

# คู่มือ การให้คำปรึกษา



สำนักกิจการนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยเนชั่น

## คำนำ

การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์พร้อมนั้น มีองค์ประกอบหลายประการ การให้คำปรึกษาด้านวิชาการและด้านอื่นๆ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสังคมและถือเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างการเรียนรู้ให้กับนักศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ช่วยบรรเทาและแก้ไขปัญหาของนักศึกษาตามสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง

งานให้คำปรึกษา สำนักกิจการนักศึกษา ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้คำปรึกษากับนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาที่มีปัญหาได้คลายความกังวลและรู้สึกอบอุ่นใจเมื่อได้แจ้งปัญหาของตน ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาของนักศึกษา ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษา และทำให้การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้ผลดียิ่งขึ้น

สำนักกิจการนักศึกษา หวังว่าคู่มือการให้คำปรึกษานักศึกษานี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้คำปรึกษาต่อนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเนชั่นต่อไป.

สำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเนชั่น

มิถุนายน 2555

สารบัญ

หน้า

✿ คำนำ	ก
✿ สารบัญ	ข
✿ บทนำ	ค
✿ ความหมายของการให้คำปรึกษา	1
✿ วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา	2
✿ หลักการของการให้การปรึกษาแบบสร้างแรงจูงใจ	2
✿ ประเภทของการให้คำปรึกษา	3
✿ คุณลักษณะของผู้ให้บริการคำปรึกษา	4
✿ หน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการพัฒนานักศึกษา	4
✿ เทคนิคในการสร้างสัมพันธภาพ	5
✿ เทคนิคที่จำเป็นในกระบวนการให้คำปรึกษาแต่ละขั้นตอน	5
✿ ขั้นตอนการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา	6
✿ ขั้นตอนการยุติการให้คำปรึกษา	7

## บทนำ

กระบวนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วยการจัดการสอนของผู้สอนและความพร้อมในการเรียนของผู้เรียน ซึ่งการศึกษาระดับปริญญาตรีนั้น ผู้เรียนส่วนมากเป็นวัยรุ่นตอนปลายหรือวัยผู้ใหญ่ตอนต้น โดยมีอายุระหว่าง 16-21 ปี ซึ่งเป็นวัยที่มีความกระตือรือร้นอยากรู้อยากเห็น และเมื่อเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาแล้ว จึงมักมีปัญหาหลายประการ ทั้งปัญหาสังคม ปัญหาการเรียน ปัญหาครอบครัว ปัญหาความรัก ปัญหากับเพื่อน ปัญหาส่วนตัว ตลอดจนปัญหาที่ใช้ชีวิตอยู่ในมหาวิทยาลัย

ด้วยเหตุนี้ ปัญหาต่างๆ ของนักศึกษา จึงมีผลต่อสุขภาพจิตและสมาธิในการศึกษา ถ้านักศึกษามีปัญหามากย่อมส่งผลทำให้สุขภาพจิตไม่ดี และมีสมาธิในการศึกษาน้อยลง จึงทำให้ผลการเรียนของนักศึกษาจำนวนมากตกต่ำ ส่งผลให้นักศึกษาจำนวนไม่น้อยถูกคัดชื่อออกเนื่องมาจากผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ และพ้นสภาพการเป็นนักศึกษาในที่สุด ซึ่งทำให้เกิดการสูญเสียทางการศึกษาเป็นอันมาก

สำนักกิจการนักศึกษา เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาด้านนี้ จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้นมา เพื่อใช้เป็นแนวทางและปฏิบัติในการช่วยบรรเทาและแก้ไขปัญหาของนักศึกษา ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษา และทำให้การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาได้ผลดียิ่งขึ้น

## 1. ความหมายของการให้คำปรึกษา

การกำหนดความหมายในงานด้านการให้คำปรึกษานั้นสามารถทำได้หลายแง่มุมด้วยกัน ขึ้นอยู่กับผู้กำหนดความหมายว่าจะเน้นไปทางด้านใด

### 1.1 เน้นที่ผู้รับคำปรึกษา

ความหมายที่กำหนดขึ้นจะออกมาในรูปของการเปลี่ยนแปลงต่างๆในตัวของผู้รับคำปรึกษา เช่น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาซึ่งมีสาเหตุมาจากการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์/ความรู้สึกที่ก่อให้เกิดปัญหาต่อตนเองหรือต่อผู้อื่น เช่น ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อตนเองจนทำให้ไม่สามารถนำสิ่งที่ดีต่างๆของตนออกมาใช้เพื่อก่อให้เกิดผลดีต่อตนเองได้ ผู้ให้คำปรึกษาก็ต้องทำหน้าที่ช่วยให้เขาเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองตามความเป็นจริงและสามารถนำสิ่งที่มีอยู่มาใช้ในการพัฒนาชีวิตของตนต่อไป

### 1.2 เน้นที่ผู้ให้คำปรึกษา

ความหมายที่กำหนดขึ้นจะเน้นเกี่ยวกับบทบาทต่างๆในการให้คำปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษาโดยมีผู้รับคำปรึกษาเป็นกุญแจดอกสำคัญในการกำหนดขอบเขตบทบาทต่างๆของผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งต้องไม่เป็นการเข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาของผู้รับคำปรึกษาแต่ช่วยผู้รับคำปรึกษาให้เห็นและเข้าใจปัญหาที่แท้จริงของเขา ช่วยให้เห็นช่องทางที่จะแก้ไขและเผชิญกับปัญหานั้นรวมทั้งชี้ให้เห็นช่องทาง การดำเนินชีวิตต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพในพระเยซูคริสต์ และมีชีวิตที่เจริญเติบโต

### 1.3 เน้นที่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา

การกำหนดความหมายจะคลุ้มไปถึงลักษณะของความสัมพันธ์ คุณภาพ ขอบเขตของความสัมพันธ์ และอาจรวมถึงระยะเวลาของความสัมพันธ์ด้วย อันเป็นการเปิดโอกาสแก่ผู้ให้คำปรึกษาในการช่วยผู้รับคำปรึกษา ซึ่งการให้คำปรึกษาจะได้ผลหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่าย

### 1.4 เน้นที่ขบวนการในการให้คำปรึกษา

การกำหนดความหมายจะมุ่งไปที่ขั้นตอนการให้คำปรึกษากับลักษณะของการให้คำปรึกษา เช่น หากลักษณะการให้คำปรึกษาเป็นแบบการสอน ก็จะเน้นที่การเตรียมการสอน เนื้อหา อุปกรณ์ ขั้นตอน การสอน จำนวนคนที่เรียน เป้าหมายของการสอน/การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลโดยเป้าหมายที่กำหนดไว้สำหรับแต่ละคนอาจแตกต่างกันไปเพราะลักษณะปัญหาของแต่ละคนไม่เหมือนกัน

**สรุป** นอกจากการกำหนดความหมายทั้ง 4 ประการนี้ ยังมีแนวทางอื่นๆอีก เช่น การกำหนดความหมายตามขบวนการในการเปลี่ยนแปลงของผู้รับคำปรึกษาหรือตามผลของการให้คำปรึกษาและอื่นๆ

อีกตามปรัชญาของผู้ให้คำปรึกษาที่แตกต่างกัน โดยล้วนมีเป้าหมายเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแก่ผู้มารับคำปรึกษาในการพัฒนาตนเองและสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2

## 2. วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา

2.1 เพื่อให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษา เพื่อเป็นการสร้างความอบอุ่นใจและพร้อมจะช่วยเหลือนักศึกษา

2.2 เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำให้กับนักศึกษาในปัญหาต่างๆ เพื่อให้ นักศึกษาสามารถคลายกังวลกับปัญหาต่างๆ

2.3 เพื่อสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ในการให้นักศึกษามีความเข้าใจกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง และบริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

2.4 เพื่อช่วยส่งเสริมนักศึกษาให้สามารถพัฒนาการดำเนินชีวิตอยู่ในมหาวิทยาลัยและแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

## 3. หลักการของการให้การปรึกษาแบบสร้างแรงจูงใจ มีดังนี้

เชื่อว่า มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองได้ บทบาทของผู้ให้การปรึกษาจึงเป็นการช่วยให้ผู้รับบริการมีโอกาสใช้ศักยภาพพัฒนากระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เกิดขึ้นได้ การให้การปรึกษาแบบสร้างแรงจูงใจเป็นเรื่องของการช่วยผู้รับบริการให้หลุดออกจากภาวะความลังเล ไปสู่ความเชื่อมั่นในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้อย่างคงที่และถาวร ซึ่งประกอบด้วยหลักการสำคัญดังนี้

3.1 แสดงความเข้าใจผู้รับบริการ ( Express Empathy ) โดยการฟังอย่างตั้งใจที่จะเข้าใจความรู้สึกไม่ตัดสิน ไม่วิจารณ์ ช่วยให้เข้าใจถึงความลังเล และมีผลในการสร้างแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลง

3.2 ช่วยให้การรับบริการเห็นถึงความขัดแย้ง ( Develop Discrepancy ) ทำให้เห็นช่องว่างระหว่างพฤติกรรมปัจจุบัน กับสิ่งที่ต้องบรรลุ จะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้

3.3 หลีกเลี่ยงการทะเลาะ ขัดแย้งหรือเอาชนะ ( Avoid Argumentation ) ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งไร้ประโยชน์

3.4 โอนอ่อนตามแรงต้าน ( Roll with Resistance ) เพื่อเปลี่ยนการรับรู้หรือมุมมองของผู้รับบริการ แต่ไม่ได้บังคับให้เห็นคล้อยตาม

3.5 สนับสนุนความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของผู้รับบริการ (Support Self – Efficacy) โดยสื่อให้ผู้รับบริการรู้ว่าสามารถประสบความสำเร็จได้ ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่สำคัญยิ่ง

#### 4. ประเภทของการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทดังนี้

##### 4.1. การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล (Individual Counseling)

การให้คำปรึกษาประเภทนี้เป็นแบบที่ได้รับความนิยม และถูกนำมาใช้ในหน่วยงานต่างๆ การให้คำปรึกษาจะเป็นการพบกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษา 1 คน กับผู้ขอคำปรึกษา 1 คน โดยร่วมมือกัน การให้คำปรึกษาแบบนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะช่วยให้ผู้ขอรับคำปรึกษาให้สามารถเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง หรือเพื่อให้สมาชิกในองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ทำให้คนในองค์กรได้ตระหนักถึงความรู้สึกเกี่ยวกับปฏิกิริยาและการแสดงออกของอารมณ์ของตนและผู้อื่น เข้าใจความสำคัญของทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม แรงจูงใจ พฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล เข้าใจความสำคัญของการเสริมแรงและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง คนสามารถกำหนดเป้าหมายและการประพฤติปฏิบัติของตนเองได้

##### 4.2 การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม (Group Counseling)

การให้คำปรึกษาประเภทนี้ หรืออาจเรียกว่าการให้คำปรึกษาเชิงกระบวนการ เป็นกระบวนการที่บุคคลที่มีความต้องการหรือปัญหาที่คล้ายกันหรือตรงกัน ต้องการปรับปรุงตนเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือต้องการจะแก้ไขปัญหาใดปัญหาหนึ่งร่วมกัน มารวมกันเป็นกลุ่มเพื่อปรึกษาหารือซึ่งกันและกันโดยมีผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้ช่วยเหลือกลุ่ม สมาชิกในกลุ่มประมาณ 7 - 9 คน ต่อผู้ให้คำปรึกษา 1 คนสมาชิกในกลุ่มเป็นผู้พิจารณากำหนดปัญหา แสดงออกเกี่ยวกับความรู้สึกและความคิดเห็นของแต่ละคนเป็นการได้ระบายความรู้สึกและความคิดเห็นของแต่ละคน เป็นการได้ระบายความรู้สึกขัดแย้งในจิตใจได้สำรวจตนเอง ได้ฝึกการยอมรับตนเอง กล้าที่จะเผชิญปัญหาและได้ใช้ความคิดในการแก้ปัญหา หรือปรับปรุงตนเองกับทั้งที่ได้รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และได้ตระหนักว่าผู้อื่นก็มีความขัดแย้งหรือความคิดเห็นเช่นเดียวกับตนไม่ใช่เขาคนเดียวที่มีปัญหาและอย่างน้อยยังมีอีกคนหนึ่งคือ ผู้ให้คำปรึกษาที่ยอมรับและเข้าใจเขา ผู้ให้คำปรึกษาจะให้ข้อพิจารณา ให้คำแนะนำเพื่อให้กลุ่มเข้าใจปัญหาที่เป็นอยู่ ช่วยกันคิดหรือปรึกษาหารือในทางเลือกแนวทางแก้ปัญหา แต่กลุ่มต้องตัดสินใจเลือกทางเลือกในการแก้ปัญหาเอง วิธีการให้คำปรึกษาแบบนี้สมาชิกของกลุ่มจะร่วมกันคิด แลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อให้เกิดความคิดเห็นต่างกัน และการกระทำต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานโดยร่วมมือกัน การทำงานก็มีประสิทธิภาพ และอีกประการหนึ่งการใช้วิธีนี้จะเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มแต่ละคนเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มแต่ละคนได้เสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ ซึ่งทำให้เขาเกิดความภาคภูมิใจว่าตนเองสามารถให้ข้อคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์แก่กลุ่มได้ ตัวอย่างของการให้คำปรึกษาเป็น

กลุ่ม เช่น การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มแก่คนงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับนโยบายใหม่หรือมีความต้องการที่จะปรับปรุงวิธีการทำงาน เป็นต้น

4

## 5. คุณลักษณะของผู้ให้บริการคำปรึกษา ดังนี้

### 5.1 คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ

- (1) มีมนุษยสัมพันธ์
- (2) มีความรับผิดชอบ
- (3) ใจกว้างและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- (4) มีความจริงใจ และเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
- (5) มีความเมตตากรุณา
- (6) ไวต่อการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของนักศึกษา
- (7) มีความประพฤติเหมาะสม และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา
- (8) พร้อมอุทิศเวลาให้กับนักศึกษา
- (9) มีความคิดในเชิงบวก

### 5.2 คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ

- (1) มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่
- (2) มีความสามารถในการสื่อสาร
- (3) มีความรู้และความเข้าใจธรรมชาติของนักศึกษา
- (4) มีความสามารถในการดูแลให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาเมื่อมีปัญหา

### 5.3 จรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษา

- (1) คำนึงถึงสวัสดิภาพและสิทธิประโยชน์ของนักศึกษา
- (2) รักษาความลับของนิสิตนักศึกษา
- (3) พยายามช่วยเหลือนักศึกษาจนสุดความสามารถ
- (4) ไม่วิพากษ์วิจารณ์บุคคลหรือมหาวิทยาลัยให้นักศึกษาฟังในทางที่ก่อให้เกิดความเสื่อมเสีย
- (5) เป็นผู้ที่มีความประพฤติที่เหมาะสมมีศีลธรรมจรรยาที่ดีงาม เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา
- (6) ปฏิบัติหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาทุกคนด้วยความเสมอภาค

## 6. หน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการพัฒนานักศึกษา มีดังนี้

- 6.1 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการต่างๆ ในมหาวิทยาลัยและชุมชน
- 6.2 ให้คำปรึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับปัญหาทางด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตหากมีปัญหาใดที่เกินความสามารถที่จะช่วยเหลือได้ ก็ควรส่งนักศึกษาไปรับบริการจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านนั้นโดยตรง
- 6.3 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตอย่างปลอดภัย
- 6.4 ให้คำปรึกษาแนะนำทางด้านคุณธรรม จริยธรรมตามปรัชญาของมหาวิทยาลัย



- 6.5 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา
- 6.6 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา

5

## 7. เทคนิคในการสร้างสัมพันธภาพ มีดังนี้

- 7.1 สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร อบอุ่น ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 7.2 ให้ความสนใจแก่นักศึกษา
- 7.3 ให้ความเมตตากรุณาแก่นักศึกษา
- 7.4 แสดงความจริงใจเมื่อนักศึกษามาขอรับคำปรึกษา
- 7.5 ยอมรับในคุณค่าและความแตกต่างระหว่างบุคคล
- 7.6 พยายามทำความเข้าใจทั้งความรู้สึก ปัญหาและความต้องการของนักศึกษา
- 7.7 ให้ความช่วยเหลือนักศึกษาด้วยความเต็มใจ

## 8. เทคนิคที่จำเป็นในกระบวนการให้คำปรึกษาแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

ขั้นตอนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ผู้ให้คำปรึกษา จะต้องสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น มีมิตรไมตรี รู้จักกล่าวคำต้อนรับและ เชื้อเชิญให้นั่งรู้จัก พูดคุยให้ผ่อนคลาย เป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ผู้มาขอความช่วยเหลือในเบื้องต้น การสื่อให้ผู้มาขอความช่วยเหลือหรือผู้รับคำปรึกษา เห็นความตั้งใจจริงของผู้ให้คำปรึกษา สามารถสื่อให้ เห็นจาก

### ก. การแสดงออกทางสีหน้า

- แววตา การประสานสายตา ให้มองผู้รับคำปรึกษาในขณะที่เขากำลังพูด มีการพยักหน้าบ้าง เพื่อแสดงให้เห็นว่าเข้าใจผู้พูดเบนสายตาไปมองสิ่งอื่นบ้างเป็นครั้งคราว แต่ไม่ใช่การหลบตา เพราะจะทำให้ รู้สึกเหมือนไม่ตั้งใจหรือไม่สนใจ และไม่ใช่การจ้องหน้า เพราะจะทำให้ผู้พูดรู้สึกอึดอัด เกิดความเครียด ขึ้นได้

### ข. การแสดงท่าทางการเคลื่อนไหวของร่างกาย

- ทำตัวเป็นกันเอง ท่าทางมีชีวิตชีวา ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้เกิดความรู้สึกว่าพร้อมที่จะให้คำปรึกษา และมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ

### ค. การตอบสนองทางคำพูด

- น้ำเสียง ใช้น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวลแต่หนักแน่น และควรตอบสนองด้วยคำพูดสั้น ๆ บ้าง เช่น ค่ะ ครับ อืม ใช่ จะช่วยกระตุ้นผู้รับคำปรึกษากลับพูดมากขึ้น การแสดงออกทางกายวาจาใจตามที่กล่าวมานี้จะ ช่วยสร้างบรรยากาศในการพูดคุยกันอย่างเป็นกันเองอบอุ่นสบายใจจะเกิดความไว้วางใจ และ สร้างความมั่นใจว่าจะได้รับการยอมรับและเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษาเป็นการลดความวิตกกังวลในขั้นแรก และ จะเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้รับคำปรึกษากลับเปิดเผยความรู้สึกหรือปัญหาที่มีอยู่ในใจในขั้นตอนต่อไป

เมื่อเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์ได้ดีแล้ว ควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับคำปรึกษา ประโยชน์ จากการปรึกษา บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษาว่า จะต้องร่วมกันพิจารณาค้นหาปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

6

## 9. ขั้นตอนการสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา

เทคนิคช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามองเห็นคุณค่าของตนเอง สามารถสำรวจตนเองจนเกิดความเข้าใจ ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของตนเองอย่างกระจ่างแจ้ง พร้อมทั้งจะนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญห ของตนเอง คือ

### ก. การเปิดประเด็น

หลังจากได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกันแล้วผู้รับคำปรึกษาอาจจะไม่รู้ว่าควรเริ่มต้นพูดคุยถึง จุดประสงค์ที่มา ขอรับคำปรึกษาอย่างไรดีผู้ให้คำปรึกษาอาจเป็นฝ่ายเริ่มพูดเชื้อเชิญก่อน เช่น

- " ขอให้คุณรู้สึกสบายใจที่จะเริ่มต้นพูด "
- " คุณคงมีอะไรบางอย่างที่ จะเล่าให้ฟัง "
- " คุณจะพูดอะไรก็ได้ที่คุณอยากจะพูด "
- " มีอะไรที่ไม่สบายใจจะให้ดิฉันช่วยบ้างคะ "

### ข. การฟัง

ผู้ให้คำปรึกษาต้องฟังคำพูดของผู้รับคำปรึกษา ด้วยความสบายใจ ทำตัวเป็นกันเอง และพร้อมที่ จะเข้าใจอารมณ์ - ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้พูดและระบายความรู้สึกต่าง ๆ ที่มีอยู่ ในใจออกมา ในขณะที่เดียวกันนี้ผู้ฟังจะต้องจับใจความสำคัญสังเกตอารมณ์ และความรู้สึกของผู้พูดต่อเรื่องที่ พูด เพื่อที่จะเข้าใจพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาโดยไม่มีอคติหรือไม่สรุปความเอาเอง การตั้งใจฟังจะช่วยให้ ผู้รับคำปรึกษาพูดออกมาได้มาก ช่วยระบายความรู้สึกที่เป็นทุกข์ให้คลายลงไปได้ และยังช่วยผู้ให้คำปรึกษาได้ ฟังรายละเอียดของ ปัญหามากขึ้น ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีสมาธิในการฟัง และสนใจติดตามเรื่องราว มี การสนองตอบทั้งด้านกิริยา ท่าทาง และคำพูด

### ค. การถาม

เป็นการแสดงถึงความเอาใจใส่ต่อผู้รับคำปรึกษา และช่วยให้เข้าใจ ปัญหาได้ชัดเจน และเข้าใจ ผู้รับคำปรึกษามากขึ้นตรวจสอบความรู้สึกของตนเองเช่นขณะนั้นคุณมีความรู้สึกอย่างไร การตั้งคำถามส่วนใหญ่ มักเป็นคำถามเปิดมากกว่าคำถามปิด คำถามเปิด หมายถึง คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาพูด หรือ

แสดงความ คิดเห็นของตนออกมาได้เต็มที่ตามต้องการ มักขึ้นต้นหรือลงท้ายคำว่า เพราะเหตุใดอะไร อย่างไร ฯลฯ

7

## 10. ขั้นตอนการยุติการให้คำปรึกษา แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

### ก. การยุติการให้คำปรึกษาแต่ละครั้ง

เป็นการยุติการพูดคุยกัน ผู้ให้คำปรึกษาอาจใช้วิธี สรุปประเด็นสำคัญ ๆ ของการพูดคุย และแนวทางที่จะนำกลับไปปฏิบัติ แล้วนัดพบกันใหม่ หรืออาจให้ผู้รับคำ ปรึกษาเป็นผู้สรุปเอง เพื่อทบทวนความ เข้าใจในสิ่งที่กำลังพูดคุยกันอยู่ในขณะนั้น และสามารถที่จะนำไปปฏิบัติ โดยผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้ให้กำลังใจ หรือสนับสนุนให้เกิดการ ปฏิบัติตามที่พูดคุยกัน แล้วนัดพบกันใหม่

### ข. การยุติการให้คำปรึกษาแต่ละราย

เป็นการสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับคำปรึกษาแต่ละรายสามารถเผชิญและแก้ไขปัญหา ได้ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและดำรงชีวิตต่อไป ได้อย่างปกติสุข ข้อควรระวังอาจมีผู้รับคำปรึกษาบางรายที่มี ปัญหา รุนแรง มากเกินกว่าที่ผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยเหลือได้ เช่น ผู้รับคำปรึกษามีอาการทางจิตรุนแรง หรือมี ปัญหา ทางกฎหมาย เป็นต้น จำเป็นต้องยุติการให้คำปรึกษา และส่งต่อผู้มีหน้าที่โดยตรงต่อไป

\*\*\*\*\*

