

บทที่ 6

การให้คำปรึกษาวัยรุ่น

(Counseling for Teenager)¹

การให้คำปรึกษา คือการช่วยเหลือให้คิดและตัดสินใจแก้ไขปัญหาของตนเองได้ ด้วยการใช้เทคนิคต่าง ของการสร้างความสัมพันธ์ การสื่อสาร ความเข้าใจและมีความรู้สึกรักอยากช่วยเหลือ ขั้นตอนของการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การสำรวจปัญหา และเลือกเรื่องที่จะทำงานร่วมกัน การประคับประคองจิตใจให้อารมณ์สงบ การแก้ปัญหากระตุ้นให้มองหาทางเลือก ข้อดี ข้อเสีย ชี้แนะ ช่องทาง ข้อมูล ประกอบการตัดสินใจ และการให้ตัดสินใจ การทดลองปฏิบัติ และติดตามผลด้วยตนเอง ก่อนจะยุติการช่วยเหลือ

การให้คำปรึกษาวัยรุ่น นอกจากจะมีความรู้และทักษะการให้คำปรึกษาแล้ว ควรมีความรู้ความเข้าใจวัยรุ่น ได้แก่พัฒนาการตามปกติของวัยรุ่น ปัญหาพฤติกรรมที่พบบ่อยในวัยรุ่น พัฒนาการปกติของวัยรุ่น

วัยรุ่น จะเริ่มต้นตอนอายุประมาณ 12-13 ปี แม้ว่าบางคนจะเข้าสู่วัยรุ่นเร็ว เช่น บางคนอายุ 9-10 ปีอาจเริ่มเป็นหนุ่มเป็นสาวแล้ว ก็ไม่ถือว่าผิดปกติ สมัยนี้มีแนวโน้มจะเป็นวัยรุ่นเร็วกว่าสมัยก่อน เนื่องจากความสมบูรณ์ทางร่างกายที่ดีขึ้น เพศหญิงจะเข้าสู่วัยรุ่นเร็วกว่าเพศชายประมาณ 2 ปี ในชั้นประถมปลาย ป.5-6 จะเห็นผู้หญิงจะเป็นสาวมากกว่าผู้ชาย เมื่อเข้าสู่วัยรุ่นแล้ว พัฒนาการของวัยรุ่นจะเกิดต่อเนื่องไปจนถึงอายุประมาณ 18 ปี จึงจะเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ ในช่วงวัยรุ่นนี้จะสังเกตตัวเองได้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ในพัฒนาการด้านต่างๆ ดังนี้

1. พัฒนาการทางร่างกาย

การเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายทั่วไปและการเปลี่ยนแปลงทางเพศ เนื่องจากวัยรุ่น มีการสร้างและหลั่งฮอร์โมนเพศและฮอร์โมนของการเจริญเติบโตอย่างมากและรวดเร็ว

การเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ร่างกายจะเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว แขนขาจะยาวขึ้นก่อนจะเห็นการเปลี่ยนแปลงอื่นประมาณ 2 ปี เพศหญิงจะไข่ม้วนมากกว่าชาย ผู้ชายจะมีกล้ามเนื้อมากกว่า ทำให้เพศชายแข็งแรงกว่า

การเปลี่ยนแปลงทางเพศ สิ่งที่เห็นได้ชัดเจน คือวัยรุ่นชายจะเป็นหนุ่มขึ้น นมขึ้นพาน (หัวนมโตขึ้นเล็กน้อย กดเจ็บ) เสียงแตก หนวดเคราขึ้น และเริ่มมีฝันเปียก (การหลั่งน้ำอสุจิในขณะ

¹ ผศ.นพ.พนม เกตุมาน สาขาวิชาจิตเวชเด็กและวัยรุ่น ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

หลับและฝันเกี่ยวกับเรื่องทางเพศ) การเกิดฝันเปียกครั้งแรกเป็นสัญญาณของการเข้าสู่วัยรุ่นของเพศชาย ส่วนวัยรุ่นหญิงจะเป็นสาวขึ้น คือ เต้านมมีขนาดโตขึ้น ไขมันที่เพิ่มขึ้นจะทำให้รูปร่างมีทรวดทรง สะโพกผายออกและเริ่มมีประจำเดือนครั้งแรก การมีประจำเดือนครั้งแรก เป็นสัญญาณบอกการเข้าสู่วัยรุ่นในหญิง

ทั้งสองเพศจะมีการเปลี่ยนแปลงของอวัยวะเพศ ซึ่งจะมีขนาดโตขึ้น และเปลี่ยนเป็นแบบผู้ใหญ่ มีขนขึ้นบริเวณอวัยวะเพศ มีกลิ่นตัว มีสิ่วขึ้น

2. พัฒนาการทางจิตใจ

สติปัญญา วัยนี้สติปัญญาจะพัฒนาสูงขึ้น อย่างมาก และรวดเร็ว จนมีความคิดเป็นแบบรูปธรรม นั่นคือมีความสามารถเรียนรู้ เข้าใจเหตุการณ์ต่างๆ ได้ลึกซึ้งขึ้น มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ และสังเคราะห์สิ่งต่างๆ ได้มากขึ้นตามลำดับ จนเมื่อพ้นวัยรุ่นแล้ว จะมีความสามารถทางสติปัญญาได้เหมือนผู้ใหญ่ แต่ในช่วงระหว่างวัยรุ่นนี้ ความคิดยังอาจขาดความรอบคอบ ขาดการยั้งคิด หรือไตร่ตรองให้รอบคอบ มีความคิดที่รวดเร็วแบบหุนหันพลันแล่นมากกว่า เมื่อโตขึ้นกว่านี้ จะมีความคิดที่สมบูรณ์ขึ้น คิดรอบด้านได้มากขึ้น โดยเรียนรู้จากประสบการณ์ต่างๆ ในชีวิตนั่นเอง

ความคิดเกี่ยวกับตนเอง วัยนี้จะเริ่มมีความสามารถในการรับรู้ตนเอง ด้านต่างๆ ดังนี้

เอกลักษณ์ จะเริ่มแสดงออกถึงสิ่งตนเองชอบ สิ่งที่ตนเองถนัด ซึ่งจะแสดงถึงความเป็นตัวตนของเขาที่โดดเด่น ได้แก่ วิชาที่ชอบเรียน กีฬาที่ชอบเล่น งานอดิเรก การใช้เวลาว่างให้เกิดความเพลิดเพลิน กลุ่มเพื่อนที่ชอบและสนิทสนมด้วย โดยจะเลือกคบคนที่มีส่วนคล้ายคลึงกัน หรือเข้ากันได้ และจะเกิดการเรียนรู้และถ่ายทอดแบบอย่างจากกลุ่มเพื่อนนี้เอง ทั้งแนวคิด ค่านิยม ระบบจริยธรรม การแสดงออกและการแก้ปัญหาในชีวิต จนสิ่งเหล่านี้กลายเป็นเอกลักษณ์ของตนและกลายเป็นบุคลิกภาพนั่นเอง สิ่ง que แสดงถึงเอกลักษณ์ตนเองยังมีอีกหลายด้าน ได้แก่ เอกลักษณ์ทางเพศ แฟชั่น ดารา นักร้อง การแต่งกาย ทางความเชื่อในศาสนา อาชีพ คติประจำใจ เป้าหมายในการดำเนินชีวิต วัยรุ่นที่ไม่เกิดเอกลักษณ์ของตน จะมีความสับสนในตนเอง ขาดแนวทางหรือเป้าหมายในชีวิตตน และขาดความสุขในการการดำเนินชีวิตต่อไป

การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น วัยนี้ต้องการการยอมรับจากกลุ่มเพื่อนอย่างมาก การได้รับการยอมรับจะช่วยให้เกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย เห็นคุณค่าของตนเอง มั่นใจตนเอง วัยนี้จึงมักอยากเด่น อยากดัง อยากให้มีคนรู้จักมากๆ อาจทำอะไรเพื่อให้อื่นสนใจ ถ้ามีจุดดีจุดเด่นให้เพื่อนๆยอมรับได้ จะเป็นที่ยอมรับของเพื่อนๆ การมีจุดเด่นนี้ ไม่จำเป็นต้องดีเด่นชนะคนอื่น ไม่ควรจะเด่นจากการแข่งขันให้เหนือกว่าใครๆ แต่สามารถดีเด่นในเรื่องการเป็นคนดี มีประโยชน์ โอบอ้อมอารี เต็มใจช่วยเหลือเพื่อน มองเพื่อนในแง่ดี มีการสื่อสารที่ดีต่อกัน

ความภาคภูมิใจตนเอง วัยรุ่นจะพอใจและภูมิใจ ที่ตนเองเป็นที่ยอมรับของเพื่อนและคนอื่นๆ ได้ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เป็นคนดีและมีประโยชน์แก่ผู้อื่นได้ ทำอะไรได้สำเร็จ การทำประโยชน์แก่เพื่อนๆ เป็นทักษะสำคัญที่ควรมี การมีเพื่อนดี จะช่วยกันสร้างความภาคภูมิใจให้แก่กันได้ การเลือกคบเพื่อนที่ดี เพื่อนที่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน จะช่วยให้มีความภูมิใจตนเองได้

ความเป็นตัวของตัวเอง วัยรุ่นจะรักอิสระ เสรีภาพ ไม่ค่อยชอบอยู่ในกฎเกณฑ์กติกาใดๆ ชอบคิดเอง ทำเอง พึ่งตัวเอง เชื่อความคิดตนเอง มีปฏิกริยาตอบโต้ผู้ใหญ่(เช่นพ่อแม่ หรือครูอาจารย์)ที่บีบบังคับสูง ความอยากรู้อยากเห็นอยากลองจะมีสูงสุดในวัยนี้ ทำให้อาจเกิดพฤติกรรมเสี่ยงได้ง่าย บางคนจะขาดการยั้งคิดที่ดี เมื่อตัวเองคิดอย่างไรแล้วก็อยากจะทำตามความคิด โดยขาดการไตร่ตรองให้รอบคอบ จึงต้องระมัดระวังตัว สร้างและแสดงความเป็นตัวของตัวเอง โดยมีการควบคุมตนเองให้อยู่ในกฎเกณฑ์กติกาของส่วนรวมด้วย

การควบคุมตนเอง วัยรุ่นจะเรียนรู้ที่จะควบคุมความคิด ควบคุมอารมณ์ ควบคุมการกระทำให้อยู่ในกรอบกติกา ทั้งที่บ้านและที่โรงเรียน การรู้จักยั้งคิด การคิดให้เป็นระบบ จะเป็นประโยชน์ที่ทำให้สามารถใช้ความคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้

อารมณ์ หลายคนเมื่อเริ่มเข้าสู่วัยรุ่นจะมีอารมณ์ปั่นป่วน เปลี่ยนแปลงง่าย หงุดหงิดง่าย เครียดง่าย โกรธง่าย อาจเกิดอารมณ์ซึมเศร้าโดยไม่มีสาเหตุได้ง่าย อารมณ์ที่ไม่ดีเหล่านี้ อาจทำให้เกิดพฤติกรรมเกรี้ยวกร้าว มีผลต่อการเรียนและการดำเนินชีวิตได้ ในวัยรุ่นตอนต้น การควบคุมอารมณ์ยังไม่ค่อยดีนัก บางครั้งยังทำอะไรตามอารมณ์ตัวเองอยู่บ้าง แต่จะค่อยๆ ดีขึ้นเมื่ออายุมากขึ้น นอกจากนี้จะมีความรู้สึกหรือมีอาการทางเพศ ทำให้มีความสนใจใฝ่รู้เรื่องทางเพศ หรือมีพฤติกรรมทางเพศ เช่น การสำเร็จความใคร่ด้วยตนเอง เป็นการระบายความรู้สึกทางเพศ ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องปกติในวัยนี้ แต่พฤติกรรมบางอย่างอาจเป็นปัญหาตามมา เช่น เบี่ยงเบนทางเพศ กามวิปริต หรือการมีเพศสัมพันธ์ในวัยรุ่น ควรรู้ว่า ควรควบคุมอารมณ์อย่างไรดี เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นในวัยนี้

จริยธรรม วัยรุ่นจะมีความคิดเชิงอุดมคติสูง เพราะสามารถแยกแยะความผิดชอบชั่วดีได้ มีระบบมโนธรรมของตนเอง ต้องการให้เกิดความถูกต้อง ความชอบธรรมในสังคม ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ต้องการเป็นคนดี เป็นที่ชื่นชอบของคนอื่น และจะรู้สึกอึดอัดกับข้อจำกัดกับความไม่ถูกต้องในสังคม หรือในบ้าน แม้แต่พ่อแม่ของตนเองก็เริ่มรู้สึกว่าไม่ได้ดีสมบูรณ์แบบเหมือนเมื่อก่อนอีกต่อไปแล้ว บางครั้งอาจจะแสดงออกวิพากษ์วิจารณ์พ่อแม่หรือ ครูอาจารย์ตรงๆอย่างรุนแรง การต่อต้าน ประท้วง จึงเกิดได้บ่อยในวัยนี้เมื่อวัยรุ่นเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือมีการเอาเปรียบ เบียดเบียน ความไม่เสมอภาคกัน ในวัยรุ่นตอนต้นการควบคุมตนเองอาจยังไม่ดีนัก แต่เมื่อพ้นวัยรุ่นนี้ไป การควบคุมตนเองจะดีขึ้น จนเป็นระบบจริยธรรมที่สมบูรณ์แบบเหมือนผู้ใหญ่

3. พัฒนาการทางสังคม

วัยนี้จะเริ่มห่างจากทางบ้าน ไม่ค่อยสนิทสนมคลุกคลีกับพ่อแม่พี่น้องเหมือนเดิม แต่จะสนใจเพื่อนมากกว่า จะใช้เวลากับเพื่อนนานๆ มีกิจกรรมนอกบ้านมาก ไม่อยากไปไหนกับทางบ้าน เริ่มมีความสนใจเพศตรงข้าม สนใจสังคมสิ่งแวดล้อม ปรับตัวเองให้เข้ากับกฎเกณฑ์กติกาของกลุ่ม ของสังคมได้ดีขึ้น มีความสามารถในทักษะสังคม การสื่อสารเจรจา การแก้ปัญหา การประนีประนอม การยืดหยุ่นโอนอ่อนผ่อนตามกัน และการทำงานร่วมกับผู้อื่น พัฒนาการทางสังคมที่ดีจะเป็นพื้นฐานมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และบุคลิกภาพที่ดี การเรียนรู้สังคมจะช่วยให้ตนเองหาแนวทางการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมกับตนเอง เลือกรหัสชีวิตที่เหมาะสมกับตน และมีครอบครัวที่ดี ช่วยกันดูแลสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อตนเองและส่วนรวมในอนาคตต่อไป

3.1 เป้าหมายของการพัฒนาวัยรุ่น

เป้าหมายของการพัฒนาวัยรุ่น ควรประกอบด้วย

1. ร่างกายที่แข็งแรง ปราศจากความบกพร่องทางกาย มีความสมบูรณ์ มีภูมิคุ้มกันทานโรคและปราศจากภาวะเสี่ยงต่อปัญหาทางกายต่างๆ ควรเอาใจใส่กับร่างกาย ไม่ปล่อยให้อ้วนไป ผอมไป หรือขาดอาหารบางอย่าง ควรมีการออกกำลังกายสม่ำเสมอ ให้ร่างกายสดชื่น แข็งแรง มีภูมิคุ้มกันทานโรคต่างๆ

2. เอกลักษณ์แห่งตนเองดี

- มีทักษะส่วนตัวและทักษะสังคมดี มีบุคลิกภาพดี
- มีเอกลักษณ์ส่วนตัวและเอกลักษณ์ทางเพศเหมาะสม
- มีการเรียนและอาชีพ ได้ตามศักยภาพของตน ตามความชอบความถนัด และความเป็นไปได้ ทำให้มีความพอใจต่อตนเอง

- การดำเนินชีวิต สอดคล้องกับความชอบความถนัด มีการผ่อนคลาย กีฬางานอดิเรก มีความสุขได้โดยไม่เบียดเบียนคนอื่น มีการช่วยเหลือคนอื่นและสิ่งแวดล้อม

- มีมโนธรรมดี เป็นคนดี

3. มีการบริหารตนเองได้ดี สามารถบริหารจัดการตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น

4. มีความรับผิดชอบ มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ต่อผู้อื่น ต่อประเทศชาติ และต่อสิ่งแวดล้อมได้ดี

5. มีมนุษยสัมพันธ์กับคนอื่นได้ดี เลือกคบเพื่อนที่ดี รักษาความสัมพันธ์ที่ดีไว้ได้ยืนยาว

4. ความหมายของการให้คำปรึกษา

กระบวนการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหา โดยอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษา

และผู้รับการปรึกษา ใช้เทคนิคการสื่อสาร ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ถึงสาเหตุของปัญหา ใช้ศักยภาพของ ตนเองในการคิด ตัดสินใจ แก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง

หลักการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา เป็นการช่วยเหลือรูปแบบหนึ่ง ที่อาศัยความสัมพันธ์และการสื่อสารระหว่าง ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหา ได้ความรู้ และทางเลือกในการแก้ปัญหานั้นอย่างเพียงพอมีสภาพอารมณ์และจิตใจที่พร้อมจะคิดและตัดสินใจด้วยตัวเอง

วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา จึงประกอบด้วย การช่วยให้วัยรุ่น

1. เกิดแรงจูงใจที่จะให้ข้อมูล
2. เข้าใจและเห็นปัญหาของตนเอง
3. อยากแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาตนเอง
4. ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาตนเอง

เทคนิคการให้คำปรึกษา

เทคนิคการให้คำปรึกษา สามารถนำมาใช้ตั้งแต่เริ่มการสัมภาษณ์วัยรุ่น ขึ้นตอน ดังนี้

1. การเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
2. การสำรวจลงไปปัญหา หรือสาเหตุที่ทำให้ต้องมาพบกัน
3. สรุปและเลือกประเด็นที่สำคัญร่วมกัน ที่จะทำงานร่วมกัน
4. ตั้งเป้าหมายในการทำงานต่อไปด้วยกัน คือการแก้ไขปัญหา
5. การดำเนินการช่วยเหลือ การฝึกฝนทักษะต่างๆ
6. การสรุปและยุติการให้คำปรึกษา

เทคนิคที่ใช้

เทคนิคการให้คำปรึกษา ตามลำดับขั้นมีดังนี้

1. การเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

- การจัดสิ่งแวดล้อม ห้องตรวจควรความมิดชิด เป็นสัดส่วน ไม่มีเสียงรบกวน ไม่มีคนเดินผ่านไปมา บรรยากาศมีความสงบและเป็นกันเอง

- ทานั่ง ควรเป็นลักษณะตั้งฉากกัน ไม่ควรเผชิญหน้ากันตรงๆ เอียงกันเล็กน้อย ไกลกันพอที่จะแตะไหล่ได้

- ก่อนการเริ่มต้นสัมภาษณ์ ควรจัดลำดับการสัมภาษณ์ให้ดี (ควรพบวัยรุ่นพร้อมพ่อแม่ สั้นๆ เพื่อทำความเข้าใจปัญหาเบื้องต้นก่อน หลังจากนั้นจึงขอสัมภาษณ์วัยรุ่นตามลำพัง)

- เปิดการสนทนานำให้เกิดความผ่อนคลาย เป็นกันเอง (small talk)

“วันนี้มากันกี่คนครับ มาอย่างไร รถติดหรือไม่ นั่งรอนานหรือไม่ อากาศเป็นอย่างไร... ฯลฯ”

- แนะนำตัวเอง สถานที่ วัตถุประสงค์ของการคุยกัน เวลาที่จะคุยกัน

“ผมชื่อ.....เป็นแพทย์ทำงานที่นี่”

“ห้องนี้เป็นห้องสัมภาษณ์ มีหมอและผู้ช่วยอีกหนึ่งคนเท่านั้น ห้องนี้มีกล้องโทรทัศน์วงจรปิด แต่ขณะนี้หมอจะไม่ใช้ ถ้ามีการใช้เมื่อใดจะขออนุญาตทุกคนก่อนทุกครั้ง”

“ช่วงแรกนี้ หมอขอคุยด้วยกับทุกคนทั้งหมดสั้นๆก่อน หลังจากนั้นจะขอคุยส่วนตัวกับ..... (ชื่อวัยรุ่น)ตอนหลัง”

“วันนี้มีใครมากันบ้าง หมออยากรู้จักทุกคน ขอให้ช่วยแนะนำตัวกันก่อน ดีไหมครับ”

- การสัมภาษณ์วัยรุ่น แพทย์ควรแนะนำครอบครัวว่า จะขอสัมภาษณ์วัยรุ่นตามลำพังด้วย ถ้ามีสิ่งที่ยุ่รุ่นไม่กล้าเล่ากับพ่อแม่ เขาจะได้มีโอกาสพูดได้อย่างสบายใจ และเป็นเรื่องปกติที่แพทย์จะขอคุยกับวัยรุ่นตามลำพัง

“หมอขอคุยกับ.....ตามลำพังสักครู่ หลังจากนั้นจะขอคุยกับพ่อแม่ในตอนท้ายอีกที”

- การพบกับพ่อแม่ในช่วงสุดท้าย เพื่อรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และอาจมีสิ่งที่คุณพ่ออยากเล่าให้แพทย์ฟังเพิ่มเติมที่ไม่อยากเล่าต่อหน้าเด็ก ช่วงสุดท้ายจะเป็นโอกาสที่แพทย์สรุปผลที่ได้ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ และวางแผนการช่วยเหลือต่อไป ก่อนจบควรเปิดโอกาสให้พ่อแม่ซักถาม

- การใช้ภาษาพูด น้ำเสียง การเน้นคำ การใช้ สรรพนาม การทำความเข้าใจภาษาของวัยรุ่น ควรใช้ภาษาที่เข้าใจกันง่าย เป็นกันเอง พยายามเข้าใจและยอมรับภาษาวัยรุ่น แต่ไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาวัยรุ่น

- เรื่องที่วัยรุ่นไม่อยากเล่าในช่วงแรก แพทย์ควรข้ามไปก่อน แต่ทิ้งท้ายไว้ว่ามีความสำคัญที่น่าจะกลับมาคุยกันอีกในโอกาสต่อไป

“เรื่องนี้ที่น่าสนใจมาก อาจมีส่วนสำคัญทีเดียว แต่....ยังไม่อยากเล่าในตอนนี ก็ไม่เป็นไร เอาไว้เมื่อพร้อมที่จะเล่าแล้วค่อยเล่าก็ได้ หมอจะขอคุยเรื่องอื่นก่อน แล้วจะขอย้อนกลับมาคุยเรื่องนี้ตอนหลัง ดีไหม”

- การใช้ภาษากาย การสัมผัส สีหน้า แววตา ท่าทาง ให้เกิดความเป็นกันเอง อยากรู้ใจ อยากรู้อยากเห็น ไม่ตัดสินความผิด หรือแสดงการไม่เห็นด้วยกับพฤติกรรมหรือสิ่งที่วัยรุ่นเปิดเผย

2. การสำรวจลงไปปัญหา หรือสาเหตุที่ทำให้ต้องมาพบ

การรักษาความลับ (confidentiality) ก่อนการสำรวจลงลึกในประเด็นปัญหา ควรสังเกต ทำที่ความร่วมมือ การเปิดเผยข้อมูล ว่าวัยรุ่นมีความไว้วางใจแพทย์มากน้อยเพียงไร มีเรื่องใดที่วัยรุ่นยังกังวล เช่น เรื่องการเก็บรักษาข้อมูลของวัยรุ่น ควรให้ความมั่นใจเรื่องนี้

“เรื่องที่คุณกัณนี้ หมอคงไม่น่าไปบอกพ่อแม่ หรือคนอื่นๆ ฟัง ถ้ามีเรื่องที่คุณหมอจะบอกพ่อแม่ หมอจะขอบอก....ก่อน และเรื่องที่จะบอกคงเป็นเรื่องที่.....ยินยอมแล้ว”

เทคนิคการถาม ในตอนต้นควรสอบถามถึงความเข้าใจถึงการมาพบแพทย์ มาได้อย่างไร พ่อแม่บอกอย่างไร คิดอย่างไรในตอนแรก

“เมื่อสักครู่นี้พ่อแม่เล่ามา คิดอย่างไรบ้าง มีตอนไหนที่ไม่เห็นด้วย ไม่เป็นความจริงบ้าง หรือมี มีอะไรที่จะเล่าเพิ่มเติมตรงไหนอีกบ้าง”

“ช่วยเล่าให้หมอฟังว่าเกิดอะไรขึ้น”

“เป็นอย่างไร ถึงมาพบหมอที่นี่”

“ลองเดาดูว่า เหตุใดพ่อแม่ถึงพามาพบหมอ”

“คิดว่าพ่อแม่เป็นห่วงเรื่องอะไร”

“หมอทราบจากพ่อแม่ว่า..... คิดอย่างไรบ้าง”

“แล้วปัญหาในความคิดของ..... คืออะไร”

“อยากให้พ่อแม่เข้าใจอย่างไร อยากให้มีการเปลี่ยนแปลงอะไรเกิดขึ้นในบ้าน”

ประเภทของคำถาม

คำถามปลายเปิด (open-ended question) เป็นคำถามที่มีคำตอบได้หลากหลาย มักใช้ในการสอบถามเบื้องต้น ในระยะแรกๆ ของการสัมภาษณ์ ที่ยังไม่แน่ใจว่าวัยรุ่นจะตอบอย่างไร ดังตัวอย่างต่อไปนี้

“อยากให้หมอช่วยเรื่องอะไร”

“เรื่องอะไรที่ทำให้ไม่สบายใจ”

คำถามปลายเปิด มักจะได้คำตอบที่ตรงกับสิ่งที่วัยรุ่นคิด กังวล เป็นห่วง หรือรู้สึกว่าเป็นปัญหาอยู่ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากปัญหาที่วัยรุ่นคิด อาจไม่ตรงกับปัญหาที่พ่อแม่เป็นห่วงอยู่

คำถามปลายปิด (close-ended question) เป็นคำถามที่คาดหวังคำตอบว่า ใช่ หรือไม่ใช่ เท่านั้น ใช้ในกรณีที่ต้องการตรวจสอบว่า มีหรือไม่มีสิ่งที่คุณสัมภาษณ์สงสัยอยู่ ไม่ควรใช้ในช่วงแรกๆ ของการสัมภาษณ์ เพราะอาจปิดกั้นการระบายปัญหาที่แท้จริงของวัยรุ่น ตัวอย่างคำถามปลายปิด

“นอนหลับดีไหม”

“เบื่ออาหารหรือไม่”

“ท้อแท้ไหม”

คำถามปลายปิดมักใช้ในการสำรวจปัญหาอย่างเป็นระบบ เพื่อตรวจสอบว่าวัยรุ่นมีหรือไม่มีอาการหรือปัญหาที่สงสัย มักใช้ในตอนท้ายของการสัมภาษณ์

คำถามนำ (leading question) เป็นคำถามที่ส่งเสริมให้ตอบไปในทิศทางนั้น มักใช้ในกรณีที่วัยรุ่นลังเลที่จะตอบ เช่น

“เพื่อนเคยชวนให้ลองใช้ยาเสพติดเหมือนกันใช่ไหม”

“ยาบ้านี้รสชาติเป็นอย่างไร ชอบไหม”

การกระตุ้นให้เล่าเรื่อง (facilitation)

“หมอทราบเบื้องต้นมาว่า..... คุณพ่อคุณแม่รู้สึกเป็นห่วงที่.....”

“ที่จริงคุณพ่อคุณแม่เล่าให้หมอฟังบ้างแล้ว แต่หมออยากฟังจาก.....(ชื่อ)เอง ลองเล่าให้หมอฟังว่าเกิดอะไรขึ้น”

“พ่อแม่กังวลว่า.....”

“พ่อแม่อยากจะทำความเข้าใจปัญหามากขึ้น จึงชวน.....มาคุยกับหมอ”

“คิดอย่างไรบ้าง รู้สึกอย่างไร ยังโกรธพ่อแม่หรือไม่ เมื่อรู้เหตุผลอย่างนี้แล้ว”

การยอมรับ (unconditioned positive regard)

“เรื่องใดที่พูดลำบาก หรืออธิบายไม่ได้ ขอให้บอกหมอด้วย”

“ใครๆที่อยู่ในสภาพเดียวกับ..... คงจะทำใจยอมรับได้ลำบากเหมือนกัน”

“บางทีมันก็ยากที่จะเล่า เรื่องที่ค่อนข้างส่วนตัวอย่างนี้ เอาไว้พร้อมแล้วค่อยเล่าก็ได้”

“เรื่องไหนที่ยังไม่พร้อมจะคุย ขอให้บอกหมอ”

การสำรวจลงลึก (exploration)

“มีอะไรที่ทำให้รู้สึกหนักใจ กังวลใจ หงุดหงิดใจ”

“ถ้าเป็นไปได้ อยากให้มีการเปลี่ยนแปลงอะไรในบ้าน”

“อยากให้พ่อแม่เป็นอย่างไร”

“ปัญหาอื่นๆในบ้านละ มีอะไรหนักใจหรือไม่”(ลองสำรวจในเรื่องอื่นๆ ในตอนท้าย เช่น เรื่องความสัมพันธ์ของพ่อแม่ ความสัมพันธ์กับน้อง หรือญาติคนอื่นๆ)

“วางแผนไว้อย่างไรบ้าง ระยะสั้น ระยะยาว”

การสะท้อนความรู้สึก (reflection of feeling)

“.....รู้สึกไม่พอใจที่คุณแม่ยึดโทรศัพท์มือถือไป”

“.....โกรธที่ถูกทำโทษ”

“.....อึดอัดใจที่หมอลงถามถึงเรื่องนี้”

“.....กังวลใจจนนอนไม่หลับ”

การสะท้อนความรู้สึกจะช่วยให้วัยรุ่นเกิดความรู้สึกว่าแพทย์เข้าใจความรู้สึก เกิดความ-

สัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การสะท้อนความรู้สึกช่วยในการตอบคำถาม หรือตอบสนองบางสถานการณ์ได้ เช่น

วัยรุ่น(พูดอย่างโกรธๆว่า) “หมอไม่เข้าใจผมหรอก”

แพทย์ (ใช้เทคนิคการสะท้อนความรู้สึก) “.....คงรู้สึกหมดหวัง ที่จะมีใครเข้าใจปัญหานี้”

การสะท้อนความคิด ความเห็น ความเชื่อ (reflection of thinking, attitudes, believes)

บางครั้งการสะท้อนความคิดวัยรุ่น จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันกับแพทย์ และช่วยให้วัยรุ่นหยุดคิดถึงสิ่งที่ตนเองคิด และในหลายโอกาสช่วยให้วัยรุ่นเห็นความสัมพันธ์ของความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของตนเองได้ ตัวอย่างเช่น

“.....คิดว่าพ่อแม่ไม่เข้าใจ”

“.....คิดว่าถ้าขออนุญาตก่อน พ่อคงปฏิเสธ”

บางจังหวะ การสะท้อนความคิดก็ช่วยแก้ไขสถานการณ์ได้ เช่น

วัยรุ่น (พูดอย่างโกรธๆว่า) “หมอไม่เข้าใจผมหรอก”

แพทย์(ใช้เทคนิคการสะท้อนความคิด) “.....คิดว่าปัญหานี้ยาก จนคนอื่นคงไม่เข้าใจ

วัยรุ่น (พูดอย่างโกรธๆว่า) “ลองหมอมาเป็นผมบ้างสิ หมอจะทำอย่างไร”

แพทย์ (ใช้เทคนิคการสะท้อนความคิด) “.....คงคิดว่าเรื่องนี้เกิดขึ้นกับใคร ก็คงยากที่จะตัดสินใจ”

การถามความคิดและความรู้สึก (exploring the feeling and thinking)

นอกจากเทคนิคการสะท้อนความคิดความรู้สึกข้างต้นแล้ว บางครั้งการสอบถามความคิดความรู้สึก จะช่วยให้แพทย์เข้าใจวัยรุ่นมากขึ้น และสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกันได้มาก เช่น

“คุณแม่ทำแบบนั้นคิดอย่างไรบ้าง”

“โดนเหตุการณ์แบบนั้นรู้สึกอย่างไร”

แสดงทัศนคติที่ดีต่อวัยรุ่น (rapport, nonjudgmental attitude)

แพทย์ควรมีความเข้าใจ(understanding) ยอมรับ, (unconditional positive regard) มองในแง่ดีเป็นกลาง (neutral) อยากร่วมใจ (empathy) เห็นใจ (sympathy)

“ความสนใจเรื่องเพศในวัยรุ่น ไม่ใช่เรื่องผิดปกติมีความสนใจเรื่องนี้บ้างไหม”

“เพื่อนบางคนอาจมียาเสพติดมาชักชวนกันเคยเห็นบ้างไหม เคยลองบ้างไหม”

แสดงสิ่งที่ทีมแพทย์จะช่วยเหลือได้ (hope) เช่น สร้างความเข้าใจกัน วิธีการบางอย่างพ่อแม่ก็ไม่เข้าใจ ทำไม่ถูก มีการจัดการไม่ดี เรื่องบางอย่างที่หมอช่วยได้ทันที เช่นการให้ความรู้พ่อแม่ การฝึกทักษะต่างๆ เมื่อช่วยแล้วจะเกิดผลดีอย่างไร ถ้าไม่ช่วยจะเกิดผล (เสีย) ตามมาอย่างไร

การให้วัยรุ่นได้ระบายความรู้สึก (ventilation)

“บางทีการร้องไห้ หรือได้ระบายความทุกข์ใจไม่สบายใจก็ช่วยให้ใจสบายขึ้น”

“หมอยอยากให้.....เล่าเรื่องที่อาจไม่สบายใจ แต่อาจทำให้เราเข้าใจเหตุการณ์ดีขึ้น”

สรุปความ (summarization)

“ปัญหาใหญ่เรื่องหนึ่ง คือคุณแม่ไม่ค่อยเข้าใจความต้องการของ.....”

“หลายครั้งที่.....ก็ทำอะไรด้วยอารมณ์ แต่ก็มาคิดเสียใจทีหลัง”

แปลความหมาย (interpretation)

“เวลาโกรธพ่อแม่ ก็แกล้งให้พ่อแม่หงุดหงิด”

การชมเชย (positive reinforcing)

“หมอคิดว่าเป็นการดีมาก ที่...อยากจะทำใจตัวเองอยากแก้ไขเปลี่ยนแปลง”

“ดีนะที่.....มีความสนใจในเรื่องการเรียน”

การสำรวจปัญหาอย่างเป็นระบบ (system review)

รวบรวมข้อมูลเบื้องต้นจากอาการต่างๆ และปัญหาที่ได้จากวัยรุ่นและครอบครัว ข้อมูลของครอบครัว การเลี้ยงดูตั้งแต่เกิด พัฒนาการ การเรียน ความสัมพันธ์กับครอบครัวและกับโรงเรียน ปัจจัยสาเหตุ ปัจจัยกระตุ้นและส่งเสริมให้เป็นปัญหา หรือปัจจัยป้องกัน ข้อดีและจุดเด่นจุดแข็งของวัยรุ่น

3. สรุปและเลือกประเด็นที่สำคัญร่วมกัน ที่จะทำงานต่อไป

การเลือกประเด็นที่สำคัญ และวัยรุ่นยอมรับเพื่อทำงานร่วมกัน ควรเป็นเรื่องต่อไปนี้

- เรื่องที่วัยรุ่นรู้สึกว่าเดือดร้อน ต้องการความช่วยเหลือ เช่น อาการทางร่างกายจากความเครียด อาการย้ำคิดย้ำทำ อารมณ์ซึมเศร้า ความไม่เข้าใจของพ่อแม่ การถูกจำกัดสิทธิต่างๆ
- เรื่องที่วัยรุ่นอยากให้เปลี่ยนแปลง เช่น ความสัมพันธ์ภายในบ้านที่ไม่ค่อยดี การยินยอมให้ในสิ่งที่วัยรุ่นต้องการ เช่น เวลาไปกับเพื่อน เงิน โทรศัพท์

การเลือกเรื่องมีความสำคัญมาก เพราะจะช่วยให้เข้าถึงปัญหาที่แท้จริง การเลือกควรให้วัยรุ่นมีส่วนร่วม เช่น

“เราจะตั้งเป้าหมายเรื่องใดก่อนดี”

“เรื่องเวลาเครียด แล้วอาการปวดหัว น่าสนใจเหมือนกัน ไม่ทราบว่าจะ....คิดอย่างไร”

“เรื่องความไม่เข้าใจกันในบ้าน มีความสำคัญต่อ.....จนอยากให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่”

“.....คงอยากให้ผลการเรียนดีขึ้นกว่านี้”

“ปัญหาการเรียนน่าจะเป็นผลของอารมณ์ คิดอยากจะทำอย่างไร”

“ลองช่วยกันเลือกรื่องที่น่าจะแก้ไขกันได้ก่อน”

“เคยคิดจะแก้ไขอย่างไรแล้วบ้าง”

“สรุปแล้วคิดว่าเราน่าจะมุ่งประเด็นนี้..... ก่อนจะดีไหม”

หลักการในการตั้งประเด็นที่น่าจะเป็นเป้าหมาย ควรให้สอดคล้องกับความต้องการของวัยรุ่น แพทย์อาจช่วยโน้มน้าวให้วัยรุ่นมองเห็นปัญหาที่แท้จริง และมีทิศทางที่ถูกต้อง

4. ตั้งเป้าหมายในการทำงานต่อไปด้วยกัน

เมื่อผู้สัมภาษณ์ได้ข้อมูลเพียงพอแล้ว ต่อไปคือการแก้ไข้ปัญหา โดยวิธีการ เป้าหมายร่วมกับวัยรุ่น ควรช่วยกันคิดและให้ออกมาเป็นความต้องการของวัยรุ่นจริงๆ และควรจะครอบคลุมประเด็นหลักๆของปัญหา

การแก้ไข้ต่อไปจะเกิดในด้านต่างๆ คือ

- การเปลี่ยนแปลงของตนเอง เช่น การสังเกตอารมณ์ตนเองให้มากขึ้น มีการจัดการกับอารมณ์ได้ดี ควบคุมตัวเองได้ ยิ่งใจตัวเองได้มากขึ้น จัดระเบียบวินัยของตัวเอง เอาใจใส่เรื่องส่วนตัวมากขึ้น รับผิดชอบส่วนรวมมากขึ้น

- สร้างแรงจูงใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแก้ไข้ตนเอง

“หมอมคิดว่า ถ้า....แสดงความรับผิดชอบโดย..... คุณพ่อคุณแม่ คงจะไว้วางใจมากขึ้น การจะขออนุญาตไปกับเพื่อนน่าจะง่ายขึ้นด้วย”

- ให้ความหวังและโอกาสที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

“หมอมจะช่วยอธิบายให้คุณพ่อคุณแม่เข้าใจความต้องการของวัยรุ่นมากขึ้น แต่...ก็ต้องช่วยหมอมทำให้พ่อแม่ไว้วางใจ เช่น การรักษาคำพูด ถ้าเราพยายามแล้วพ่อแม่ยังไม่เปลี่ยนแปลง ขอให้กลับมาเล่าให้หมอฟังด้วย”

- อธิบายสิ่งที่จะวางแผนร่วมกับพ่อแม่(clarification)

“หลังจากนี้หมอมจะคุยกับพ่อแม่ สิ่งที่หมอมจะพูดคือ อธิบายให้ท่านเข้าใจว่า.....และจะช่วยให้ท่านยืดหยุ่นกับ.....บ้างเช่น อาจจะอนุญาตให้ไปกับเพื่อนได้ในวันหยุด แต่จะขออนุญาต ต้องบอกกันก่อนในเรื่องรายละเอียด เช่น ไปที่ไหน กับใคร เวลาใด จะกลับเมื่อไร อย่างนี้จะดีไหม ฯลฯ”

“หมอมยังไม่แน่ใจว่าจะพูดให้พ่อแม่เปลี่ยนแปลงได้มากน้อยแค่ไหน แต่เท่าที่คุยกับเขาแล้ว ก็เห็นว่าน่าจะได้รับฟังหมอบ้าง แต่นิสัยใจคอคนตามปกติ นั้น จะเปลี่ยนแปลงทันทีคงยาก แต่ก็ที่น่าทดลองดู ให้โอกาสท่านเปลี่ยนแปลงก่อน ถ้าไม่สำเร็จเราจะกลับมาคุยกันใหม่”

5. การช่วยกันในทางปฏิบัติ (Working through)

เป็นกระบวนการแก้ไข้เปลี่ยนแปลง คิด ตัดสินใจ ผิดฝนตนเอง เพื่อให้แก้ไข้ปัญหา สร้างสิ่งใหม่ มักจะเกิดขึ้นในระยะเวลาต่อมา ที่เริ่มมีความสัมพันธ์ดีต่อกันแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้เทคนิคต่างๆที่ทำให้

เกิดการเรียนรู้ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในระยะยาว ขั้นตอนนี้นักใช้เวลานานพอสมควร กว่าจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในการสัมภาษณ์นั้น เมื่อแพทย์จะรวบรวมข้อมูลมากพอ จนสามารถวางแผนการช่วยเหลือต่อไปได้แล้ว ต่อไปก็จะพยายามโน้มน้าว ให้วัยรุ่นมีแรงจูงใจที่จะแก้ไขในขั้นตอนแรกนี้ และในการพบกันครั้งต่อไป การเริ่มการช่วยเหลือจะทำได้ง่าย

ในการสัมภาษณ์วัยรุ่นครั้งแรก ไม่ควรพยายามแก้ไขเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้ได้ทันที การให้คำแนะนำที่เร็วเกินไป นอกจากจะไม่ได้ผล วัยรุ่นมักไม่เชื่อแล้ว อาจรบกวนความสัมพันธ์ที่เป็นเป้าหมายหลักของการสัมภาษณ์ในระยะแรก เนื่องจากวัยรุ่นอาจจะรู้สึก ว่า แพทย์ทำตัวเหมือนพ่อแม่ หรือครูของเขา แพทย์ควรอธิบายให้วัยรุ่นเข้าใจถึงปัญหา สาเหตุของปัญหา ขั้นตอนการช่วยเหลือต่อไป เช่น

“จากข้อมูลที่เล่ามาทั้งหมด ผมคิดว่า อาการต่างๆเกิดจากอารมณ์ซึมเศร้า อาการนี้พบได้บ่อย และเป็นสาเหตุของปัญหาต่างๆ แต่สามารถรักษาได้ การช่วยเหลือต่อไปคือ.....”

“ความคิดที่วนเวียนเช่นนี้ คืออาการของโรคย้ำคิดย้ำทำ ผมคิดว่าน่าจะมีการตรวจเพิ่มเติมคือ.....”

“ความไม่เข้าใจกันภายในบ้านมีมาก จนทำให้ทุกคนเกิดความเครียด ปัญหานี้น่าจะแก้ไขโดย.....”

“ผมคิดว่า การตรวจทดสอบบางอย่างอาจจะช่วยให้เข้าใจสาเหตุของปัญหามากขึ้น จะแนะนำว่าน่าจะ.....”

“ผมยังไม่ค่อยเข้าใจบางอย่างในบ้าน อยากจะขอพบคุณพ่อในการนัดครั้งต่อไปคิดอย่างไร”

6. การสรุปและยุติการสัมภาษณ์หรือการให้คำปรึกษา (Termination)

ในการสัมภาษณ์ทุกครั้ง การยุติการสนทนาในตอนท้ายการสัมภาษณ์ มีความสำคัญมากเช่นกัน ในการสรุปสิ่งที่ได้คุยกัน การวางแผนต่อไปว่าจะทำอะไร ตอบคำถามที่วัยรุ่นอาจจะมี กำหนดการนัดหมายครั้งต่อไป การยุติการสัมภาษณ์ได้ดีจะช่วยให้วัยรุ่นร่วมมือมาติดตามการให้คำปรึกษา และให้ร่วมมือในการให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือ ร่วมมือในการรักษาต่อไป

การสัมภาษณ์ครั้งแรกไม่จำเป็นต้องให้ได้ข้อมูลทุกอย่างครบ บางเรื่องที่วัยรุ่นยังไม่พร้อมจะเปิดเผย อาจต้องรอให้วัยรุ่นเกิดความไว้วางใจ และเปิดเผยในครั้งที่สองหรือครั้งที่สามก็ได้

“คุยกันมานานแล้ว ไม่ทราบว่าจะ.....อยากจะถามอะไรหมอบ้าง”

“หมอดีใจที่....ให้ความร่วมมือดีมาก หมออยากจะพบเพื่อคุยกันอีกหลังจากนี้”

“หลังจากนี้แล้ว หมอจะพบกับพ่อแม่สั้นๆ อธิบายให้ท่านเข้าใจ หลังจากนั้นจะนัดพบกันครั้งต่อไปในสัปดาห์หน้า”

ในกระบวนการให้คำปรึกษาระยะยาว การสิ้นสุดการให้คำปรึกษาควรมีการเตรียมตัวล่วงหน้า เพื่อให้วัยรุ่นเตรียมใจยุติการพบปะกัน ซึ่งอาจเกิดความวิตกกังวลต่อการพลัดพราก และอาจเกิดอาการของความวิตกกังวลได้มาก ทำให้ยุติการให้คำปรึกษาได้ยาก เกิดภาวะติดผู้ให้คำปรึกษา

7. เทคนิคการสื่อสารที่ดี

1. หลีกเลี่ยงการใช้คำถามที่ขึ้นต้นว่า “ทำไม”

การใช้คำถามที่ขึ้นต้นว่า “ทำไม.....” เช่น “ทำไมเธอมาโรงเรียนสาย” จะสื่อสารให้นักเรียนเข้าใจได้ 2 แบบ คือ

- เธอทำไมไม่ตื่นเลย ทำไมจึงทำเช่นนั้น และ
- ถ้ามีเหตุผลดีๆ การกระทำเช่นนั้นก็อาจเป็นที่ยอมรับได้

ผลที่ตามมาคือ เด็กจะพยายามหาเหตุผลเข้าข้างตนเองมากขึ้น เพื่อพยายามยืนยันว่าความคิดและการกระทำของเขาถูกต้อง เป็นการสอนให้เด็กเถียงแบบข้างๆคูๆ แล้วครูก็จะโมโหเด็กเสียเอง ทั้งๆที่เป็นคนเริ่มต้นให้เด็กหาเหตุผล แต่เมื่อเด็กแสดงเหตุผล ก็ไม่ยอมรับเหตุผลของเขา

ถ้าต้องการทราบเหตุผลจริงๆของพฤติกรรมเด็ก ควรถามดังนี้

- “ครูอยากรู้จริงๆว่าจะอะไรทำให้เธอทำอย่างนั้น”
- “พอจะบอกครูได้ไหมว่า เธอคิดอย่างไรก่อนที่จะทำอย่างนั้น”
- “เกิดอะไรขึ้น ทำให้เธอมาโรงเรียนสายในวันนี้”
- “มันเกิดอะไรขึ้น ไหนลองเล่าให้ครูเข้าใจหน่อย”

2. คำหยาบที่พฤติกรรม มากกว่า ตัวเด็ก

ถ้าครูจะตำหนิเด็ก ต้องระวังการต่อต้านไม่ยอมรับ วิธีการที่ทำให้เด็กยอมรับ และไม่เสียความรู้สึกด้านดีของตนเอง สามารถทำได้ด้วยการตำหนิที่พฤติกรรมนั้น ดีกว่าตำหนิที่ตัวเด็ก ดังตัวอย่างต่อไปนี้

- “ การมาโรงเรียนสาย เป็นสิ่งที่ไม่ดี” ดีกว่า “เธอนี้แย่มาก ซี้เกียจจ้งเลยถึงมาสาย”
- “ การทำเช่นนั้น ไม่ฉลาดเลย” ดีกว่า “เธอนี้โง่มากนะ ที่ทำเช่นนั้น”
- “ครูไม่ชอบที่เธอไม่ได้ช่วยงานกลุ่ม งานนี้ทุกคนต้องช่วยกัน “ ดีกว่า “เธอนี้เป็นคนเอาเปรียบเพื่อนนะ”

ไม่ควรใช้คำพูดทำนองว่า เป็นนิสัยไม่ดี หรือสันดานไม่ดี เพราะจะทำให้เด็กต่อต้าน หรือแกล้งเป็นอย่างนั้นจริงๆ หรือลามไปถึงพ่อแม่ เช่น “อย่างนี้พ่อแม่ไม่เคยสอน ไซ้ไหม”

3. ฝึกใช้คำพูดที่ขึ้นต้น “ฉัน.....” มากกว่า “เธอ.....” (I-YOU Message) ได้แก่

- “ครูไม่ชอบการที่นักเรียนมาสาย” ดีกว่า “เธอนี้แย่มากที่มาสาย”

“ครูอยากให้นักเรียนมาเช้า”

“ครูไม่ชอบพูดเวลานักเรียนไม่ตั้งใจฟัง”

“ครูอยากให้นักเรียนหยุดฟัง เวลาครูพูด”

“ครูเสียใจที่เธอทำเช่นนั้น”

“ครูอยากให้เธอ.....”

“ครูจะดีใจมากที่.....”

4. บอกความคิด ความรู้สึก ความต้องการ

ฝึกให้เด็กมีทักษะในการสื่อสาร ความกล้าพูด กล้าบอกสิ่งที่ตัวเองคิด รู้สึก และต้องการ อย่างสุภาพ เข้าใจกัน ทั้งต่อครู และต่อเพื่อนๆด้วยตัวเอง ไม่ควรอาย หรือกลัวเพื่อนโกรธ บางคน กลัวเพื่อนไม่ยอมรับ เลยยอมตามเพื่อน ถูกเพื่อนเอาเปรียบ ครูช่วยกระตุ้นเรื่องนี้ได้ ด้วยการฝึก รายบุคคล

“เธอคิดอย่างไร เรื่องนี้.....”

“เธอรู้สึกอย่างไร ลองบอกครู.....”

“เธอต้องการให้เป็นอย่างไร.....”

ครูควรรับฟังเด็กมากๆ ให้เขารู้สึกว่า การพูดบอกเรื่องเหล่านี้เป็นเรื่องปกติ และสามารถบอก กับเพื่อนๆได้ด้วย

5. ชมบนหลังคา คำที่ได้ถูน

ครูควรมีเทคนิคในการชม ให้เกิดความภาคภูมิใจตนเอง ควรชมให้ผู้อื่นทราบด้วย หรือร่วมชื่น ชมด้วย และเมื่อชมแล้ว อาจเสริมให้เด็กรู้สึกต่อไปว่า เขาคงจะพอใจที่ตัวเองเป็นคนดีด้วย ต่อไปเด็ก จะชื่นชมตัวเองเป็น ไม่ต้องรอให้คนอื่นเห็นความดีของตน หรือรอให้คนอื่นชมเสมอไป ดังตัวอย่างนี้

“ครูดีใจมากที่เธอช่วยเหลือเพื่อน เธอคงรู้สึกภูมิใจในตัวเองที่ทำเช่นนั้น ใช่ไหม”

“พวกเราภูมิใจที่เธอได้รางวัลครั้งนี้ ช่วยกันตบมือให้หน่อย เธอคงภูมิใจในตัวเองเหมือนกันใช่ ไหมจ๊ะ”

แต่เวลาเตือน อย่าให้เกิดความอับอาย ให้อ่อนๆคิด และยอมรับด้วยตัวเอง อย่าให้เสีย ความรู้สึก ควรเตือนเป็นการส่วนตัว ก่อนจะเตือน ควรหาข้อดีของเขาบางอย่าง ชมตรงจุดนั้น ก่อน แล้วค่อยเตือนตรงพฤติกรรมนั้น เช่น

“ครูรู้ว่าเธอเป็นคนฉลาด แต่การที่เธอเอาของเพื่อนไปโดยไม่บอกนี่ไม่ถูกต้อง”

“ครูเห็นแล้วว่าเธอมีความตั้งใจมาก แต่งานนี้เป็นงานกลุ่มที่ต้องช่วยกันทำทุกคนนะจ๊ะ”

6. ถามความรู้สึก สะท้อนความรู้สึก เช่น

“หนูคงเสียใจ ที่คุณครูทำโทษ” (สะท้อนความรู้สึก)

“หนูรู้สึกอย่างไรบ้าง ที่พ่อแม่ไม่ได้อยู่ด้วยกัน” (ถามความรู้สึก)

“เธอรู้สึกอย่างไรบ้าง เมื่อถูกเพื่อนแกล้ง” (ถามความรู้สึก)

“เธอคงโกรธที่ถูกเพื่อนแกล้ง” (สะท้อนความรู้สึก)

“เรื่องที่คุณกันนี้คงจะกระทบความรู้สึกของหนูมาก ครูจะคุยกันต่อได้ไหม” (สะท้อนความรู้สึก)

7. ถามความคิดและสะท้อนความคิด เช่น

“เมื่อเธอโกรธ เธอคิดจะทำอย่างไรต่อไป” (ถามความคิด)

เมื่อเด็กตอบว่า “ผมอยากกลับไปชกหน้ามัน” ควรพูดต่อไปว่า

“เธอโกรธมากจนคิดว่าน่าจะกลับไปชกหน้าเขา” (สะท้อนความคิด)

การถามและสะท้อนความรู้สึกและความคิด จะได้ประโยชน์มาก เพราะจะทำให้เด็กรู้สึกว่าเขา เข้าใจ(ความคิด และความรู้สึก)ของเขา ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี เป็นพวกเดียวกัน และจะเปิดเผยข้อมูล มากขึ้น ชักจูงได้ง่ายขึ้น

8. การกระตุ้นให้คิดด้วยตนเอง

ในการฝึกให้เด็กคิดและแก้ปัญหา นั้น ควรฝึกให้เด็กคิดเองก่อนเสมอ เมื่อเด็กคิดไม่ออก ไม่ รอบคอบ ไม่กว้าง ครูอาจช่วยชี้แนะให้ในตอนท้าย เช่น

“เธอคิดว่าปัญหาอยู่ที่ไหน” (ให้คิดสรุปหาสาเหตุของปัญหา)

“แล้วเธอจะทำอย่างไรต่อไปดี” (ให้คิดหาทางออก)

“ทางออกแบบอื่นละ มีวิธีการอื่นหรือไม่” (ให้หาทางเลือกอื่นๆ ความเป็นไปได้อื่นๆ)

“ทำแบบนี้ แล้วคาดว่าผลจะเป็นอย่างไร” (ให้คิดถึงผลที่ตามมา)

“เป็นไปได้ไหม ถ้าจะทำแบบนี้...(แนะนำ).....เธอคิดอย่างไรบ้าง”

5. การให้คำปรึกษาครอบครัว (Family Counseling)

- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับครอบครัว
- แสวงหาข้อมูลจากครอบครัว
- วิเคราะห์ครอบครัว ปัญหาของครอบครัว จุดอ่อน จุดแข็ง หน้าที่ของครอบครัว บทบาท

การสื่อสาร การเข้าใจความรู้สึก

- ชักจูงใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในโครงสร้างและหน้าที่ของสมาชิกครอบครัว
- ชี้แนะช่องทางของการเปลี่ยนแปลง
- ฝึกทักษะที่เป็นปัญหา
- ใช้หลักพฤติกรรมบำบัด ร่วมด้วยเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

6. การให้คำปรึกษาเพื่อน (Peer Counseling)

- สร้างบรรยากาศของการอยู่ร่วมกันแบบกลุ่ม ไม่โดดเดี่ยว ไม่เอาตัวรอดคนเดียว เพื่อนมีหน้าที่ช่วยเหลือกัน
- สร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นห่วงเป็นใยกัน เมื่อมีใครหายไปเพื่อนควรสนใจ เป็นห่วงเป็นใย ติดตามข่าวสาร พยายามดึงเพื่อนเข้ากลุ่ม มีการแบ่งปันกัน ช่วยเหลือกัน
- เมื่อมีเพื่อนทำผิด เพื่อนที่ดีควรช่วยเตือนและชักจูงให้เปลี่ยนแปลง เลิกทำผิด กลับมาทำดี โดยไม่โกรธกัน มองกันในทางที่ดี
- ฝึกทักษะการสื่อสารที่ดี บอกความคิด ความต้องการ ความรู้สึก เมื่อไม่พอใจมีวิธีบอกให้เพื่อนเข้าใจและสนองความต้องการกันได้ตรงจุด
- ฝึกทักษะสังคมทางบวก การให้ การรับ การขอโทษ การขอบคุณ การเข้าคิว รอคอย การทำดีต่อกัน การพูดดีๆ สุภาพ อ่อนโยน ทำตัวให้เป็นประโยชน์ต่อกัน