

สรุปคำบรรยายโครงการอบรมเชิงวิชาการ เรื่อง “การฝึกอบรมวิชาครู รุ่นที่ 5 (1/2562)”

หัวข้อ “เทคนิคการให้คำปรึกษา”

โดย อ.ดร.นุชนาฏ ยูฮันเงาะ

เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2562

ณ ห้องบรรยาย 3 อาคารอำนวยการ ชั้น 3

กิจกรรมที่ 1 นับเลข กติกาคือเลข 3 และเลข 6 **ไม่นับ** แต่ให้ปรบมือแทน **1-30**

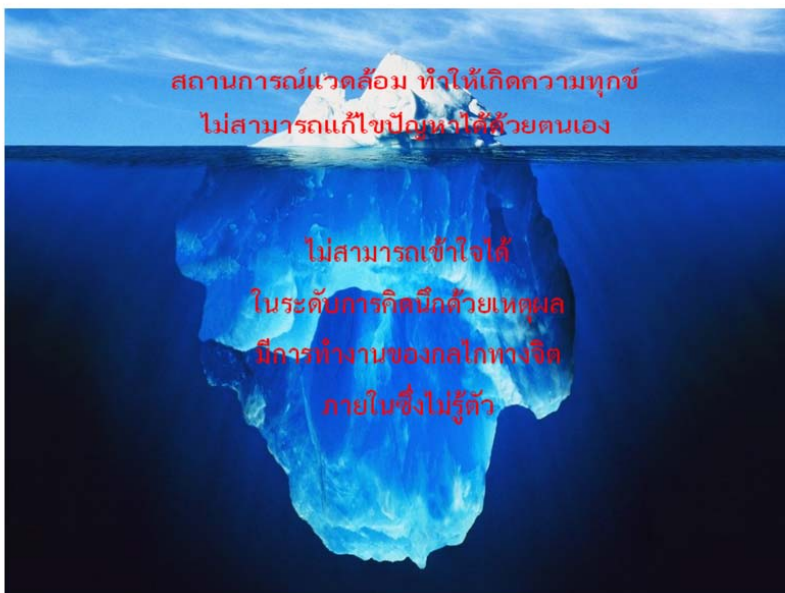
สิ่งที่ได้ คือ ในช่วงแรกการนับอาจจะมีการพลาดแต่เมื่อมีการทำซ้ำบ่อยๆ จะมีสติและความตั้งใจ การผิดพลาดจะน้อยลง ก็จะเกิดความชำนาญ เช่น การฟังเป็นทักษะแรกของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา เมื่อฟังและใช้สติก็จะสามารถเข้าใจถึงปัญหาได้มาก

กิจกรรมที่ 2 - มีผ้าปิดตาและให้เดินถึงเป้าหมายที่กำหนด (เดินเอง)
 - มีผ้าปิดตาและให้เดินถึงเป้าหมายที่กำหนด (มีคนนำ)

สิ่งที่ได้ คือ (การเดินเอง) เดินชนสิ่งของและใช้เวลานาน (มีคนนำ) ผู้เดินก็จะมีความมั่นใจและถึงเป้าหมายได้รวดเร็ว

เปรียบได้ว่าเมื่อปิดตาจะเหมือนกับการที่พบเจอปัญหาและมองไม่เห็นแนวทางแก้ไขปัญหานั้น เพราะคนที่เกิดปัญหามักจะไม่สามารถมองเห็นต้นเหตุของปัญหาได้ แต่ถ้ามีใครที่ประคอง(ไม่ได้ปิดตา)ให้ก้าวผ่านปัญหานั้นไปได้จะมีความมั่นใจ เกิดความไว้วางใจและรวมมือที่จะให้ประคองกันก้าวผ่านพ้นปัญหานั้นไปได้

สภาวะจิตใจ



ระดับจิตสำนึก

ระดับจิตใต้สำนึก

การให้คำปรึกษาเป็นบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ทุกท่าน นอกจากการสอนยังมีหน้าที่ดีแลนักศึกษา ทั้งเรื่องส่วนตัว การเรียน และทักษะการใช้ชีวิต ในแต่ละคนมีภาวะทางจิตใจที่แตกต่างกันไป การให้คำปรึกษามีส่วนเกี่ยวข้องกับจิตใจ

- จิตสำนึก → ความคิดและความรู้สึก (ให้คำปรึกษา)
- จิตใต้สำนึก → ให้การบำบัดโดยผู้เชี่ยวชาญ
- ความคิดและความรู้สึกโน้มนำกันได้ เชื่อมั่นในการให้คำปรึกษาเพราะสามารถโน้มนำกันได้
- อารมณ์ใด ๆ ก็ตามจะรบกวนการทำงานของความคิด
- ความทุกข์ใจที่พบบ่อย ความกังวล ความเสียใจ และความโกรธ

ทิศทางของอารมณ์

- อารมณ์โกรธ มีทิศทางไปข้างหน้า
- อารมณ์กลัว มีทิศทางถอยหลัง
- อารมณ์ดีใจ มีทิศทางขึ้นบน
- อารมณ์เศร้า มีทิศทางลงล่าง
- อารมณ์รักใคร่ มีทิศทางด้านข้าง
- อารมณ์กังวล มีทิศทางอยู่ศูนย์กลาง

ความหมายการให้คำปรึกษา

เป็นกระบวนการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการ(อาจารย์ที่ปรึกษา)ที่มีทักษะกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการ(นักศึกษา) ได้รู้ถึงสภาพจิตใจของตน มีแนวทางแก้ไขปัญหาของตนเองได้ โดยมีกระบวนการเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด หากสภาวะจิตใจที่สามารถสังเกตได้ แต่ถ้าเชิงลึกมากต้องทำการส่งตัวให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางแก้ไข

จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา

❖ เข้าใจตนเอง

กระตุ้นให้เกิดการยอมรับว่าเกิดปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว เพราะในบางคนไม่ยอมรับว่าได้เกิดปัญหานั้นแล้ว หรืออาจจะโทษคนอื่นว่าเป็นผู้สร้างปัญหานั้นๆ

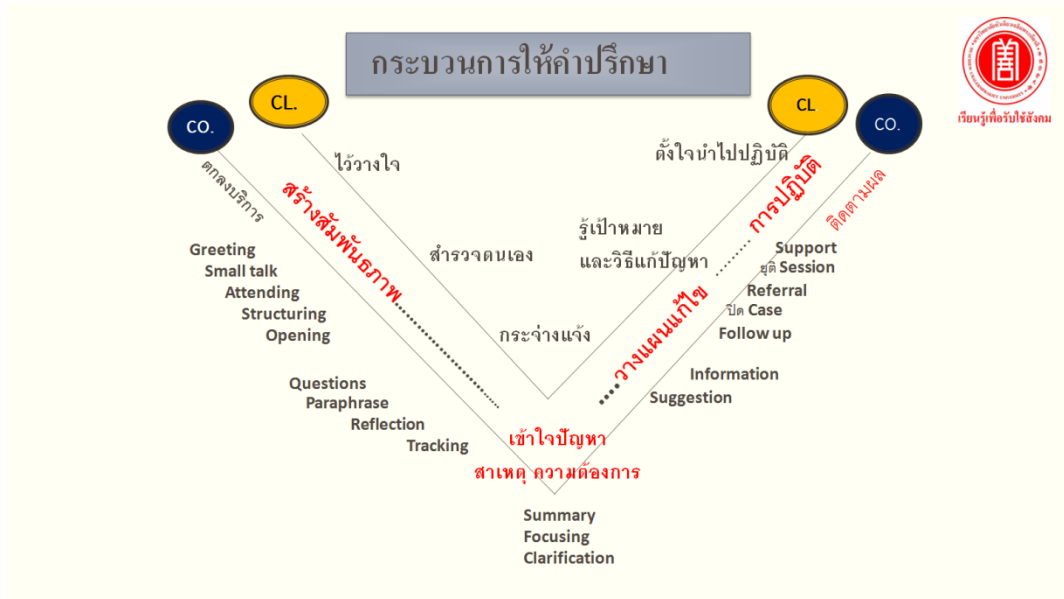
❖ ยอมรับปัญหาที่มีอยู่

การยอมรับปัญหาจะทำให้เกิดการแก้ไขปัญหา และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เหมาะสม

❖ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในทางที่เหมาะสม

ในปัจจุบันปัญหาจะถูกมองว่าไม่ใช่ปัญหาแต่จะถูกมองว่าไม่ใช่ปัญหาแต่สภาวะแวดล้อมทำให้เกิดปัญหา (เป็นแบบนี้) ยกตัวอย่าง

เพศ - เพศหญิง เพศชาย เพศกำกวม (มีวัยวาระทั้ง 2 เพศ), เพศสภาพอะ (ความเป็นหญิงและความเป็นชาย) เพศทางเลือก, เพศวิถี วัฒนธรรมของไทยจะเชื่อว่ามีสองเพศคือชายกับหญิง และหญิงต้องตามผู้ชาย โดยมีผู้ชายเป็นผู้นำ มีกรณีศึกษาตอนนี้เรื่องของความรุนแรงก็เป็นเพศหญิงที่เป็นมากกว่าผู้ชาย ภาวะซึมเศร้าผู้หญิงก็เป็นมากกว่า เพราะเป็นความเชื่อฝังหัวจากวัฒนธรรมว่าผู้ชายเป็นใหญ่ ความรุนแรงถูกหล่อหลอมจากสภาพครอบครัว การที่เกิดปัญหาขึ้นมาทั้งมาจากตัวเองแต่การปรับตัวคือปัญหาที่เป็นปัญหาสภาพแวดล้อมก็มีส่วน การปรับตัวก็เป็นเรื่องที่สำคัญมาก



กระบวนการให้คำปรึกษา

- การสร้างสัมพันธภาพ
 - Greeting ทักทาย
 - Small talk การใช้พูดคุยเรื่องทั่วไป
 - Attending การตั้งใจฟัง
 - Structuring การวางแผน
 - Opening เปิดประเด็น
- เข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ
 - Summary สรุปปัญหา
 - Focusing หาสาเหตุ
 - Clarification การอธิบาย
- การวางแผน
 - Suggestion การเสนอแนะ การแนะนำ

- Information ข้อมูล
- Follow up ติดตาม
- ปิด Case
- Referral อ้างอิง
- ยุติ Session
- Support ช่วยเหลือ

กระบวนการให้คำปรึกษา

การสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการ (อาจารย์ที่ปรึกษา) และผู้ใช้บริการ(นักศึกษา) จะให้เกิดความผ่อนคลาย ทำให้เกิดความไว้วางใจและพร้อมจะเล่าถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น ทักทาย, กินข้าวแล้วยัง, สภาพอากาศ ฯ การรวบรวมข้อมูล ใช้ทักษะการฟังเพื่อให้ทราบถึงสาเหตุ รวบรวมข้อมูลต่างๆ พร้อมทั้งใช้ทักษะสังเกตทั้งกริยาท่าทาง (มือ เท้า น้ำเสียง ภาษาพูด) อาจจะไม่สัมพันธ์กับคำพูดหรือไม่ การตั้งคำถามควรเป็นคำถามปลายเปิด (เพราะอะไร อย่างไร) ไม่ควรถามว่าทำไม เพราะการถามว่าทำไมเป็นการตอกย้ำความรู้สึก ทักษะการสะท้อนความรู้สึกของผู้ใช้บริการและหาคำที่ตรงความรู้สึก และใช้น้ำเสียงและท่าทางที่อบอุ่นให้รู้สึกไว้วางใจ การให้กำลังใจก็เป็นเรื่องสำคัญโดยการสัมผัสไหล่ แตะที่มือ การรับคำ (ครับ/ค่ะ) เป็นการแสดงออกถึงความห่วงใย คำพูดที่ให้กำลังใจ เช่น ทำได้ ไม่พินความพยายาม แต่ต้องอยู่ในพื้นฐานของความเป็นจริง การสรุปความให้รู้ว่าปัญหาเกิดจากอะไร และผู้ใช้บริการต้องการอะไร เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากมีการปรึกษาหลายครั้ง อาจต้องมีการสรุปสิ่งต่าง ๆ ทั้งหมดตั้งแต่แรก หากมีการให้คำปรึกษาหลายครั้งควรบทวนครั้งที่ผ่านมาเพื่อดำเนินการแก้ไขในเรื่องต่อไป พร้อมกำหนดเป้าหมายร่วมกันว่าจะมีการดำเนินการแก้ไขกันอย่างไร การวางแผน และการปฏิบัติ แต่ถ้าผู้ให้บริการไม่มีความรู้ในเรื่องที่ผู้ใช้บริการมารับบริการควรที่จะดำเนินการส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องมีการบันทึกเบื้องต้นว่าผู้รับบริการ ชื่ออะไร เรื่องปัญหาอะไร แนวทางในการแก้ไขอย่างไร เพื่อให้สามารถดำเนินการติดตามการแก้ไขสำเร็จหรือไม่

กิจกรรม การให้คำปรึกษา กลุ่มละ 3 คน

คนที่ 1 ผู้ให้บริการ

คนที่ 2 ผู้ใช้บริการ

คนที่ 3 ผู้สังเกตการณ์ (บุคลิก การใช้ทักษะ ฟัง ถาม พูด สะท้อนความรู้สึก การให้กำลังใจ การสรุปความ)

จากกิจกรรม

- ความรู้สึก ผู้ใช้บริการ คือ ไม่กล้ามองหน้าอาจารย์ กว่าจะมีประโยคที่จะให้กำลังใจหรือเข้าใจ แสดงความห่วงใย มีการสัมผัส การมองตา
- ความรู้สึก ผู้ให้บริการ คือ ใช้ทักษะหลากหลายทั้งหมดเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ การโน้มน้าวให้เปิดใจเล่าถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และทักษะตั้งคำถาม สอบถามข้อมูลอย่างชัดเจนของปัญหา

สะท้อนของผู้สังเกตการณ์ เห็นการใช้คำถามปลายเปิด การสัมผัสร่างกายเพื่อให้กำลังใจแสดงความเป็นกันเอง ความใส่ใจ สนใจ น้ำเสียงของผู้ให้บริการ มีการแจ้งเรื่องของระยะเวลา แจ้งให้ผู้ให้บริการ (นักศึกษา) ทราบว่า เรื่องที่ปรึกษานี้จะเป็นความลับ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจที่จะเล่าปัญหาให้ทราบ

สรุป การให้คำปรึกษาต้องใช้ทักษะหลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการ (นักศึกษา) การช่วยเหลือให้คิดและตัดสินใจแก้ไขปัญหาของตนเองได้ โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ การสร้างสัมพันธภาพ การสื่อสาร มีความเข้าใจเปิดใจ หนักแน่น ละเอียด พร้อมหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการไว้วางใจ ความถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ใช้บริการอยากที่จะเล่า ผู้ให้บริการกระตุ้นให้มองหาทางเลือก ชี้ข้อดีข้อเสีย ชี้แนะ ช่องทาง ข้อมูล ประกอบการตัดสินใจ และการให้ตัดสินใจ การทดลองปฏิบัติ และติดตามผลด้วยตนเอง