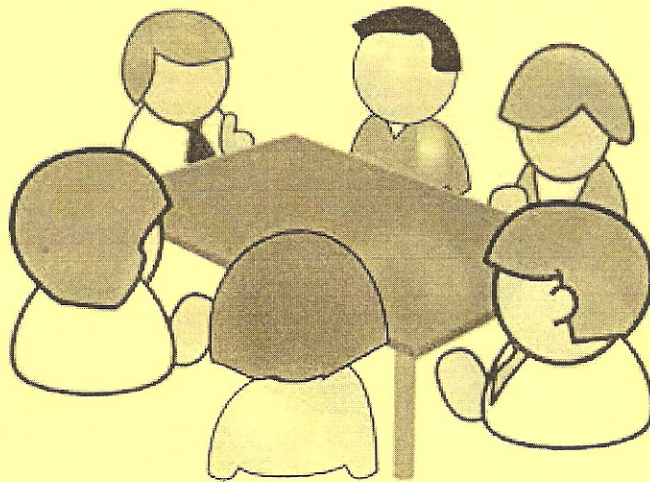




## โครงการ

“แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่แนวปฏิบัติที่ดี” รุ่นที่ ๒



การให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม

โดย

งานกิจกรรมชุมชน

สำนักงานคุมประพฤติศาลากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เอกสารวิชาการหมายเลข ๓/๒๕๕๘

- อวดทน
- ไวต่อการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น
- ชอบที่จะรู้จักกับผู้อื่น
- มีท่าทีที่เป็นมิตร/ไม่น่ากลัว
- รู้จักใช้อารมณ์ขัน
- มีความตั้งใจช่วยผู้อื่น



- มองโลกในแง่ดี
- เป็นผู้รับฟังที่ดี
- มีบุคลิกภาพที่อบอุ่น
- ช่วยแก้ปัญหา

2) ทักษะการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา ผู้ให้การปรึกษาควรมีทักษะการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่สำคัญๆ ดังนี้

### 2.1) การเริ่มต้นให้การปรึกษา (Opening the interview)

การเริ่มต้นให้การปรึกษาจำเป็นต้องใช้ทักษะในการนำหรือเริ่มสนทนาด้วยบรรยากาศและท่าทีที่อบอุ่น มีหน้าตายิ้มแย้มเป็นกันเอง โดยทั่วไปนั้นผู้รับการปรึกษามักจะรู้สึกตื่นเต้นหรือลำบากใจที่จะพูดหรือแสดงออกโดยเฉพาะเรื่องความในใจ ผู้ให้การปรึกษาจึงควรต้องให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความสบายใจและผ่อนคลาย โดยการสนทนาทักทายในเรื่องหรือเหตุการณ์ทั่วไป ซึ่งมักจะใช้เวลาเพียงสั้นๆ 2-3 นาที หลังจากที่สนทนาเรื่องต่างๆ ไปแล้ว อาจจะเริ่มต้นประโยคที่ชวนให้ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยเรื่องราวของตน ดังนี้

“มีอะไรที่ผมจะช่วยเหลือได้บ้างไหม” หรือ

“มีอะไรที่ผมจะบอกให้ดิฉันทราบบ้างไหม”

### 2.2) การตั้งคำถาม (Questioning)

ผู้ให้การปรึกษาจำเป็นต้องตั้งคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านต่างๆ ของผู้รับการปรึกษาเพิ่มเติม เช่น ภูมิหลัง ความสนใจ ประสบการณ์ จุดดีและจุดอ่อน เพื่อช่วยให้เข้าใจปัญหาและตัวผู้รับการปรึกษาได้ดียิ่งขึ้น คำถามเปิด (open question) จะเป็นคำถามที่เชื้อเชิญให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกใคร่จะพูดเล่าสิ่งที่เขาคิดรู้สึกหรือต้องการ และจะช่วยให้เขาได้วิเคราะห์หรือเข้าใจปัญหา ตลอดจนอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง คำถามเปิดจึงเป็นคำถามที่มุ่งไปที่อารมณ์ ความทุกข์ร้อนของผู้รับการปรึกษา ในทางตรงข้ามคำถามปิด (closed question) เป็นคำถามที่มุ่งไปสู่คำตอบ “ใช่ ไม่ใช่” หรือ “จริง ไม่จริง” ซึ่งจะตัดการพูดคุยหรือการบอกเล่าอย่างละเอียด ผู้รับการปรึกษาจะรู้สึกเหมือนถูกชักใช้ไล่เรียง และผู้ให้การปรึกษาก็จะพลาดโอกาสที่จะได้รับทราบถึงปัญหา ทศนคติ ความรู้สึก ความต้องการของผู้รับการปรึกษา คำถามปิดจึงเป็นคำถามมุ่งที่ความต้องการของผู้ให้การปรึกษาเป็นส่วนใหญ่ ผู้ให้การปรึกษาเองก็ต้องใช้ความคิดอย่างหนักเพื่อจะถามต่อไป จนอาจไม่ได้ตั้งใจฟังผู้รับการปรึกษาเท่าที่ควร

ตัวอย่างคำถามเปิด      “การรายงานของคุณเป็นอย่างไรบ้าง”  
                                          “คุณรู้สึกอย่างไรที่ภรรยาไม่สนใจคุณเท่าที่ควร”

ตัวอย่างคำถามปิด      “คุณชอบการงานของคุณไหม”  
                                          “คุณโกรธไหมที่ภรรยาไม่สนใจคุณเท่าที่ควร”

อย่างไรก็ตาม คำถามปิดอาจจะเหมาะสมในบางโอกาส เช่น ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาพูดมากหรือพูดวนเวียน คำถามปิดจะช่วยนำให้เขาเบนความสนใจมาที่เรื่องหลักๆ หรือถ้าผู้รับการปรึกษาใช้เวลาพูดถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเกินไป ผู้ให้การปรึกษาก็จำเป็นต้องใช้คำถามปิดอีก ดังนั้นการใช้คำถามเปิดและคำถามปิดในโอกาสที่เหมาะสมและสมดุลกันจะช่วยเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในปัญหาความรู้สึกและความต้องการของตนเองได้อย่างดี

คำถามเปิดมักจะขึ้นด้วย “อะไร” “ทำไม” “ช่วยบอก (เล่า).....ได้ไหม”

คำถาม “อะไร” ใช้เพื่อให้ได้ข้อมูลและข้อเท็จจริง

คำถามที่ขึ้นต้นด้วย “ทำไม” ใช้ถามถึงเหตุผล ซึ่งผู้ให้การศึกษาต้องใช้ความระมัดระวังน้ำเสียงและท่าที เพราะการใช้คำถาม “ทำไม” นี้ มักทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกที่ตัวเองได้ทำผิดอยู่ ซึ่งอาจจะทำให้กระทบกระเทือนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้การศึกษาและผู้รับ การปรึกษาได้ นอกจากนั้นการใช้คำถาม “ทำไม” นี้ มักจะนำไปสู่การใช้หาเหตุผลต่างๆ ซึ่งเหตุผลนั้นจะมีบางส่วนที่ไม่เป็นจริงได้ ดังนั้นคำถามว่า “ทำไม” จึงไม่ค่อยเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในระหว่างการปรึกษา

อย่างไรก็ตามการตั้งคำถามจะเป็นการนำทาง (directive) ให้ผู้รับการปรึกษาไม่มากก็น้อย เพราะแทบทุกคำถามไม่ว่าจะเป็นคำถามเปิดหรือคำถามปิด จะมาจากทัศนคติหรือโลกทัศน์ของผู้ให้การศึกษาเองแทนที่จะมาจากความคิดของผู้รับการปรึกษา จึงเสมือนหนึ่งอยู่ในความควบคุมของผู้ให้การศึกษา ดังนั้นผู้ให้การศึกษาที่ยึดหลักการของการไม่นำทาง (nondirective) จะหลีกเลี่ยงการใช้คำถามทุกอย่าง เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาร่วมรับผิดชอบหาแนวคิดของตนเองและสามารถแสดงออกได้เต็มที่

### 2.3) ทักษะการฟัง (Listening skills)

การฟังนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ให้การศึกษา การฟังเป็นศิลป์ที่ต้องอาศัยความอดทนและต้องใช้สมาธิเป็นอย่างมาก เพราะในระหว่างการให้การปรึกษานั้น ผู้ให้การศึกษามิใช่จะรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับการปรึกษาเล่าออกมาเท่านั้น แต่จะต้องทำความเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาในขณะนั้นด้วย ทักษะการฟังประกอบด้วย

#### 2.3.1 การสนใจตั้งใจฟัง

ก. ในขณะที่ผู้ให้การศึกษา กำลังฟังผู้รับการปรึกษาอยู่นั้น ผู้ให้การศึกษาจำเป็นต้องแสดงความสนใจ ตั้งใจฟัง โดยการแสดงกริยาท่าทีและสีหน้าที่มีความรู้สึก ประสานสายตากับผู้รับการปรึกษาในลักษณะตามธรรมชาติหรือพยักหน้าเล็กน้อยในขณะที่รับฟัง

ข. ผู้ให้การศึกษาพูดตอบรับภายหลังจากที่ผู้รับการปรึกษาพูดจบ เช่น “ครับ ค่ะ” หรือพูดซ้ำประโยคที่ผู้รับการปรึกษากล่าวค้างไว้ โดยเพิ่มเติมข้อความอื่น

ค. ลักษณะท่าทางของผู้ให้การศึกษาจะต้องมีท่าทีผ่อนคลายไม่เกร็งหรือตึงเครียด เพราะจะทำให้ผู้รับการปรึกษาดึงเครียดไปด้วย ควรนั่งโน้มตัวไปข้างหน้าพอควร ลักษณะท่าทีและการนั่งก็เป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่แสดงถึงความสนใจเอาใจใส่ต่อผู้รับการปรึกษา ผู้ให้การศึกษาไม่ควรสนใจหรือทำสิ่งอื่นไปด้วยในขณะที่ให้การศึกษา เพราะเป็นการแสดงว่าไม่สนใจผู้รับการปรึกษาเท่าที่ควร

#### 2.3.2 การเงียบ (silence)

การเงียบเป็นกลวิธีหนึ่ง ซึ่งใช้หลังจากที่ผู้ให้การศึกษาป้อนคำถามให้แก่ผู้รับการปรึกษา และผู้รับการปรึกษากำลังใช้ความคิดว่าจะตอบปัญหาหรือไม่ หรือจะตอบปัญหานั้นอย่างไร การเงียบเพื่อคอยฟังคำตอบจากผู้รับการปรึกษานั้นอาจสร้างความอึดอัดใจแก่ผู้ให้การศึกษาที่เริ่มฝึกหัดเพราะขาดประสบการณ์ เมื่อผู้รับการปรึกษาไม่พูดก็มักจะรีบพูดเสียเอง ซึ่งทำให้ความคิดของผู้รับการปรึกษาหยุดชะงักลง เมื่อผู้รับการปรึกษานิ่งเงียบ ผู้ให้การศึกษาควรกระทำเพียงแค่แสดงความสนใจให้ผู้รับการปรึกษาทราบว่ากำลังตั้งใจรอฟังเรื่องราวอยู่ ซึ่งอาจกินเวลานานถึง 2-3 นาที แต่ถ้าเห็นผู้รับการปรึกษานิ่งเงียบนานเกินไปก็ควรพูดขึ้นว่า

“บางครั้งเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับเรานั้นมันยากที่จะพูดออกมาเป็นคำพูด” หรือ “คุณรู้สึกอย่างไรที่พูดออกมาอย่างนั้นก็ได้” หรือ “ดูเหมือนคุณกำลังคิดอยู่ว่าจะพูดออกมาอย่างไร คุณค่อยๆ คิดก็ได้เมื่อคิดได้แล้วค่อยพูดออกมา ผมจะคอยฟัง”

ในการสนทนากันเมื่อฝ่ายหนึ่งเงียบ อีกฝ่ายหนึ่งมักจะพยายามหาเรื่องมาพูดให้ได้ จึงเป็นวิธีการที่ผู้ให้การศึกษานิยมใช้ คือแทนที่จะพูดหรือถามมาก ก็พยายามเงียบและฟังให้มากเพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาพูดได้เต็มที่



อย่างไรก็ตาม การใช้ความเจียบนั้นจะมีภาษาท่าทาง (non-verbal) เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยอย่างมาก การที่ผู้ให้การปรึกษาแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง ท่าทาง การขยับตัว การมอง ฯลฯ เหล่านี้จะเป็นการโต้ตอบกับผู้รับ การปรึกษา ซึ่งผู้ให้การปรึกษาคำนึงไว้ด้วยเพราะผู้รับการปรึกษาอาจจะตีความหมายไปในแง่ที่ว่า ผู้ให้การ ปรึกษาไม่ตั้งใจฟังหรือรู้สึกเบื่อหน่าย ก็จะเป็นโทษต่อการปรึกษาไม่น้อย การใช้ความเจียบจึงเป็นส่วนหนึ่งของการ สนใจตั้งใจฟังและเป็นภาษาท่าทางที่เป็นตัวการสำคัญที่จะสื่อให้ทราบว่า ผู้ฟังตั้งใจหรือไม่และมากน้อยเพียงไร

ความเจียบที่เกิดขึ้นในขณะปรึกษาอาจเป็นช่วงที่ผู้รับการปรึกษากำลังหมกมุ่นใช้ความคิดเพื่อ รวบรวมเป็นคำพูดหลังจากได้กล่าวถึงสิ่งสำคัญๆ ออกมาแล้วผู้ให้การปรึกษาต้องสังเกตและอดทนให้เวลาขณะหนึ่ง แล้วอาจถามเพื่อเอื้อให้ผู้พูดพูดต่อ เช่น “คุณเจียบไป บอกได้ไหมว่ากำลังคิดอะไรอยู่” การเจียบของผู้พูดที่เป็น วยรุ่นอาจหมายถึงความไม่เต็มใจหรือไม่กล้าพูด ซึ่งมักจะมาจากความกังวลว่าปัญหาที่นำมาสนทนาจะถูกเปิดเผยไป ถึงผู้อื่น โดยเฉพาะบิดามารดาของเขา ผู้ให้การปรึกษาสามารถจะเอื้ออำนวยให้ผู้พูดเปิดเผยได้มากขึ้น โดยการ เน้นถึงการรักษาความลับของเรื่องที่สนทนาว่าไม่มีการเปิดเผยไปยังผู้ใด ยกเว้นในกรณีสำคัญๆ เช่น การพยายามทำ ร้ายหรือทำลายชีวิตตนเอง

### 2.3.3 การทบทวนประโยค (Paraphrasing)

การทบทวนประโยค หมายถึง การพูดซ้ำประโยคที่ผู้รับการปรึกษาพูดมา แต่ใช้ถ้อยคำน้อยลง ขณะเดียวกันก็ยังคงความหมายเดิมอยู่ จุดประสงค์ของการทบทวนประโยคก็เพื่อจะบอกให้ผู้รับการปรึกษาทราบว่าผู้ให้การปรึกษาเข้าใจเรื่องราวที่ผู้รับการปรึกษาพูดมา และยังคงติดตามฟังเรื่องราวของผู้รับการปรึกษาอยู่หรือ เพื่อเน้นเนื้อหาบาง เรื่อง

### 2.3.4 การทำให้กระจ่าง (Clarifying)

กลวิธีนี้ผู้ให้การปรึกษาจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดี และกล่าวสิ่งที่คิดว่าผู้รับการปรึกษาพยายามจะพูดถึง โดยไม่เปลี่ยนเนื้อหาของคำพูดนั้นใหม่ ทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่ามีผู้เข้าใจเขา ช่วยให้เขาเกิดความแจ่มแจ้งใน เรื่องที่กำลังสนทนาและรู้สึกต้องการบอกกล่าว เพิ่มเติมขยายความมากขึ้น การทำให้กระจ่างอาจเริ่มด้วยการถามว่า “คุณหมายความว่า (ทบทวนประโยค) อย่างนี้ใช่ไหม” เป็นการตรวจเช็คว่าได้ยินหรือเข้าใจที่ผู้รับการปรึกษาพูด ถูกต้องหรือไม่

### 2.3.5 การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling)

การสะท้อนความรู้สึกเป็นการนำเอาข้อความและคำพูดของผู้รับการปรึกษามาตีความ และพูด ออกมาในเชิงของความรู้สึกที่แฝงอยู่ในเนื้อหานั้น โดยผู้ให้การปรึกษาอาจถอดข้อความและจัดคำพูดนั้นใหม่ มักจะ ขึ้นต้นด้วย “คุณรู้สึก.....” โดยพยายามเน้นถึงความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา การสะท้อนความรู้สึกจะเอื้ออำนวยให้ ผู้รับการปรึกษาพูดแสดงออกถึงอารมณ์ได้มากขึ้น ช่วยให้เขาได้รับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง เมื่อ ผู้รับการปรึกษาได้เข้าถึงความรู้สึกของตนแล้ว จะทำให้การปรึกษาดำเนินไปอย่างราบรื่นและตรงเป้าหมาย

### 2.3.6 การสรุปความ (Summarizing)

ในระหว่างการให้คำปรึกษาอาจมีการสนทนากันหลายเรื่องพร้อมๆ กัน และเกิดความสับสนได้ การใช้ทักษะการสรุปความจะมีประโยชน์อย่างยิ่ง กระทำโดยรวบรวมสิ่งที่พูดกันไปแล้วนั้นให้เป็นประโยคเดียว โดยครอบคลุมทั้งเนื้อหาและอารมณ์ความรู้สึกของเรื่องต่างๆ ที่ได้สนทนา การสรุปความจึงจำเป็นต้องอาศัย เรื่องราวต่างๆ ที่สนทนาให้ได้เป็นอย่างดี สิ่งที่ควรระมัดระวังในการสรุปความก็คือ อย่างนำความคิดใหม่ๆ เพิ่มเติม เข้าไป แต่ควรเป็นการรวบรวมสิ่งต่างๆ ที่ได้พูดคุยกันมาแล้ว

ตัวอย่างการสรุปความ

ผู้ให้การปรึกษา : “จากเรื่องที่คุณเล่ามาเกี่ยวกับครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนและการเรียนของคุณนั้น ดูเหมือนคุณจะประสบความล้มเหลวไปทุกๆ เรื่อง”

การสรุปจะช่วยให้คู่สนทนาเข้าใจถึงเรื่องราวที่กำลังสนทนากันได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการแสดงความคิดเห็นย้อนกลับ (feedback) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้สำรวจความคิดหรือความรู้สึกของตนเอง หรือผู้ให้การปรึกษาอาจนำไปสู่การสนทนาในเรื่องอื่นต่อไปหลังจากที่ผู้รับการปรึกษาพูดทวนซ้ำซากเรื่องเดิม

#### ตัวอย่างเปรียบเทียบทักษะการฟัง

ผู้รับการปรึกษา : “เด็กนักเรียนห้องของดิฉันแย่มากเลย ดิฉันคุมพวกเขาไม่ได้เลย ผอ.ก็แทบจะมาบีบคอดิฉันให้ดูแลเรื่องระเบียบ ดิฉันไม่ค่อยจะแน่ใจในความมีระเบียบนะสำคัญอย่างไร”

ผู้ให้การปรึกษา

การทำให้กระจ่าง : “คุณกำลังพูดว่าถูกบีบจาก ผอ. ให้ควบคุมนักเรียนให้มีระเบียบอย่างนี้ใช่ไหม”

การทบทวนประโยค : “คุณกำลังถูกบีบคั้นมากทีเดียวจาก ผอ. และจากตัวคุณให้คุมนักเรียนในชั้นให้อยู่ในระเบียบ”

การสะท้อนความรู้สึก : “คุณรู้สึกขุ่นเคืองใจกับนักเรียนในชั้นและสับสนระหว่างสิ่งที่ ผอ. ต้องการ กับที่คุณคิดว่าน่าจะดีที่สุด”

การสรุปความ : “นักเรียนในชั้นของคุณเกรงๆ กันทั้งนั้น คุณเลยต้องลำบากใจกับเด็กพวกนี้ ในขณะที่เดียวกันคุณรู้สึกถูกกดดันจาก ผอ. ให้ดูแลนักเรียนให้มีระเบียบ แต่คุณไม่แน่ใจว่าการมีระเบียบในห้องเรียนนั้นสำคัญอย่างไร”

## 2.4 ทักษะการตอบโต้ (Action Responses)

เป็นการโต้ตอบของผู้ให้การปรึกษาต่อคำกล่าวของผู้รับการปรึกษา ทักษะการโต้ตอบมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลง กล้ากระทำหรือแสดงออกอย่างมีเป้าหมาย

ทักษะการโต้ตอบมี 4 ลักษณะคือ การสอบซัก การเสริมกำลังใจ การเผชิญหน้า และการแปลความ

สิ่งสำคัญในการใช้ทักษะการโต้ตอบคือการเลือกเวลาที่เหมาะสม (timing) ควรใช้ทักษะการโต้ตอบ หลังจากได้รับฟังผู้รับการปรึกษาอย่างพอเพียง และได้สร้างความสนิทสนมแล้ว ทักษะการโต้ตอบเป็นการสะท้อนให้ผู้รับการปรึกษาทราบถึงความเข้าใจที่ผู้ให้การปรึกษามีต่อปัญหาของเขา ในขณะที่ทักษะการฟังเป็นการสะท้อนให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจปัญหาของตัวเอง ทักษะการฟังจึงช่วยปูพื้นให้ผู้รับการปรึกษายอมรับหรือเข้าใจการโต้ตอบของผู้ให้การปรึกษาง่ายขึ้น ดังนั้น หากผู้ให้การปรึกษาแสดงหรือโต้ตอบเร็วเกินไปก่อนเวลาที่เหมาะสม ผู้รับการปรึกษาก็มักจะมีปฏิกิริยาไม่เห็นด้วย ปฏิเสธ คัดค้าน หรือแม้กระทั่งหยุดรับการปรึกษา รายละเอียดของทักษะการโต้ตอบมีดังนี้

### 2.4.1 การสอบซัก (Probe)

การใช้คำถามปลายเปิดที่ขึ้นต้นด้วย “อะไร” “อย่างไร” “เมื่อไร” “ที่ไหน” หรือ “ใคร” เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ การสอบซักนำมาใช้เพื่อ

- 1) เริ่มต้นการสัมภาษณ์ เช่น ถามว่า “จะคุยอะไรกันวันนี้”
- 2) โน้มน้าวให้ผู้รับการปรึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติม เช่น “คุณพอจะเล่ารายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้ไหมคะ”
- 3) ขอร้องให้ผู้รับการปรึกษาพูดแสดงอารมณ์ เช่น “คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อพูดเรื่องนี้”
- 4) ขอให้ผู้รับการปรึกษายกตัวอย่างหรือรายละเอียดที่จะช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาเข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น เช่น “คุณกำลังทำอะไรอยู่ในขณะนั้น” “คุณคิดอะไรในตอนนั้น”

ตัวอย่างการสอบซัก

ผู้รับการปรึกษา : “เราเคยมีความสัมพันธ์กันครับ”



ผู้ให้การปรึกษา : “มีความสัมพันธ์กันลึกซึ่งขนาดไหน”

#### 2.4.2 การเสริมกำลังใจ (encouragement)

เป็นการที่ผู้ให้การปรึกษากล่าวชักจูงหรือชี้แนะให้ผู้รับการปรึกษายอมรับหรือเข้าใจถึงความสามารถหรือศักยภาพของตนเอง การเสริมกำลังใจมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

- 1) เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาซึ่งขาดการริเริ่ม ไม่มีความกระตือรือร้นหรือความมั่นใจในตัวเองให้เริ่มต้นทำที่หรือแสดงพฤติกรรมบางอย่าง
- 2) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษารับรู้ (aware) ถึงสมรรถภาพ ความสามารถของตนเอง
- 3) ช่วยแนะนำพฤติกรรมบางอย่างที่ผู้ให้การปรึกษาคิดว่าจะเป็นประโยชน์ โดยที่ผู้รับการปรึกษาไม่เคยคิดพิจารณามาก่อน

ดังนั้นการเสริมกำลังใจจึงเป็นการ “หยิ่งเชิง” (stroking) ผู้รับการปรึกษา เพื่อให้รู้สึกว่ามีผู้สนับสนุนให้กำลังใจแต่ผู้ให้การปรึกษาต้องระวังที่จะไม่ผลักดันให้ผู้รับการปรึกษายอมรับหรือเห็นด้วยตลอดเวลา ข้อควรระวังในการเสริมกำลังใจ เช่น

- 1) ไม่ควรใช้กับผู้รับการปรึกษาที่ชอบพูดดูถูกตนเอง (self-defeating comments) ดังเช่น ผู้ที่ชอบพูดเสมอๆ ว่า “หนูเข้ากับคนอื่นไม่ได้ค่ะ” ถ้าหากโต้ตอบว่า “เธอทำดีแล้วครูรู้ว่าเธอเข้ากับคนอื่นได้” จะเป็นการส่งเสริมให้เขาพูดซ้ำบ่อยๆ
- 2) ไม่ควรใช้เพื่อสร้างความหวังผิดๆ หรือเป็นคำปลอบใจที่ไม่เป็นความจริง
- 3) ไม่ควรใช้เพื่อกลบเกลื่อนความรู้สึกท้อแท้ของผู้รับการปรึกษา ซึ่งควรได้รับการสะท้อนความรู้สึกหรือการทำให้กระจ่างแทน ผู้ให้การปรึกษาจึงควรใช้การเสริมกำลังใจ เมื่อผู้รับการปรึกษาพร้อมแล้วที่จะปฏิบัติการหากยังมีความลังเลใจเนื่องจากขาดผู้สนับสนุนให้กำลังใจ

#### 2.4.3 การเผชิญหน้า (Confrontation)

คือการที่ผู้ให้การปรึกษาอธิบายถึงความสับสนหรือขัดแย้งกันระหว่างพฤติกรรม ความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับการปรึกษา ซึ่งไม่รับทราบหรือมองเห็นความขัดแย้งนี้ ประโยชน์ของกลวิธีการเผชิญหน้า มีดังนี้

- 1) ดึงดูดให้ผู้รับการปรึกษาให้ความสนใจพฤติกรรมบางอย่างของตน ซึ่งถ้าเปลี่ยนแปลงก็จะนำไปสู่การเพิ่มสมรรถภาพได้
- 2) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้วิเคราะห์ตนเองหรือพฤติกรรมบางอย่างเพื่อให้มีการปรับปรุงไปในทางดี
- 3) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้รับรู้ถึงความขัดแย้งระหว่างความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมของตนเอง เช่น ผู้ให้การปรึกษากล่าวกับผู้รับการปรึกษาว่า “คุณพูดว่าคุณมีความสุข แต่หน้าตาคุณดูเศร้า”

##### ตัวอย่าง กลวิธีการเผชิญหน้า

ผู้รับการปรึกษา : “เพื่อนๆ ไม่มีใครชอบผม ทุกคนรังเกียจผม (ทั้งที่จริงตัวเขาเองเป็นฝ่ายรังเกียจและหลบหลีกเพื่อนๆ)”

ผู้ให้การปรึกษา : “คุณเชื่อว่าไม่มีใครชอบคุณและไม่มีใครอยากคบกับคุณ แต่คุณเคยบอกผมว่าคุณคอยหาทางหลีกเลี่ยงเขา จริงแล้วดูเหมือนคุณเองเป็นฝ่ายรังเกียจพวกเพื่อน”

ผู้ให้การปรึกษาควรใช้การเผชิญหน้าหลังจากสร้างความสนิทสนมไว้วางใจกับผู้รับการปรึกษา เพราะอาจทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดอารมณ์และขุนเคืองใจต่อกัน และควรกล่าวในลักษณะที่มาจากข้อเท็จจริงคือพูดออกมาตามความเป็นจริง ไม่ใช่ความคิดเห็นซึ่งอาจจะผิดและมโนไปในทางตำหนิตายผู้รับการปรึกษาได้ เช่น ในตัวอย่างข้างต้นนั้น หากผู้ให้การปรึกษาพูดว่า “คุณต้องการให้เพื่อนๆ ชอบคุณ แต่นิสัยบางอย่างของคุณทำให้เขาทนคุณไม่ได้” จะเป็นการหักหาญน้ำใจผู้รับการปรึกษาเกินไป ผู้ให้การปรึกษาจึงอาจพูดว่า “คุณต้องการให้เพื่อนๆ ชอบคุณ แต่ที่ผมสังเกตคุณมักจะพูดอะไรเกี่ยวกับตัวคุณเองที่ทำให้เขารำคาญเลยพยายามเลี่ยงๆ คุณ”

การเลือกเวลาที่เหมาะสมในการใช้วิธีการเผชิญหน้าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสแสดงปฏิกิริยาตอบสนอง หรือกล่าวถกความคิดเห็นของตน ผู้ให้การปรึกษาต้องพิจารณาถึงระดับความสนใจตั้งใจฟัง ระดับความวิตกกังวล ความต้องการที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและความอดทนอดกลั้นในการฟังของผู้รับการปรึกษา จึงไม่ควรใช้การเผชิญหน้าเกินกว่าหนึ่งครั้งในแต่ละชั่วโมงของการปรึกษา เพราะจะเป็นการเรียกร้องและหลั่งล้นความรู้สึกของผู้รับการปรึกษามากเกินไปในช่วงเวลาอันสั้น

#### 2.4.4 การแปลความ (interpretation)

เป็นการที่ผู้ให้การปรึกษามีความเข้าใจและสามารถตีความหมาย แจกแจงให้ผู้รับการปรึกษาทราบ และเข้าใจถึงปัญหาของตนในด้านอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้สามารถปรับตัวหรือแก้ไข ปัญหาได้อย่างเป็นที่น่าสนใจ การแปลความจะแตกต่างจากทักษะการฟัง (การทบทวนประโยค, การทำให้กระจ่าง, การสะท้อนความรู้สึก และการสรุปความ) ที่การแปลความจะเกี่ยวข้องอธิบายความหมายเป็นนัย ซึ่งผู้รับการปรึกษาไม่ได้กล่าวเปิดเผยออกมาตรงๆ

##### วัตถุประสงค์ของการแปลความ

- 1) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับการปรึกษาและผู้ให้การปรึกษา โดยการโน้มน้าวให้ผู้รับการปรึกษายอมเปิดเผยตนเอง และช่วยเพิ่มความเชื่อถือในตัวผู้ให้การปรึกษา
- 2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมคำพูดที่ผู้รับการปรึกษาแสดงหรือกล่าวออกมาชัดเจนกับที่เป็นความนัย
- 3) ช่วยชี้แนะให้ผู้รับการปรึกษาสำรวจพฤติกรรมของตนเองในบางด้าน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในปัญหาของตน
- 4) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีความเข้าใจตนเอง (insight) เกิดแรงจูงใจ และความกระตือรือร้นที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นปัญหาในไปทางที่ดีกว่า ที่ให้ความหมายและความสุขในชีวิต

##### ตัวอย่าง การแปลความ

ผู้รับการปรึกษา : “ทุกอย่างดูช่างน่าเบื่อไม่มีเรื่องราวใหม่ๆ เลย ไม่มีอะไรน่าตื่นเต้น เพื่อนๆ ของฉันก็ไปคนละทิศทาง ฉันอยากจะขอให้ฉันเงินสักก้อนหนึ่งเพื่อจะได้ทำอะไรแตกต่างไปจากนี้บ้าง”

ผู้ให้การปรึกษา : “ดูเหมือนคุณต้องการเพื่อนและเงินเพื่อทำให้ชีวิตมีสุขและสนุก”

หรือ : “มันเป็นเรื่องค่อนข้างยากสำหรับคุณที่จะหาความพอใจในชีวิตโดยปราศจากเพื่อนหรือเงินมาช่วย”

ผู้ให้การปรึกษาพยายามอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเบื่อหน่ายของผู้รับการปรึกษา ที่บ่นออกมาถึงพฤติกรรมของเธอที่มึนงงว่าต้องการพึ่งพาอาศัยคนอื่นให้ช่วยบรรเทาความเบื่อหน่ายเพื่อที่จะทำให้เธอเข้าใจตนเอง และสามารถสร้างสรรค์ความหมายและความสนุกให้กับชีวิตได้

##### สรุป

ทักษะการโต้ตอบ (การสอบซัก, การเผชิญหน้า, การเสริมกำลังใจ และการแปลความ) ใช้เป็นแนวทางให้ผู้รับการปรึกษาสามารถมองเห็นหรือเข้าใจตนเองและโลกภายนอก ในขณะที่ทักษะการฟังเป็นการสะท้อนความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับการปรึกษาที่มีต่อโลกของเรา การเปลี่ยนแปลงของทัศนคติและความคิดเห็นของผู้รับการปรึกษาจะเป็นข้อบ่งชี้ว่า การให้การปรึกษาและแนะนำทำได้ผลหรือไม่ การใช้ทักษะการโต้ตอบอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้การปรึกษาจำเป็นต้องมีความตั้งใจอย่างมากและตัดสินใจอย่างระมัดระวังร่วมกับมีความยืดหยุ่น และไวในการรับรู้ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาที่แสดงออก ทั้งด้านวาจาและกริยาท่าทาง

##### ตัวอย่าง ทักษะการโต้ตอบ



ผู้รับการปรึกษา : “นักเรียนในห้องดิฉันและทะเลจิง เป็นเด็กมีปัญหาทั้งนั้น ดิฉันควบคุมเขาไม่ได้เลย ผอ.ก็แทบจะบีบคอดิฉันให้ดูแลให้มีระเบียบ แต่ดิฉันไม่แน่ใจเลยว่าการมีระเบียบนั้นสำคัญอย่างไร”

ผู้ให้การปรึกษา

การสอบซัก : “อะไรที่คุณคิดว่าสำคัญที่สุดสำหรับนักเรียนในชั้นของคุณ”

หรือ : “คุณคิดว่าความมีระเบียบจะช่วยได้อย่างไร”

การเสริมกำลังใจ : “ดูเหมือนคุณจะขาดความกล้าที่จะตัดสินใจด้วยตัวคุณเองว่าคุณต้องการให้นักเรียนในชั้นเป็นอย่างไร”

การเผชิญหน้า : “คุณพูดว่านักเรียนในชั้นของคุณและทะเล แต่ในอีกทางหนึ่งของคุณบอกว่าความมีระเบียบไม่สำคัญอะไรนักสำหรับคุณ”

การแปลความ : “มันเป็นการยากที่จะยอมรับที่ ผอ.มาสั่งคุณอย่างนั้น โดยที่ตัวคุณเองยังไม่แน่ใจถึงความสำคัญ”

การให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยาจะประสบความสำเร็จได้ ผู้ให้การปรึกษาต้องมีทั้งความรู้และความรัก ความรู้หมายถึง เข้าใจธรรมชาติความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ และสามารถใช้ทักษะต่างๆ อย่างเหมาะสม ส่วนความรักนั้นหมายถึง รักในเพื่อนมนุษย์และพร้อมที่จะช่วยเหลือไม่ว่าบุคคลที่อยู่ตรงหน้าจะเป็นใคร ดังนั้นหากผู้ให้การปรึกษามีความรู้ดีเลิศสามารถใช้ทักษะต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม แต่ปราศจากความรักความปรารถนาดีต่อผู้ถูกคุมความประพฤติอย่างจริงใจ ผู้ถูกคุมความประพฤติย่อมรับรู้ได้ และการให้การปรึกษาก็จะไม่สัมฤทธิ์ผลอย่างที่ต้องการ หรือหากท่านมีแต่ความปรารถนาดีแต่ไม่มีวิธีการที่จะช่วยให้ผู้ถูกคุมความประพฤติได้รู้จักแก้ไขปัญหของเขาเอง การให้การปรึกษาก็จะไม่สัมฤทธิ์ผลอย่างที่ต้องการเช่นเดียวกัน

\*\*\*\*\*

## กิจกรรมให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม

วันที่ ..... เวลา ..... น. สถานที่ .....

จำนวนสมาชิกในกลุ่ม ..... คน ( เข้าร่วมกิจกรรม ..... คน ขาด..... คน )

พคป. ประจำกลุ่ม 1) ..... 2) .....

อ.ส.ค. ประจำกลุ่ม 1) ..... 2) .....

3) ..... 4) .....

### ประเด็นการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่ม

1. ปัญหา / ความต้องการ/การเสพซ้ำ .....

.....

.....

.....

.....

2. การสงเคราะห์ / การช่วยเหลือ / แนวทางการแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

3. การติดตาม / เชื่อมเขียน

.....

.....

4. ประเด็นอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

### ข้อสังเกตของเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่ม

.....

.....