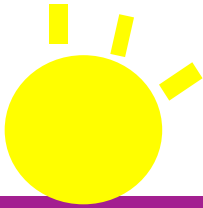


# คู่มือ

การให้การปรึกษา  
สำหรับประชาชน





ชื่อหนังสือ	: คู่มือการให้การปรึกษาสำหรับประชาชน
บรรณาธิการ	: นางสาวธนเนตร ฉันทลักษณ์วงศ์
จัดพิมพ์โดย	: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี 11000 โทร.02-9511387-8 โทรสาร.02-9511386
ออกแบบรูปเล่ม	: อภิวรรณ อินด่าง
ภาพประกอบ	: จักรพันธ์ หงษ์สวัสดิ์
ISBN	: 974-415-168-4
พิมพ์ครั้งที่ 1	: สิงหาคม 2547
จำนวนพิมพ์	: 10,000 เล่ม
ออกแบบและผลิตโดย	: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด

# คำนำ

คนเราทุกคนเมื่อมีความไม่สบายใจ ทุกข์ใจเกิดขึ้นบางครั้งเราก็สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตนเอง แต่ในบางครั้งหรือบางปัญหาเราไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ เราต้องการคนที่ไว้วางใจ มารับฟังและช่วยเหลือหรือเป็นที่ปรึกษา ซึ่งบุคคลผู้นั้นจะต้องมีลักษณะท่าทีที่อบอุ่น เป็นมิตร มีทัศนคติที่ดีและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาทุกข์ใจ การที่จะเสริมสร้างศักยภาพประชาชนให้เกิดความเชื่อมั่นในการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น จำเป็นต้องพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้การปรึกษา

กรมสุขภาพจิต โดยสำนักพัฒนาสุขภาพจิต จึงได้จัดทำคู่มือการให้การปรึกษาสำหรับประชาชน เพื่อให้ประชาชนใช้เป็นแนวทางในการพูดคุย ช่วยเหลือคนในชุมชนของตนเองอย่างมีทิศทาง สามารถแก้ไขปัญหาทุกข์ใจที่เกิดขึ้นเบื้องต้นได้





# สารบัญ

● ความสำคัญและประโยชน์	7
ของกาให้การศึกษา	
● ความหมายของกาให้การศึกษา	11
- กาให้การศึกษาไม่ใช่สิ่งต่อไนี้	13
● คุณสมบัติของผูให้การศึกษา	15
● ทักษะพื้นฐานของกาให้การศึกษา	19
- ทักษะการสังเกต	20
- ทักษะการฟัง	21
- ทักษะการถาม	22
● กระบวนการให้การศึกษา	25
- การสร้างความคุ้นเคยและไว้วางใจ	29
- การสำรวจปัญหา	30
- การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ	33
- การวางแผนแก้ไขปัญหา	35
- การสิ้นสุดการช่วยเหลือ	59



---

# ความสำคัญ

---

และประโยชน์ของการให้การปรึกษา

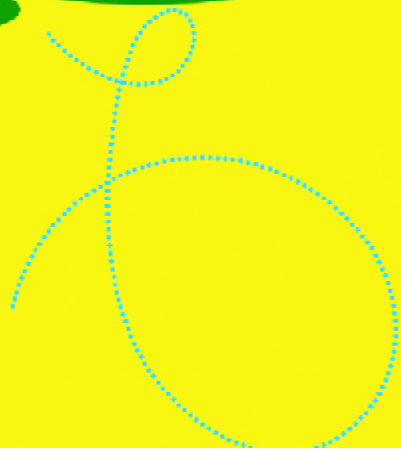
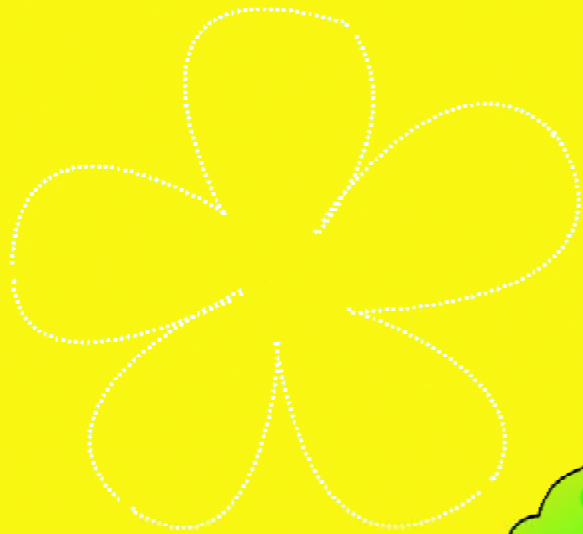
---

## คน

ที่กำลังมีความทุกข์หรือมีปัญหาให้คิดโดยเฉพาะถ้าปัญหานั้นมีความยุ่งยากซับซ้อน มีผลเกี่ยวข้องกับคนอื่นหลายๆคนจนเขาไม่สามารถคิดหาทางแก้ไขปัญหาได้ ก็อาจจะส่งผลให้เขารู้สึกไม่สบายใจ เครียด นอนไม่หลับ มีความคิดสับสนวนเวียนอยู่แต่เรื่องเดิมๆ ของตนเอง บางคนอาจจะรู้สึกหงุดหงิดจนพาลไปทะเลาะกับคนใกล้ชิดได้ แต่ถ้าเมื่อใดมีใครเข้ามาพูดคุยให้คำปรึกษา พร้อมทั้งจะรับฟังปัญหา ให้เขาได้พูดระบายความทุกข์ออกมา และช่วยในการตั้งคำถามให้เขาได้คิดทบทวนหาสาเหตุ ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหา ก็จะมีส่วนช่วยให้ผู้ที่กำลังมีปัญหาหรือมีความทุกข์ได้รับประโยชน์จากการให้การปรึกษาดังนี้

- ได้รับความเครียด ความไม่สบายใจ ซึ่งจะเป็นการช่วยลดความทุกข์ใจ และความเครียดลงก่อนจะพูดคุยกันด้วยเหตุผล
- เข้าใจปัญหาของตนเองชัดเจนมากขึ้น เข้าใจความหนักเบาของปัญหา และได้เข้าใจสาเหตุของปัญหา
- ได้ค้นหาความสามารถของตนเองในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนคุณค่าของตนเอง อันจะช่วยให้เกิดความภาคภูมิใจในการแก้ไขปัญหา
- ทำให้มองเห็นทางออกของปัญหาได้กว้างขึ้น หลากหลายขึ้น อันจะนำไปสู่ทางเลือกในการแก้ไขปัญหา หรือแนวทางปฏิบัติตนที่เหมาะสมต่อไป





---

# ความหมาย

---

## ของการให้การปรึกษา

---

### การ

ให้การปรึกษาเป็นวิธีการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา โดยอาศัยการพูดคุยเพื่อให้ผู้ที่มีปัญหาได้สำรวจทำความเข้าใจปัญหาสาเหตุของปัญหา การจัดการกับอารมณ์ ความคิด เพื่อผู้ที่มีปัญหาจะได้นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนแก้ไขปัญหได้ด้วยตนเอง






คู่มือการให้การปรึกษา  
สำหรับประชาชน



## การให้การปรึกษาไม่ใช่สิ่งต่อไปนี้

---

- การให้การปรึกษา ไม่ใช่การให้ข้อมูล
- การให้การปรึกษา ไม่ใช่การให้คำแนะนำ และสั่งสอนให้ทำตาม
- การให้การปรึกษา ไม่ใช่การตัดสินใจแทนหรือการพูดจา ชักจูงหว่านล้อมหรือขู่เข็ญบังคับให้มีความคิด ความเชื่อ และการกระทำตามที่ผู้ให้การปรึกษาเห็นว่าดี
- การให้การปรึกษา ไม่ใช่การปลอบใจให้เกิดความสบายใจเท่านั้น
- การให้การปรึกษา ไม่ใช่การทำให้ผู้รับการปรึกษา สาราภาพผิด
- การให้การปรึกษา ไม่ใช่การสัมภาษณ์ แม้ว่าการสัมภาษณ์ เป็นส่วนหนึ่งของการให้การปรึกษา



คุณสมบัติที่สำคัญของ  
ผู้ให้บริการปรึกษา มี ๑ ข้อ

---

# คุณสมบัติ

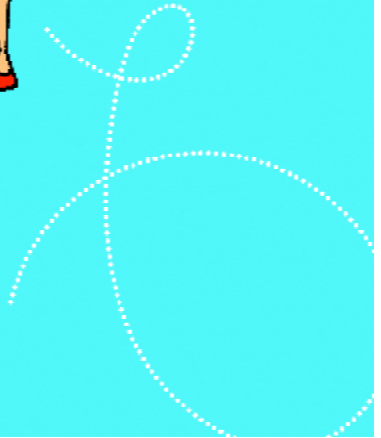
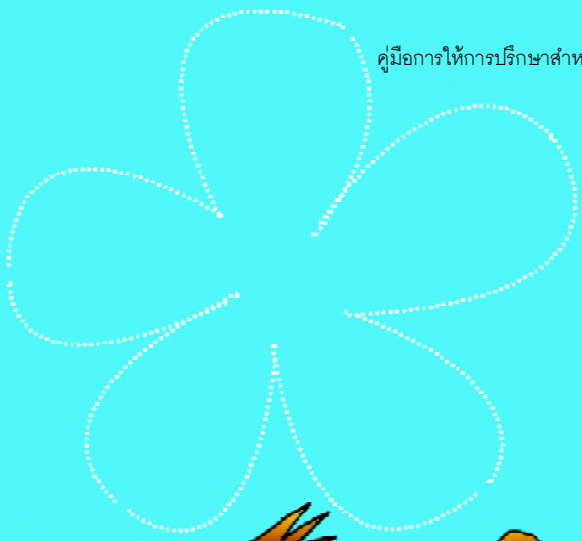
## ของผู้ให้การปรึกษา


---

### ผู้

ให้การปรึกษาที่ดี ควรมีคุณลักษณะเฉพาะที่สามารถช่วยเหลือผู้รับการปรึกษา ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจเป็นลักษณะที่บางคนก็มีติดตัว หรือบางอย่างก็ต้องฝึกฝนเพิ่มเติมขึ้นมาได้ คุณสมบัติที่สำคัญของผู้ให้การปรึกษาได้แก่

1. เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. ไว้วางใจได้ รักษาเรื่องที่ได้รับฟังไว้เป็นความลับ
3. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
4. ยินดีรับฟังความทุกข์ของผู้อื่น ไม่ดูถูกคนที่มีปัญหา ไม่เห็นปัญหาของคนอื่นเป็นเรื่องตลก
5. ไวต่ออารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ทั้งคำพูด และภาษาท่าทาง
6. ไม่ตัดสินผู้อื่นโดยเอาความรู้สึก ความคิด ความเชื่อของตนเองไปตัดสินผิดถูก และไม่ไปตัดสินพฤติกรรมของผู้รับ การปรึกษา
7. เชื่อว่าทุกคนมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา
8. เข้าใจและยอมรับว่าทุกคนมีความแตกต่างกันในเรื่อง ความคิด นิสัยใจคอ ความสามารถ เป็นต้น
9. ยอมรับในการตัดสินใจของผู้รับการปรึกษา





ทักษะพื้นฐานที่จำเป็น  
ในการปรึกษา คือ

1. ทักษะการสังเกต
2. ทักษะการฟัง
3. ทักษะการถาม



---

# ทักษะพื้นฐาน

---

## การให้การปรึกษา

---



### การ

ให้ปรึกษาเป็นการพูดคุยระหว่างคนสองคน เป็นเรื่องที่มีประเด็นเฉพาะ ฉะนั้นการจะทำให้การพูดคุยมีทิศทางต่อเนื่อง และมีขั้นตอนในการพูดคุยสามารถแก้ไขปัญหาได้จริง เราจะต้องอาศัยทักษะพื้นฐานการให้การปรึกษาเป็นเครื่องมือในการพูดคุย ซึ่งจะนำมาใช้ในจังหวะต่างๆ ตามความเหมาะสมระหว่างการพูด

การใช้ทักษะพื้นฐานที่ถูกต้อง จะช่วยให้การติดตามประเด็นปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถเปิดเผยเรื่องราว และอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาได้อย่างต่อเนื่อง และรวดเร็วกว่าการพูดคุยแบบธรรมดาทั่วไป ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการให้การปรึกษามีดังนี้

## 1. ทักษะการสังเกต

เวลาผู้รับการปรึกษามีปัญหาทุกซี้ใจ นอกจากจะแสดงออกด้วยการพูดคุยถึงเรื่องทุกซี้ใจ ผู้รับการปรึกษาอาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง ซึ่งการสังเกตจะช่วยทำให้เข้าใจผู้มีปัญหามากขึ้นว่าผู้รับการปรึกษากำลังเศร้า ดีใจ ผิดหวัง ท้อแท้ ฯลฯ สิ่ง que ควรสังเกตคือ สีหน้า แววตา การหลบสายตา น้ำเสียง ท่าที่ลุกลีลุกลง เป็นต้น



## ๒. ทักษะการฟัง

การฟังเป็นหัวใจสำคัญของการที่จะทำให้เข้าใจเรื่องที่เป็นปัญหาหรือความทุกข์ใจของผู้รับการปรึกษา การฟังที่ดีมีแนวทางดังนี้

- ตั้งใจฟัง จดจ่อเรื่องที่ฟัง ฟังให้ตลอดเรื่องราวไม่ขัด หรือเปลี่ยนเรื่อง
- ฟังให้เข้าใจเรื่องที่เขากล่าว และสังเกตอารมณ์ความรู้สึกที่แสดงออกทางคำพูดและท่าทาง
- สอบถามหากไม่เข้าใจเรื่องที่ฟังหรือต้องการตรวจสอบว่าเข้าใจได้ถูกต้องหรือไม่



### 3. ทักษะการถาม

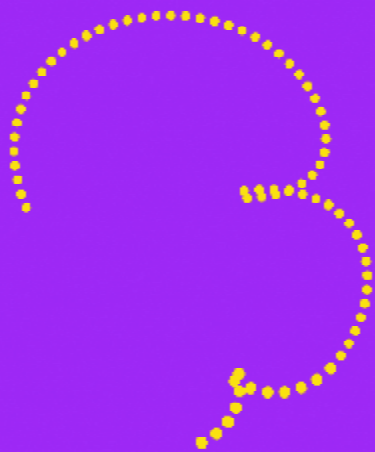
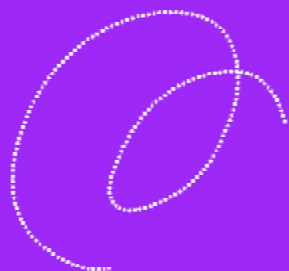
การถามที่เหมาะสมจะช่วยให้เรื่องที่เป็นปัญหาหรือ  
สับสนมีความชัดเจนขึ้น ผู้ที่มีปัญหาทุกซ้ใจก็จะเข้าใจเรื่องราว  
ของตนเองมากขึ้นด้วย การถามมี 2 แบบ คือ



ประเภทคำถาม	ตัวอย่างคำถาม
<p>1. การถามเปิดเพื่อให้ได้เรื่องราวที่กระจ่างชัดเจนมากขึ้นให้ผู้ตอบขยายความ และมีอิสระในการตอบ คำถามประเภทนี้ได้แก่</p> <p>“ เพราะอะไร อย่างไร เป็นยังไง ”</p>	<p>“ เรื่องราวเป็นมาอย่างไร ”</p> <p>“ เพราะอะไร เธอถึงทำอย่างนั้น ”</p> <p>“ เธอมีเหตุผลอย่างไร ”</p> <p>“ ที่ว่าชีวิตวุ่นวายสับสน นะลอง พุดขยายความชีวิต เป็นอย่างไร ”</p> <p>“ ที่เรื่องราวเป็นอย่างนี้ เธอรู้สึกอย่างไร ”</p>
<p>2. การถามปิดเพื่อตรวจสอบความเข้าใจว่าใช่หรือไม่ หรือถามถึงการตัดสินใจ คำถามประเภทนี้ได้แก่</p> <p>“ ใช่หรือไม่ ดกลงจะทำหรือไม่ทำ ”</p>	<p>“ เธอคิดว่าเธอเป็นต้นเหตุของเรื่องนี้หรือไม่ ”</p> <p>“ สรุปว่าเธอตกลงใจที่จะทำตามที่เขาแนะนำใช่ไหม ”</p> <p>“ เธอจะไปหรือไม่ไปสถานีอนามัย ”</p>

**ข้อควรระวังเรื่องการถาม** อย่าถามชอกชกเพราะความอยากรู้ ควรถามให้ตรงประเด็นเพื่อให้ความช่วยเหลือ





---

# กระบวนการให้การปรึกษา

---

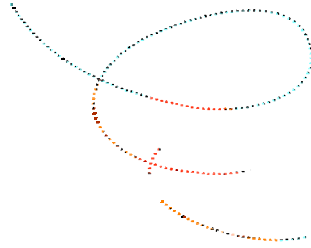
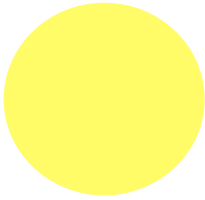
## เมื่อ

พบว่าคนในชุมชนกำลังมีปัญหาต้องการที่ปรึกษาเพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาของเขานั้น ถึงแม้ว่าเรากับเพื่อนบ้านจะมีความคุ้นเคยกัน มีความไว้เนื้อเชื่อใจกันก็ตาม แต่การที่เราจะเข้าไปพูดคุยสอบถามถึงสภาพปัญหาเพื่อให้ความช่วยเหลือนั้น จะต้องมีการประเมินดูก่อนว่า คนๆ นั้นมีความพร้อมที่จะพูดคุยหรืออยากจะทำ และมีความพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหรือไม่ โดยเมื่อสังเกตเห็นคนในชุมชนกำลังมีความทุกข์ เช่น ถ้าสังเกตเห็นหรือรับรู้มาจากเพื่อนบ้านว่าตอนนี้ป้าแม่้นกำลังมีปัญหาไม่สบายใจ เรื่องลูกชายติดยาบ้าอยู่ และเราอยากรู้ว่าป้าแม่้นอยากจะทำอะไรกับใครเพื่อขอความช่วยเหลือหรือไม่ เมื่อเจอป้าแม่้นท่านอาจจะเริ่มพูดคุย

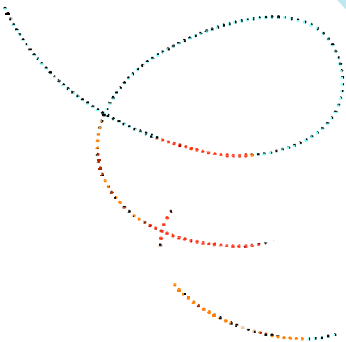


ในเรื่องทั่วไปของป่าแม่ั่นก่อน เช่น ป่าแม่ั่นเป็นคนที่ชอบไปทำบุญที่วัด แต่ระยะหลังที่มีปัญหาท่านอาจจะสังเกตเห็นว่า ป่าแม่ั่นไม่ค่อยได้ไปวัด และคุณรู้คุณอาจจะเข้าไปพูดคุยกับป่าแม่ั่นได้ เพื่อดูว่าป่าแม่ั่นต้องการที่จะพูดคุยขอรับการปรึกษากับใคร หรือไม่ได้โดย





**เมื่อป่าแม่**เริ่มที่จะพูดคุยและเล่าเรื่องที่เขารู้สึกว่า  
เป็นปัญหา เขาก็เริ่มพูดคุยให้คำปรึกษาโดยอาศัยการ  
พูดคุยตามกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ของการ  
ให้การปรึกษา



**การ**จะให้การรักษาได้อย่างมีคุณภาพ และมีทิศทางในการพูดคุยที่แน่นอน จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนเหมาะสมประกอบด้วยขั้นตอน **5** ขั้นตอนดังนี้



## 1. การสร้างความคุ้นเคยและไว้วางใจ

การสร้างความคุ้นเคยและไว้วางใจเป็นการสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาด้วยการพูดและท่าทางที่เป็นมิตร โดยมีจุดมุ่งหมายให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจคุ้นเคย และเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศให้ดูอบอุ่น มีไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แสดงให้ผู้รับการปรึกษาเห็นว่า ผู้ให้การปรึกษามีความตั้งใจ จริงใจและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อันเป็นพื้นฐานที่จะนำไปสู่กระบวนการให้การปรึกษา





## 2. การสำรวจปัญหา

เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้เล่าถึงปัญหาต่างๆ ของตนเอง โดยผู้ให้การปรึกษาจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้สำรวจตนเอง ดูเรื่องราวที่ผ่านมา เพื่อสำรวจหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และรับรู้ความต้องการของตนเอง สิ่งนี้จะช่วยผู้ให้การปรึกษาได้เรียนรู้ถึงรายละเอียดด้านต่างๆ ของผู้รับการปรึกษา เช่น ชีวิตความเป็นอยู่ ความเป็นมาของปัญหา ลักษณะของปัญหา และผลกระทบของปัญหาที่มีต่อผู้รับการปรึกษาและคนที่เกี่ยวข้อง

## สิ่งที่ต้องสำรวจ

- ความตั้งใจและความพร้อมในการแก้ไขปัญหา
- สาเหตุที่มารับการปรึกษา ความสามารถและประสบการณ์เดิมของผู้รับการปรึกษาว่า เขามีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาอะไร อย่างไรบ้าง และผลที่ได้รับภายหลังจากการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นอย่างไร เพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนสำหรับการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ชีวิตและความเป็นมาของผู้รับการปรึกษาที่จำเป็น เช่น สภาพครอบครัว สภาพความเป็นอยู่ อาชีพ ความคิด ความเชื่อ เป็นต้น
- ปัญหานั้นเป็นปัญหาอะไร เช่น
  - ปัญหาครอบครัว ทะเลาะเบาะแว้งกับสมาชิกในครอบครัว ปัญหาการดื่มสุรา
  - ปัญหาการเลี้ยงดูเด็กในวัยต่างๆ
  - ปัญหาวัยรุ่น เช่น ปัญหาเรื่องเรียน ความรัก ปัญหายาเสพติด
  - ปัญหาเรื่องเศรษฐกิจและหนี้สิน การติดการพนัน
  - ปัญหาการเจ็บป่วยเรื้อรัง
  - ปัญหาทางกฎหมาย ปัญหาเรื่องที่ดินมรดก

- เมื่อรู้ว่าผู้รับการปรึกษามีปัญหาอะไร ผู้ให้การปรึกษาจะต้องประเมินว่าตนเองมีความรู้ความสามารถในการให้การปรึกษาได้หรือไม่ การจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตนเองนอกจากเราจะรู้ว่าเขามีปัญหาอะไรแล้ว ผู้ให้การปรึกษาจะต้องพิจารณาได้ว่าปัญหาที่เขาเจอนั้น เป็นปัญหาประเภทใด เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก หรือไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้เพราะเขาขาดความรู้ บางคนก็มีปัญหาแต่ตัดสินใจไม่ได้ว่าจะทำอย่างไรดี หรืออาจจะไม่รู้วิธีในการแก้ไขปัญหานั้น การที่ผู้ให้การปรึกษารู้ว่าผู้รับการปรึกษามีปัญหาอะไร และเป็นปัญหาประเภทใดก็จะช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาได้ข้อมูลมาใช้ในการวางแผนแก้ไขปัญหานั้นต่อไป
- ปัญหาที่มีความรุนแรงขนาดไหน ลำดับเหตุการณ์ ผู้เกี่ยวข้อง สาเหตุเกิดมาจากอะไร เป็นต้น





### 3.การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาจะต้องนำข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจปัญหา มาจัดเรียงและเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ร่วมกันกับผู้รับการปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริง สาเหตุและความต้องการของผู้รับการปรึกษา ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในขั้นตอนการวางแผนแก้ปัญหาต่อไป



## การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการ วิธีการดังต่อไปนี้

- ทบทวนและสรุปข้อมูลที่ได้จากการสำรวจปัญหาเพื่อให้เกิดความเข้าใจให้ตรงกัน
- จัดเรียงลำดับ และเชื่อมโยงข้อมูลจากเนื้อหาของปัญหาดังนี้
  - ระยะเวลาที่เกิดเหตุการณ์
  - ผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้นตั้งแต่ผู้รับการศึกษา ครอบครัว ผู้ใกล้ชิดญาติ เพื่อน เป็นต้น
  - ความรุนแรงของปัญหา
- พิจารณาและเลือกปัญหาระหว่างผู้ให้การศึกษากับผู้รับการศึกษาเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา โดยให้ความสำคัญกับประเด็นดังนี้
  - พิจารณาความต้องการของผู้รับการศึกษา
  - ความเร่งด่วนและความรุนแรงของปัญหา
  - ประโยชน์ที่ผู้รับการศึกษาจะได้รับ
  - ความเป็นไปได้ที่จะแก้ไขปัญหานั้น
- การสรุปประเด็นปัญหาเพื่อใช้ในการวางแผนแก้ไขปัญหานั้น



## 4.การวางแผนแก้ไขปัญา

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ความสามารถของตนเองในการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญา โดยผู้ให้การปรึกษาจะเป็นผู้สนับสนุนช่วยเหลือให้โอกาส พร้อมช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้พิจารณาทางเลือก และข้อดีข้อเสียของวิธีการแก้ไขปัญาแต่ละวิธี และผู้ให้การปรึกษาต้องตระหนักเสมอว่าผู้รับการปรึกษาต้องเป็นผู้ตัดสินใจในขั้นตอนสุดท้าย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ความสามารถ และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ของผู้รับการปรึกษาให้มากที่สุด



## วิธีการแก้ไขปัญหาก็เหมาะสม

ผู้ให้การปรึกษาจะต้องให้แนวทางผู้รับการศึกษาในการหาวิธีการแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

- ต้องตั้งสติให้มั่นคง ไม่ตื่นตระหนก ไม่รีบร้อน ไม่รู้ว่ามในการโต้ตอบกับปัญหา พยายามระงับอารมณ์ที่ขุ่นมัวก่อนให้ใจสงบเป็นปกติแล้วจึงคิดแก้ปัญหาดังต่อไป
- แก้ปัญหาโดยใช้หลักเหตุผล มองหาสาเหตุของปัญหา พิจารณาหาวิธีแก้ไขปัญหามากมาย วิธี และลงมือแก้ไขปัญหาย่างจริงจัง เมื่อใช้วิธีแรกไม่ได้ผลก็ใช้วิธีอื่นๆต่อไปจนกว่าจะได้ผล
- มองปัญหาอย่างสร้างสรรค์ คิดว่าปัญหาเป็นสิ่งท้าทาย เป็นโอกาสให้ตนเองได้แสดงความสามารถทำให้ชีวิตมีรสชาติ มีประสบการณ์
- การขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น บางปัญหาอาจจะยากเกินความสามารถของตนเองที่จะแก้ไขได้ ควรขอคำปรึกษาจากผู้อื่นเพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาก็ เมื่อมีปัญหาไม่ปิดกั้นตนเองอยู่ตามลำพัง ขอคำแนะนำ คำปรึกษา และความช่วยเหลือจากผู้อื่นเพื่อให้เกิดกำลังใจ เกิดมุมมองในการแก้ไขปัญหาก็ที่กว้างขึ้น



## ประเภทปัญหาและการเลือกใช้ทักษะ

การจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถวางแผนแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม นอกจากผู้ให้การปรึกษาจะต้องมีทักษะพื้นฐานในเรื่องการสังเกต การฟัง และการถามแล้ว ผู้ให้การปรึกษาจะต้องมีทักษะสี่ทักษะดังต่อไปนี้ประกอบการแก้ไขปัญหา โดยผู้ให้การปรึกษาจะต้องวิเคราะห์ว่าผู้รับการปรึกษามีปัญหาประเภทไหน ต้องการความช่วยเหลืออะไร แบบไหน จึงจะไปถึงขั้นตอนการตอบสนองในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาต้องการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถจำแนกประเภทของปัญหาและทักษะที่ใช้ได้ดังนี้

### ปัญหา

### ทักษะที่ใช้

- |                              |   |                    |
|------------------------------|---|--------------------|
| 1.ขาดความรู้                 | → | การให้ข้อมูล       |
| 2.ปัญหาด้านอารมณ์ ความรู้สึก | → | การให้กำลังใจ      |
| 3.การตัดสินใจไม่ได้          | → | การพิจารณาทางเลือก |
| 4.ไม่มีแนวทางปฏิบัติ         | → | การเสนอแนะ         |

## ทักษะการให้ข้อมูล

การให้ข้อมูลเป็นการพูดเพื่อให้รายละเอียดต่างๆ ที่จำเป็นแก่ผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษามีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ควรรู้ตามความจำเป็นและสภาพปัญหา โดยผู้ให้การปรึกษาจะเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ





## วิธีการใช้ทักษะการให้ข้อมูล

- พูดคุยเพื่อสำรวจข้อมูล และ  
ความรู้เดิมที่ผู้รับการปรึกษา  
มีอยู่เดิม เช่น





เอกป้าไม่สนใจเลย  
ไม่รู้จะไปพูดกับใครดี

ป้ามีอะไรไม่สบายใจ  
บอกผมได้นะครับเพื่อผมพอ  
จะช่วยเหลืออะไรได้

ตอนนี้ลูกชายป้าเขาติดงาป้า  
ไม่รู้จะทำอย่างไรให้  
เขาเลิกงาดี



แล้วที่ผ่านมามีใช้วิธีอะไร  
ช่วงนี้ให้เขาเลิกงา

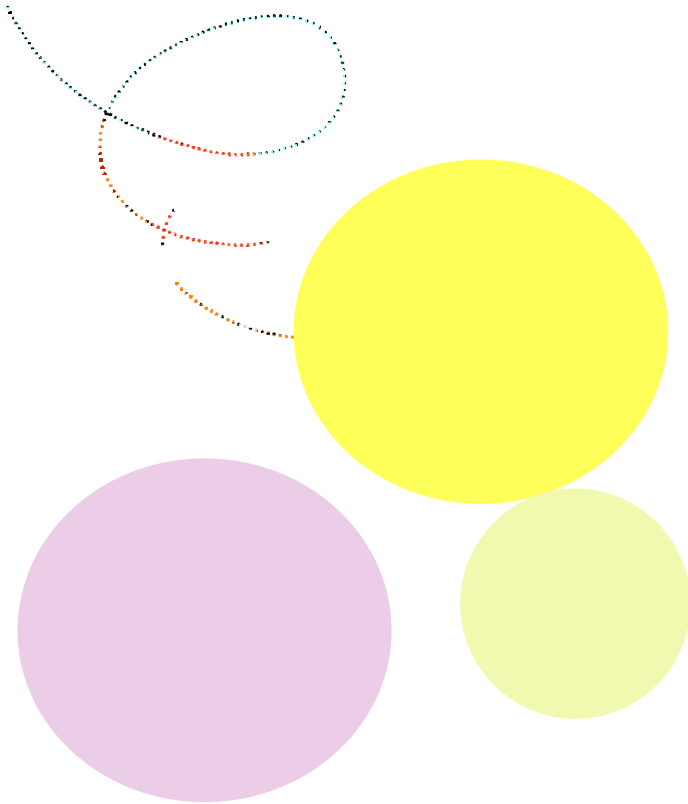
ป้าก็ไม่ให้เงินเขาใช้ เพื่อเขาจะได้ไม่มีเงินไปซื้อ  
งา แต่ลูกชายป้าก็ขโมยของในบ้านไปขายเอา  
เงินมาซื้องาแทน นี่ก็จะไม่มีอะไรเหลือแล้ว



ตอนนี้ป้าคิดว่าจะดูแล  
รักษาลูกชายต่อไป  
อย่างไร

ป้าคิดว่าอาจพาเขาไปรักษาที่  
โรงพยาบาล แต่ยังไม่รู้เลยว่า  
ที่ไหนรับรักษาผู้ติดงาบ้าง

- การให้การปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาจะต้องดูว่า ผู้รับการปรึกษาขาดความรู้ในเรื่องอะไร และผู้ให้การปรึกษาพิจารณาว่าตนเองมีความรู้ในเรื่องนั้นหรือไม่ ถ้าไม่มีความรู้ก็ต้องไปหาข้อมูลจากคนที่รู้หรืออาจจะแนะนำให้ผู้รับการปรึกษาไปขอข้อมูลจากคนที่ผู้ให้การปรึกษาคิดว่าเขามีความรู้ในเรื่องนั้นๆ เช่น



ตามที่คุณบอก บ้าองอาจได้ข้อมูลเกี่ยวกับ  
สถานที่ที่รักษาผู้ติดงาบ้า ซึ่งข้อมูลตรงนี้  
ผมไม่รู้หรอก แต่บ้าไปขอข้อมูลจากคนอื่น  
ที่เขามีความรู้ได้

เอกพอจะรู้ไหมว่าใครบ้าง  
ที่พอจะมีความรู้ในเรื่องนี้

ได้ฟังอย่างนี้บ้าก็มีความหวัง  
ขึ้นมาบ้างแล้วบ้าจะรีบไปหา  
เจ้าหน้าที่สถานที่นั้นออกมา

บ้าไปขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สถานที่  
นั้นมาได้ เพราะเจ้าหน้าที่เขาทำในเรื่อง  
การป้องกัน รักษาผู้ติดงาเสพติดอยู่  
ผมคิดว่าบ้าน่าจะไปขอข้อมูลดูได้นะครับ



- ตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ที่ผู้ให้การปรึกษาบอกแก่ผู้รับการปรึกษา เพื่อดูว่าผู้รับการปรึกษาเข้าใจตรงกับที่ท่านบอกไปหรือไม่ โดยการซักถามหรือให้ผู้รับการปรึกษาสรุป



## ทักษะการให้กำลังใจ

การให้กำลังใจ เป็นทักษะที่ใช้กับผู้ที่มีปัญหาด้านจิตใจ รู้สึกท้อแท้ ลึนหวัง หหมดกำลังใจ ไม่แน่ใจว่าตนเองจะทำสำเร็จ โดยผู้ให้การปรึกษาจะต้องพูดคุยให้ผู้รับการปรึกษาได้มองเห็นความสามารถของตนเองที่มีอยู่ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้รับการปรึกษา โดยการใช้ทักษะนี้จะต้องอยู่บนความสามารถที่ผู้รับการปรึกษามีอยู่จริง



## วิธีการใช้ทักษะการให้กำลังใจ

- พุดให้ข้อคิดให้มุมมองที่แตกต่างออกไป เช่น

เอกป้าไปขอข้อมูลหน่วยงานที่ให้การรักษาผู้ที่ติดงาบ้าแล้วนะแต่ตอนนี้ป้ารู้สึกเหงา และก็กังวลใจมากกว่าทำไมป้าต้องมาเจอกับปัญหานี้ด้วย แต่ปัญหาเรื่องปากท้องก็จะแ่่งอยู่แล้วและนี่ลูกชายก็ต้องมาเป็นแบบนี้อีก มันก็เลวจึงแ่่งไปใหญ่ มีใครบ้างไหมที่จะเคราะห์ร้ายเหมือนป้า







- พูดถึงสิ่งมีค่าหรือสิ่งที่ดีที่มีอยู่ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหาลูกอุปสรรคต่อไป เช่น

ผมรู้ว่าบาเนื่อง แต่บาก็อดทนเพื่อลูก  
พวงงามนาทาบทมรักษาให้ลูกชางนางจาก  
การติตอง



แต่บาก็ไม่รู้จ่าลูกชางบ่า  
เขาจะอดทนเพื่อเลิกงา  
ได้หรือเปล่าก็ไม่รู้



ผมรู้ที่ป่าทำทุกอย่างก็เพราะความรักที่ป่ามีให้กับเขา  
เป็นคนอื่นอาจจะทำได้ดีไม่เท่าป่า และความรักที่ป่ามีให้กับเขา  
นี้แหละ มันจะช่วงเป็นกำลังใจให้เขาพยามยามเลิกงา



- พูดถึงความสำเร็จที่เคยทำไว้ ชมเชยเพื่อสร้างความสุขใจ

## ทักษะการพิจารณาทางเลือก

เป็นวิธีการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ลองคิดหาทางแก้ไข ปัญหาจากหลายๆ ทาง ภายหลังจากที่ได้มีการกำหนดปัญหา ที่จะต้องแก้ไขได้ชัดเจนแล้ว โดยผู้ให้การปรึกษาได้คิดถึงข้อดีข้อเสีย ของทางเลือกในการแก้ไขปัญหาแต่ละทางเลือกกว่า ทางเลือกใด ดีที่สุดแล้วค่อยตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไขปัญหานั้น



## วิธีการใช้ทักษะการพิจารณาทางเลือก

- ให้ผู้รับการปรึกษาคิดหาทางแก้ไขปัญหามาซัก 2 – 3 วิธี และผู้ให้การปรึกษาพูดให้ผู้รับการปรึกษาได้คิดถึงผลดีผลเสียของวิธีการแก้ไขปัญหานั้นแต่ละวิธีว่ามีอุปสรรคความยากง่ายอย่างไร มีใครเข้ามาเกี่ยวข้องที่จะช่วยได้บ้าง เช่น





ป้าแม้นที่ผมแนะนำให้ป้าไปขอข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการรักษาลูกชายที่ติดงาป้ากับเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ป้าได้ข้อมูลมาหรือเปล่าครับ

เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยเขาบอกชื่อหน่วยงานที่จะ รักษาผู้ติดงาป้ามาให้ 2 แห่ง แต่เขาให้ป้าเลือกเอาเองว่าจะพาลูกชายไปรักษาที่ไหน

แล้วป้าตัดสินใจว่าอย่างไร

เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยเขาก็ให้ป้าตัดสินใจ ถ้าป้าเลือกที่จะไปรักษาแต่ละแห่งตามที่บอกมานั้น แต่ละแห่งมีผลดี ผลเสียอย่างไรบ้าง

ที่แรกที่เขานำที่เขาแนะนำให้ป้าพาลูกชายไป  
รักษา ก็จะเป็นโรงพยาบาลในตัวจังหวัดเรานี่แหละ  
ป้าก็ว่าดีนะ ใกล้บ้านดี เดินทางไปกลับสะดวก  
ไม่เปลืองเงินมาก เพราะป้าก็ไม่ต้องมีเงินทำใหญ่

ป้าคิดไว้หรือยังว่า  
การไปรักษาแต่ละแห่ง  
มีผลดี ผลเสีย  
อย่างไรบ้าง



การรักษาจะเป็นแบบไปกลับ ตรงนี้ป้ากลัวว่าถ้า  
ลูกป้ากลับมารักษาตัวอยู่ที่บ้าน แล้วเขาต้องเจอ  
เพื่อนที่ติดใจด้วยกัน ป้าก็กลัวว่าเขาจะเลิกงาไม่ได้

แล้วป้าคิดว่าการรักษาใน  
โรงพยาบาลในจังหวัดบ้านเรา  
มีผลเสียอะไรหรือเปล่า





แล้วแห่งที่สอง  
เจ้าหน้าที่เขา  
แนะนำให้ไปรักษา  
ที่ไหนหรือครับ

ก็ไปรักษาในแหล่งต่างจังหวัด รู้สึกจะเป็น  
สถานที่บำบัดผู้ติดจาเสพติด บ้าต้องให้  
ลูกชายไปอยู่ที่นั่นเลย นางเมื่อไหร่เขาถึง  
จะให้กลับ

ถ้าลูกบ้าต้องไปรักษาที่ต่างจังหวัดแล้วไม่ได้กลับมา  
จนกว่าจะนางนั้น บ้าคิดว่าโอกาสที่เขาจะนางจะมี  
มากกว่าให้เขากลับมารักษาที่บ้าน และอีกอย่างที่  
สถานที่บำบัดเขามีการฝึกอาชีพ และนางานทำให้  
หลังจากรักษานางแล้วด้วย

บ้าคิดว่าการส่งลูกไป  
รักษาที่ต่างจังหวัดมี  
ผลดีอะไรบ้างครับ

ผลเสียต้องมีแน่นอนอยู่แล้ว ก็รู้ๆว่าการไปรักษาต่างจังหวัดนี่จะต้องมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากและป้าคงคิดถึงลูกน้าๆ การจะให้ไปเจี๊ยมบ่อยๆ คงไม่ได้ เพราะป้าไม่ต้องมีเงิน

ป้าคิดว่าการที่ต้องเดินทางไปรักษาต่างจังหวัดมีผลเสียอะไรบ้างหรือเปล่าครับ

ตอนนี้ป้าตัดสินใจที่จะพาลูกชายไปรักษาที่ไหนหรือยังครับ

ป้าก็คิดไว้แล้ว

คงเป็นสถานบำบัดผู้ติดยาเสพติดที่อยู่อ่างจังหวัดแม่ินจะไกลบ้านและมีค่าใช้จ่ายมาก แต่ป้าก็คิดว่านานๆ ถึงจะไปเจี๊ยมเขาที เพราะต้องประหยัดเงิน แต่ว่าโอกาสข้างหน้าจะมีมากกว่าที่จะรักษาที่โรงพยาบาลในต่างจังหวัด เพราะเขาจะได้ไม่ต้องมาเจอเพื่อนกลุ่มเดิมๆ

## ทักษะการเสนอแนะ

การเสนอแนะ เป็นการชี้แนะแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับการปรึกษา โดยผู้รับการปรึกษาจะเป็นผู้เลือกแนวทางปฏิบัติเอง



## วิธีให้การเสนอแนะ

พูดคุยกับผู้รับการปรึกษาโดยการใช้คำถามเปิด เพื่อดูว่าผู้รับการปรึกษาสามารถคิดหาทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้หรือไม่ เช่น



ให้การเสนอแนะ โดยบอกถึงวิธีการแก้ไขปัญหา หรือ พุดคุยเพื่อให้เขาปฏิบัติตาม (กรณีนี้ใช้เมื่อผู้รับการปรึกษานึกหาวิธีการแก้ไขปัญหาไม่ออก

ช่วงแรกๆ ที่ลูกชายบ๊ากลับมา บ้านใหม่ๆ บ๊าดคงจะต้องดูแลลูก อ่าง่าให้เขากลับไปคบกับ เพื่อนกลุ่มเดิมๆ บรรรจากต เดิมๆ เพราะมีโอกาสที่ลูกจะถูก ชวนให้กลับไปติดงาได้ ถ้าเขายัง จิตใจไม่เข้มแข็งพอ

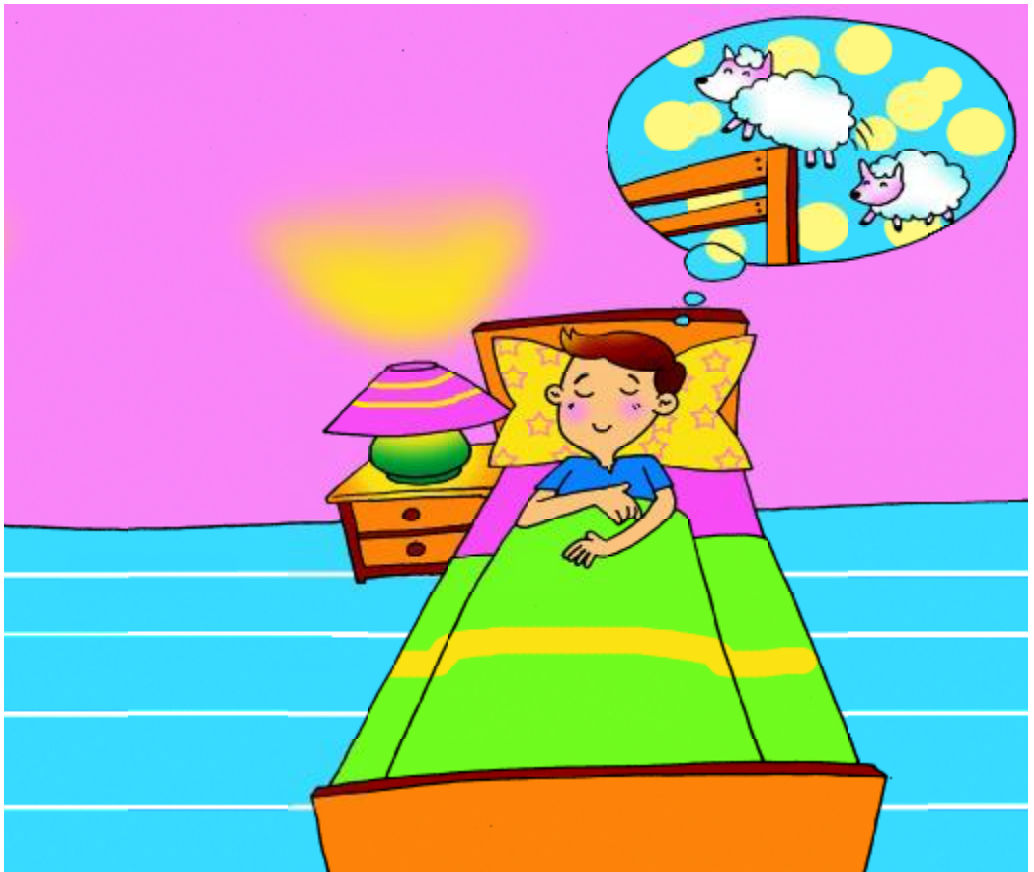
บ๊าจะพวงจามดูแล อย่างดีเเอง

นอกจากจะดูแลเขา บ๊าดควร จะ พุดคุยกับเขาว่าองจากให้บ๊าช่วงอะไร เขาบ้างหรือเปล่า หรือถ้าบ๊ามีปัญหา อะไรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูแลลูกชาย บ๊าก็ไปปรึกษากับเจ้าหน้าที่เขาได้ เขานั้นจะให้คำแนะนำได้ดีกว่าผม



## 5. การสิ้นสุดการช่วยเหลือ

เป็นการสิ้นสุดการให้การปรึกษาในแต่ละครั้ง และในการสิ้นสุดการช่วยเหลือ ผู้ให้การปรึกษาควรตรวจสอบความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาในสิ่งที่พูดคุยกันถึงแนวทางการแก้ไข้ปัญหา การนำแนวทางไปปฏิบัติจริง และการนัดหมายพูดคุยในครั้งต่อไป เพื่อติดตามผลการปฏิบัติในการแก้ไข้ปัญหาต่อไป





การให้การปรึกษาจะได้ผลดี ก็ต่อเมื่อผู้รับการปรึกษาเห็นว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้นเป็นปัญหา และมีความเต็มใจอยากพูดคุยพร้อมให้ความร่วมมือในการแก้ไข้ปัญหา





## บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. การดำเนินงานสุขภาพจิต  
ในศูนย์สุขภาพชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :  
บริษัทปิยอนต์ พับลิชชิ่ง
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. การให้การปรึกษาในศูนย์  
สุขภาพชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :  
บริษัททวงศ์กมล โปรดักชั่น จำกัด
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือการพัฒนาความรู้  
และทักษะการสร้างเสริมสุขภาพใจสำหรับบอสม./  
อสส. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานกิจการ  
โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือการให้การปรึกษาขั้น  
พื้นฐาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงาน  
กิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. สร้างเสริมสุขภาพจิตด้วย  
กิจกรรมในชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วน  
จำกัด อุดมศึกษา
- พญ.ดวงตา ไกรภัสสรพงษ์และชนิษฐา บำเพ็ญผล. คู่มือการให้  
การปรึกษาสำหรับผู้ด้อยข้ง. พิมพ์ครั้งที่ 1 .กรุงเทพฯ :  
โรงพยาบาลนิติจิตเวช

## ที่ปรึกษา

1. นายแพทย์ปราชญ์ บุญยวงศ์วิโรจน์ อธิบดีกรมสุขภาพจิต
2. นายแพทย์ประเวช ตันติพิวัฒนสกุล ผู้อำนวยการ  
สำนักพัฒนาสุขภาพจิต

## รายนามคณะทำงาน

1. นางสาวธนเนตร ฉันทลักษณ์วงศ์ สำนักพัฒนาสุขภาพจิต
2. นางสาวลักษณีย์ สุวรรณไมตรี สำนักพัฒนาสุขภาพจิต
3. นางสาววิไล เสรีสิทธิพิทักษ์ สำนักพัฒนาสุขภาพจิต
4. นางอรวรรณ ดวงจันทร์ สำนักพัฒนาสุขภาพจิต
5. นางสาวอุษา ลีมีชัย สำนักพัฒนาสุขภาพจิต
6. นางสาวปิ่นอนงค์ เครือช้า สำนักพัฒนาสุขภาพจิต



