษะพื้นฐานการให้การปรึกษา”

1. การฟัง
2. การสังเกต
3. การถาม
4. การเจียบ
5. การทวนซ้ำ



การฟัง

CI. ได้รับความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และได้เรียนรู้เข้าใจ
ตนเองและผู้อื่น เข้าใจสิ่งที่เป็นปัญหา ยอมรับ แยกแยะความรู้สึก
และเลือกทางแก้ด้วยตนเอง

Co. สามารถจับประเด็นปัญหา และแกะรอยตามปัญหาของ CI.

Co. และ CI. เข้าใจปัญหาตรงกัน



การฟังอย่างใส่ใจ(LADDER)

LOOK = มองประสานสายตา ตั้งใจ มีสติ พยายามจับประเด็น

ASK = ถามในจุดที่สงสัย แคะรอยตามประเด็น

DO NOT INTERRUPT = ไม่แทรกขัดจังหวะ

DO NOT CHANGE THE SUBJECT = ไม่เปลี่ยนเรื่อง

EMOTION = ใส่ใจการแสดงออกทางอารมณ์

RESPONSE = แสดงสีหน้าท่าทางตอบสนอง



การสังเกต

เป็นทักษะการใส่ใจ เพื่อรับรู้ในพฤติกรรมต่างๆ ที่ CI.
แสดงออกมา

เพื่อ Co. สามารถเลือกใช้ทักษะได้อย่างเหมาะสม



การถาม

เป็นทักษะในการให้โอกาส CI. ได้บอกถึงความรู้สึก และเรื่องราว
ต่างๆ ที่ต้องการปรึกษา ทำให้ Co. เข้าใจถึงปัญหา และ CI. ได้
คิดคำนึงถึงปัญหาของตนเอง



การเจียบ

เป็นช่วงเวลาที่ไม่มี การสื่อสารด้วยวาจา ระหว่าง Co. และ Cl.

เจียบสนิท

เจียบที่มีเสียงบางอย่าง

“เจียบบวก”

“เจียบลบ”

เว้นจังหวะการพูด

แสดงความไม่สบายใจ

รู้สึกเจ็บใจหรือเสียใจ

ไม่อยากพูดเรื่องตนเอง

เพื่อให้ Co.พูด

เพื่อคิด

เพื่อพักฟื้นจากความเหน็ดเหนื่อย



การทวนซ้ำ

- # เป็นการพูดในสิ่งที่ CI. ได้บอกเล่าอีกครั้งโดยไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงทั้งภาษาและความรู้สึก
- # ช่วยให้ CI. เข้าใจชัดเจนในสิ่งที่ต้องการปรึกษา
- # เป็นวิธีสื่อความใส่ใจของ Co. ที่มีต่อ CI.
- # CI. เปิดเผยตนเองมากขึ้น และพูดต่อไป
- # ตรวจสอบว่า สิ่งที่ Co. ได้ยิน ถูกต้องหรือไม่



การทวนซ้ำ

ทวนซ้ำอย่างเดียวกับ สิ่งที่มี CI. พุด...ทุกคำ

ทวนซ้ำแบบเปลี่ยนหรือเพิ่มสรรพนาม

ทวนซ้ำเฉพาะประเด็นสำคัญเพียงส่วนเดียว

ทวนซ้ำแบบสรุป



การสะท้อนความรู้สึกรู้สึก

“เป็นการรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ต่างๆ ที่ CI. ได้แสดงออกมา ด้วยวาจาหรือกิริยาท่าทาง และเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่าง ชัดเจนเป็นภาษาพูดให้ CI. เกิดความเข้าใจในสิ่งที่เป็นปัญหา ของตนเองได้ชัดเจนและเป็นจริง”

CI. เกิดความไว้วางใจ เนื่องจาก Co. เข้าใจความรู้สึกในปัญหา ของตนเอง



“การให้ข้อมูล”

หลักการเบื้องต้น

- * สำรวจความรู้ ความเข้าใจ การปฏิบัติตัวของผู้รับบริการ
- * วิเคราะห์หาความถูกต้อง ส่วนที่ผิด ส่วนที่ขาดหายไป
- * ให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขส่วนที่ผิดเพิ่มเติมส่วนที่ขาดให้สมบูรณ์
- * ควรบอกเป็นลำดับให้ชัดเจน เป็นรูปธรรมอาจสาธิตให้ดู
- * ตรวจสอบว่าผู้รับบริการเข้าใจและปฏิบัติได้จริง



“การพิจารณาทางเลือก”

“เป็นทักษะในการวางแผนแก้ไขปัญหา”

CI. พอจะได้แนวทางแต่ยังลังเล ไม่มั่นใจในการตัดสินใจ

ใช้พิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาที่ละด้าน จนกระทั่งคิดว่าแต่ละด้านมีข้อดีข้อเสียอะไรบ้าง



การเสนอแนะ

เป็นการชี้แนะแนวทางปฏิบัติในการแก้ปัญหาแก่ CI. โดย

CI. จะเป็นผู้เลือกปฏิบัติเอง

CI. ทราบแนวทางปฏิบัติตัว

CI. สามารถวางแผนแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

CI. ได้มีโอกาสพิจารณาข้อเสนอแนะว่าเหมาะสมกับตนหรือไม่



วิธีการให้ข้อเสนอแนะ

1. ตรวจสอบว่า CI. ไม่สามารถคิดหาแนวทางปฏิบัติได้
2. ตรวจสอบว่า CI. เคยแก้ปัญหาประเภทนี้หรือไม่
3. ให้การเสนอแนะโดยบอกวิธีปฏิบัติ หรือสนับสนุนให้ปฏิบัติตามประสบการณ์
4. ตรวจสอบปฏิกริยาโต้ตอบ
5. อาจมีการซ่อมปฏิบัติ



การให้กำลังใจ

“เป็นทักษะที่ใช้ด้านจิตใจเพื่อช่วยให้ CI. ได้พูดหรือแสดง
ความรู้สึกออกมา และให้การแก้ปัญหาดำเนินต่อไปด้วยดี
มักทำเมื่อ CI. ขาดความมั่นใจ วิตกกังวลมองดูตัวเองด้อยเกินกว่าที่
จะแก้ไขปัญหา ซึ่งต้องอิงอยู่บนศักยภาพของ CI. ไม่ใช่มาจาก Co.
หรือการปลอบใจที่ใช้ในสังคมทั่วไป”



วิธีการให้กำลังใจ

1. สำรวจ อารมณ์ ความคิด ความรู้สึก
2. การจับและสะท้อนความรู้สึก
3. ค้นหาศักยภาพของ CI.
4. สนับสนุนศักยภาพ



ผู้ให้คำปรึกษา

ทัศนคติที่ดี

การยอมรับ

การไม่ตัดสินใคร

การไม่ชี้นำ

การเก็บรักษาความลับ

การดูแลเอาใจใส่

ทักษะการติดต่อสื่อสาร

การสร้างความสัมพันธ์

การสร้างบุคลิกภาพ

การเป็นผู้ฟังที่ดี

การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง

การตรวจสอบ

การตอบคำถาม