

ฉบับสมบูรณ์
(ตามมติ ครั้งที่ 3 / 2567 เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2567)
ลงชื่อประธาน/กรรมการ
๑๕๖

ต้นฉบับ



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง คู่มือเทคนิคการดูแลจิตใจนักศึกษา

โดยวิธีปกติ

ของ

นางสาวโสธิดา ฤกษ์ธรรม

ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ระดับปฏิบัติการ

(ตำแหน่งเลขที่ พวช.10248)

ฝ่ายการศึกษาและกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล

มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง

นักวิชาการศึกษา ระดับชำนาญการ

(ตำแหน่งเลขที่ พวช.10248)

ฝ่ายการศึกษาและกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล

มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง คู่มือเทคนิคการดูแลจิตใจนักศึกษา

โดยวิธีปกติ

ของ

นางสาวโสธิตา ผุ้ภูธรธรรม

ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ระดับปฏิบัติการ

(ตำแหน่งเลขที่ พวช.10248)

ฝ่ายการศึกษาและกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล

มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง

นักวิชาการศึกษา ระดับชำนาญการ

(ตำแหน่งเลขที่ พวช.10248)

ฝ่ายการศึกษาและกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล

มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

คำนำ

คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราชได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล โดยมอบหมายให้ฝ่ายการศึกษาและกิจการนักศึกษามีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลนักศึกษาที่มีปัญหาทางด้านการเรียน หรือ ด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อจิตใจซึ่งจะส่งผลต่อการศึกษาในคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล โดยฝ่ายการศึกษาและกิจการนักศึกษามีงานกิจการนักศึกษาที่มีระบบการช่วยเหลือนักศึกษารอบด้าน คือ การส่งเสริมป้องกัน การให้คำปรึกษา และในกรณีที่นักศึกษาจำเป็นต้องได้รับการรักษาจากแพทย์ ฝ่ายการศึกษาและกิจการนักศึกษาจะดำเนินการส่งต่อไปยังศูนย์ศุภร รวมถึงการส่งต่อแก่อจารย์ในรายวิชาต่าง ๆ เพื่อดูแลและช่วยเหลือนักศึกษาเบื้องต้น

ผู้จัดทำจึงได้ทำคู่มือเทคนิคการดูแลจิตใจนักศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการดูแลและช่วยเหลือนักศึกษาที่ปัญหาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จะได้นำคู่มือฉบับนี้ไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาลต่อไป

โสธิดา ผูกฐธรรม
นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ
ตุลาคม 2567

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของคู่มือเทคนิคการดูแลจิตใจ	2
1.5 คำจำกัดความเบื้องต้น	2
บทที่ 2 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ	4
2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายการศึกษา และกิจการนักศึกษา	4
2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ	5
2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	6
2.4 โครงสร้างการบริหาร คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช	7
2.5 Flowchart งานภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	8
บทที่ 3 ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงาน	9
3.1 การส่งเสริมและป้องกัน	10
3.2 การช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา	13
บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน	23
4.1 การให้คำปรึกษา	23
4.2 การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยา	36
4.3 เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ด้วยการสื่อสารเชิงบวก	40
4.4 เทคนิควิธีการดูแลตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ	41
บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เอกสารอ้างอิง	44
ภาคผนวก	45
ภาคผนวก ก คู่มือ “เทคนิคการอ่านหนังสือ”	46
ภาคผนวก ข คู่มือดูแลและเข้าใจ “ซึมเศร้า”	60

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
5.1 ตารางระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขและพัฒนา	43

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 โครงสร้างการบริหารของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล	7
2.2 Flowchart งานภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	8
3.1 Flowchart การดูแลด้านจิตใจ	9
3.2 QR code คู่มือ “เทคนิคการอ่านหนังสือ”	10
3.3 QR code คู่มือดูแลและเข้าใจ “ซึมเศร้า”	10
3.4 ตัวอย่างการถอดบทเรียนที่จัดทำโดย Canva	13
3.5 ระบบแจ้งเตือนในอีเมล	14
3.6 รายละเอียดในระบบ V-portfolio	15
3.7 รูปแบบการแจ้งผ่าน google sheet	15
3.8 รูปแบบการแจ้งผ่าน google form	16
3.9 ใบแสดงความยินยอม	16
3.10 ภาพประกอบนักศึกษาอยากไม่เรียนแพทย์	19
3.11 ภาพประกอบนักศึกษาสอบไม่ผ่าน	21
3.12 ภาพประกอบนักศึกษาที่มีผลการศึกษา ติด F	22

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราชมีภารกิจและความรับผิดชอบด้านการให้บริการทางการแพทย์และการบริหารด้านการศึกษา การควบคุมการสอน และการจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตและบุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับ ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางหลายสาขา การพัฒนาหลักสูตร รวมไปถึงการปรับปรุงการศึกษาทางการแพทย์ให้ได้มาตรฐานสากล ส่งเสริม สนับสนุน ค้นคว้า และวิจัยทางการแพทย์

คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาลจึงมุ่งส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาแพทย์ให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพทั้งด้านร่างกาย สังคม จิตใจ และสติปัญญา มีความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีวิถีชีวิตที่เป็นตามที่สังคมมุ่งหวังโดยผ่านกระบวนการทางการศึกษา นอกจากการดำเนินการโดยส่งเสริม สนับสนุนด้านการเรียน การป้องกันช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดกับนักศึกษาแล้วการดูแล นักศึกษาทางด้านสังคมจิตใจจึงเป็นสิ่งสำคัญ

ปัจจุบันคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาลมีจำนวนนักศึกษาหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต ชั้นปีที่ 1 - 6 จำนวน 600 คน, นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขารังสีเทคนิคชั้นปีที่ 1 - 4 จำนวน 160 คน และแพทย์ประจำบ้านสาขา จำนวน 16 สาขา การศึกษาในระดับอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยนั้นมีความแตกต่างกับการศึกษาในระดับชั้นพื้นฐานหลายประการ เช่น ความรับผิดชอบต่อตนเองที่มากขึ้น จึงต้องพึ่งพาตนเองเพิ่มขึ้น ช่วงชีวิตในมหาวิทยาลัยอาจไม่ใช่เรื่องสำคัญสำหรับวัยผู้ใหญ่ แต่สำหรับวัยรุ่นต้องมีการปรับตัวกับสังคมใหม่กับการใช้ชีวิตในระดับมหาวิทยาลัย บางครั้งการเรียนที่หนัก ความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงคะแนนสอบ เรื่องต่าง ๆ จึงกลายเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสุขภาพจิตของนักศึกษา และเมื่อนักศึกษามีปัญหาด้านสุขภาพจิตอาจส่งผลไปยังปัจจัยต่างๆ ได้มากมาย การต้องเผชิญปัญหาคนเดียวอาจเป็นเรื่องลำบาก หากไม่มีใครที่เข้าใจและสนใจปัญหาเหล่านั้น

ข้อมูลจากคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราชพบว่านักศึกษาแพทย์ที่มารับบริการให้คำปรึกษาของหน่วยบริการให้คำปรึกษามีปัญหา 2 ประเด็น คือ ปัญหาการปรับตัวและปัญหาทางจิตเวช ส่วนความเครียดของนักศึกษาแพทย์คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาลพบว่าสาเหตุที่เกิดจากความเครียด คือ สาเหตุจากอนาคต และสาเหตุการจัดสรรเวลา

จากสถานการณ์ปัจจุบันนักศึกษามีแนวโน้มต้องการได้รับความช่วยเหลือด้านสุขภาพจิตมากขึ้น คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาลจึงมีนโยบายและเป้าหมายในการลดปัญหาด้านสุขภาพจิต

โดยส่งเสริมให้มีระบบการดูแลที่ครอบคลุมทั้งการส่งเสริมป้องกัน และการช่วยเหลือให้คำปรึกษาโดยเน้นการจัดระบบในการช่วยเหลือนักศึกษาที่มีความเสี่ยง ซึ่งเป็นการร่วมมือระหว่างคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาลและศูนย์ศุภร

ด้วยหลักการและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้จัดทำจึงทำคู่มือเทคนิคการดูแลจิตเจ็นักศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมป้องกัน และช่วยเหลือนักศึกษาที่มีปัญหาความเสี่ยงด้านจิตใจ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และหน่วยงานการจัดการศึกษาต่างๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดูแลนักศึกษาได้อย่างเหมาะสมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อจัดทำคู่มือเทคนิคการดูแลจิตเจ็นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช
- 2) เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมป้องกัน ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาของนักศึกษาที่มีปัญหาทางด้านจิตใจ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้คู่มือเทคนิคการดูแลจิตเจ็นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช
- 2) ได้แนวทางในการส่งเสริมป้องกัน ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาของนักศึกษาที่มีปัญหาทางด้านจิตใจ

1.4 ขอบเขตของคู่มือเทคนิคการดูแลจิตเจ็

คู่มือเทคนิคการดูแลจิตเจ็นักศึกษา ครอบคลุมกระบวนการดูแลจิตเจ็นักศึกษา ตั้งแต่การส่งเสริมและป้องกัน จะประกอบด้วย การทำคู่มือ E-book และ การจัดกิจกรรมหรือโครงการ รวมไปถึงการช่วยเหลือโดยการให้คำปรึกษา เทคนิคต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษาและดูแลตัวเอง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดูแลจิตเจ็นักศึกษา

1.5 คำจำกัดความเบื้องต้น

1.5.1 การดูแลจิตใจนักศึกษา หมายถึง การส่งเสริม ป้องกัน และแก้ไขปัญหาเพื่อให้ นักศึกษาพัฒนาความสุขกับการใช้ชีวิตในสังคม และพัฒนาตามศักยภาพ มีภูมิคุ้มกันทางจิตใจที่เข้มแข็ง มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีทักษะการดำรงชีวิต

1.5.2 นักศึกษากลุ่มเสี่ยง หมายถึง นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 1 - 6 ที่มีปัญหาเรื่องการเรียน หรือพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจ

1.5.3 ศูนย์ศุภร หมายถึง ศูนย์การดูแลด้านจิตใจของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช จัดตั้งเพื่อช่วยเหลือทางด้านจิตใจ ส่งเสริมความเข้มแข็งทางจิตใจแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และแพทย์ประจำบ้าน โดยทีมจิตแพทย์ นักจิตวิทยา และพยาบาลเฉพาะสาขา

บทที่ 2

โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายการศึกษาและกิจการนักศึกษา

ฝ่ายการศึกษาและกิจการนักศึกษาเป็นหน่วยงานกลางของคณะแพทยศาสตร์ วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ในการประสานงานด้านการศึกษาเพื่อทำหน้าที่สนับสนุน การบริหารการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับหลังปริญญา พัฒนาอาจารย์ด้านแพทยศาสตรศึกษา พัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และเสริมสร้างอัตลักษณ์ของนักศึกษา แพทย์ การรับนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การวัดผลการศึกษา การจัดอุปกรณ์การศึกษาและสื่อ การเรียนการสอนต่าง ๆ การติดตามคุณภาพบัณฑิต งานกิจการนักศึกษา สโมสรนักศึกษา จัดบริการ สวัสดิการต่าง ๆ แก่นักศึกษา ส่งเสริมให้นักศึกษา นำความรู้ทั้งในและนอกหลักสูตรไปประยุกต์ใช้ใน กิจกรรมร่วมกับคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล เพื่อพัฒนาทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบ และจิตสาธารณะ ตลอดจนสนับสนุนโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษากับต่างประเทศ ภายใต้ การบริหารงานของคณบดี โดยมีรองคณบดีด้านการศึกษา เป็นผู้ควบคุม ดูแล กำกับ และ ติดตาม โดยมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลบริการในการจัดการศึกษา ให้แก่นักศึกษาแพทย์และแพทย์ประจำ บ้าน สังกัดคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล ดังนี้

1. หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต
2. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารังสีเทคนิค
3. แพทย์ประจำบ้านสาขา จำนวน 16 สาขา 10 อนุสาขา

โดยจะแบ่งออกเป็น 6 งานย่อย ดังนี้

1. งานการศึกษาระดับก่อนปริญญา มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการเรียนการสอนนักศึกษา แพทย์ ดูแลการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาในระดับชั้นปริคlinik, ระดับชั้นคลินิก, การจัดสอบ OSCE, การจัดกลุ่มเรียน, ปฏิบัติการศึกษา และนักศึกษาแพทย์ทำสัญญาชดใช้ทุน

2. งานการศึกษาระดับหลังปริญญา มีหน้าที่รับผิดชอบปฐมนิเทศแพทย์ประจำบ้าน สาขา และอนุสาขา, ประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลังปริญญา, หลักสูตรการฝึกอบรมแพทย์ ประจำบ้าน สวัสดิการแพทย์ประจำบ้าน, ดูแล Elective ของแพทย์ประจำบ้าน, การอบรม ประชุม จัดงานของแพทย์ประจำบ้าน, แพทย์ใช้ทุน และการนำเสนอผลงานวิจัยของแพทย์ประจำบ้านใน ต่างประเทศ

3. งานกิจการนักศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบการผ่อนผันเกณฑ์ทหาร, การผลิตสัญญาบัตรใช้ทุน, กิจกรรมพัฒนาศักยภาพนักศึกษา, ปรึกษาปัญหาด้านจิตใจ, ปรับปรุงเว็บไซต์ด้านการศึกษา, การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร, ตัดต่อวิดีโอเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา, จัดทำอินโฟกราฟฟิคประชาสัมพันธ์ และสวัสดิการนักศึกษา และงานเลขานุการ

4. งานวิเทศสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านต่างประเทศต่าง ๆ

5. งานประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการประกันคุณภาพด้านการศึกษา

6. งานธุรการการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบงบประมาณของฝ่ายการศึกษา, ระเบียบนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล, สถิตินักศึกษาทุกชั้นปี, สถิติการอบรมของอาจารย์, แพทย์ประจำบ้าน, และบุคลากรของฝ่ายการศึกษา, จัดทำโครงการของฝ่ายการศึกษา, อบรมพัฒนาศักยภาพอาจารย์ชั้นสูง, MEQ, เบิกจ่ายค่าตอบแทนต่าง ๆ, รับ - ส่ง หนังสือทั้งภายในและภายนอกองค์กร, จัดซื้อวัสดุสำนักงานด้านการศึกษา, สถิติการเบิก - จ่าย วัสดุสำนักงานด้านการศึกษา, จัดซื้อจัดจ้างเวชภัณฑ์ และวัสดุทางการแพทย์ สำหรับการเรียนการสอน, เบิกจ่ายพัสดุของฝ่ายการศึกษา, ดูแลความเรียบร้อยในการยืมทุนจำลอง และอุปกรณ์ห้อง Clinical Skill Center, การจองห้องเรียน, การรับเรื่องยืมอุปกรณ์ต่าง ๆ, รับเรื่องใบลา, ใบคำร้องทั่วไปของนักศึกษา, เติมนเอกสาร, ถ่ายเอกสาร และจัดอาหารว่างและเครื่องดื่มในการจัดงานต่าง ๆ

2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้ขอรับการประเมินดำรงตำแหน่งนักวิชาการศึกษาระดับปฏิบัติการได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานกิจการนักศึกษา ฝ่ายการศึกษาและกิจการนักศึกษา ดังนี้

2.2.1 บริการให้คำปรึกษานักศึกษาด้านร่างกายและจิตใจ

2.2.2 ดำเนินการและจัดทำคู่มือหรือโปสเตอร์เพื่อประชาสัมพันธ์การป้องกันเบื้องต้นเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพจิต

2.2.3 จัดทำเอกสารโครงการ/กิจกรรม ส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา เช่น การขออนุมัติโครงการ / กิจกรรม ขออนุมัติคำสั่งบุคคลเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ขออนุมัติยืมเงิน ขอส่งเอกสารเบิกจ่าย เป็นต้น

2.2.4 จัดเตรียมประชุม และจัดทำรายงานการประชุมที่ได้รับมอบหมาย

2.2.5 ดำเนินการตรวจสอบใบสมัครและหลักฐาน สำหรับการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต

2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2.3.1 บริการให้คำปรึกษานักศึกษาด้านร่างกายและจิตใจ

2.3.2 รวบรวมข้อมูลนักศึกษาที่มีความเสี่ยงด้านการศึกษา และส่งต่อให้อาจารย์ในแต่ละภาควิชาในการเฝ้าระวังและดูแลนักศึกษา

2.3.3 ดำเนินการจัดทำและแผนการเรียนรู้พัฒนารายบุคคล

2.3.4 จัดทำโครงการที่รับผิดชอบของงานกิจการนักศึกษา ดังนี้

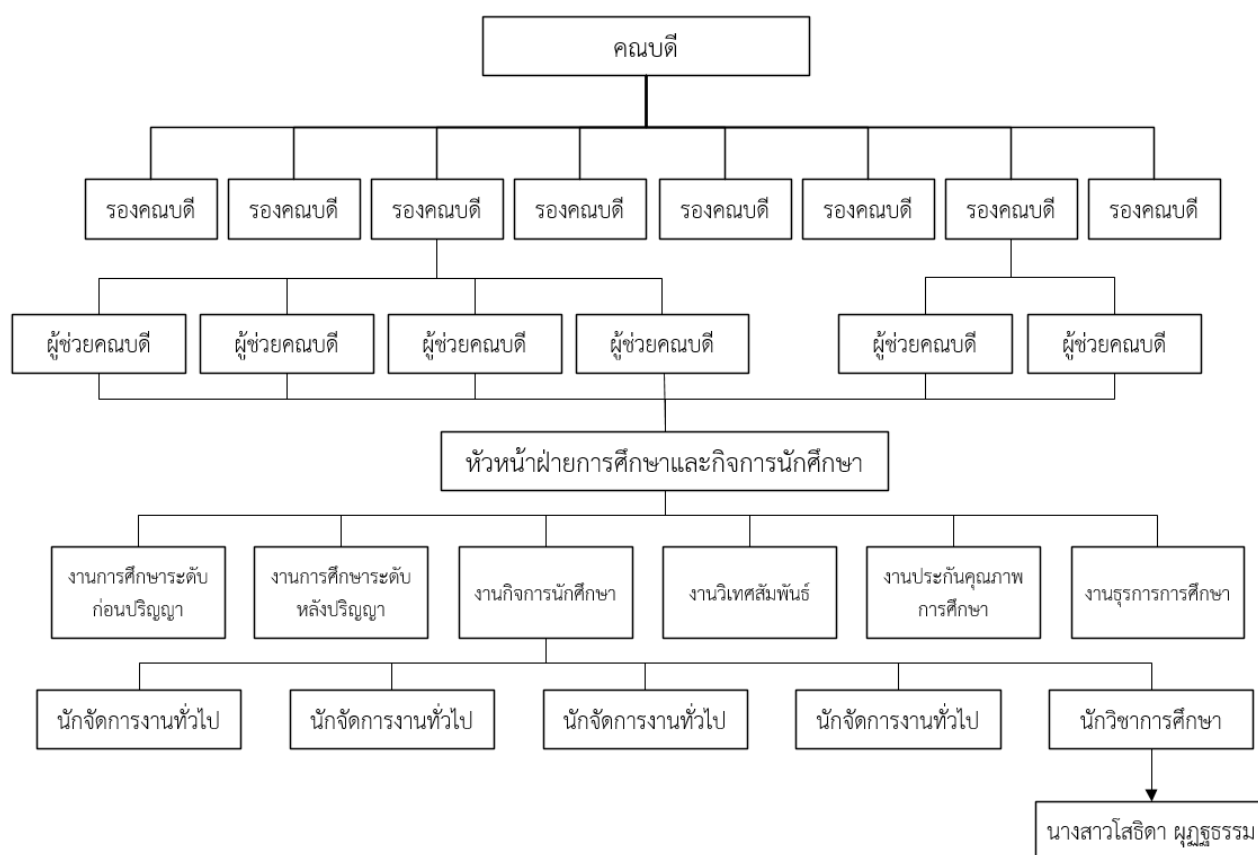
- โครงการ Mindfulness & Self-development
- โครงการ First patient First impression
- โครงการพัฒนาความเป็นเลิศด้านวิชาการ
- รวบรวมวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลโครงการ และส่งเอกสารเบิกจ่ายไปยังฝ่ายการคลัง

2.3.5 ผลิตคู่มือ แนวทางการอบรม เอกสารทางวิชาการ รวมทั้งให้คำแนะนำปรึกษาเบื้องต้นแก่ อาจารย์และนักศึกษา

2.3.6 จัดเตรียมการประชุม บันทึกลงและเรียบเรียงรายงานการประชุม ดังนี้

- คณะกรรมการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา
- คณะกรรมการอาจารย์ผู้ปกครอง
- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านการศึกษา

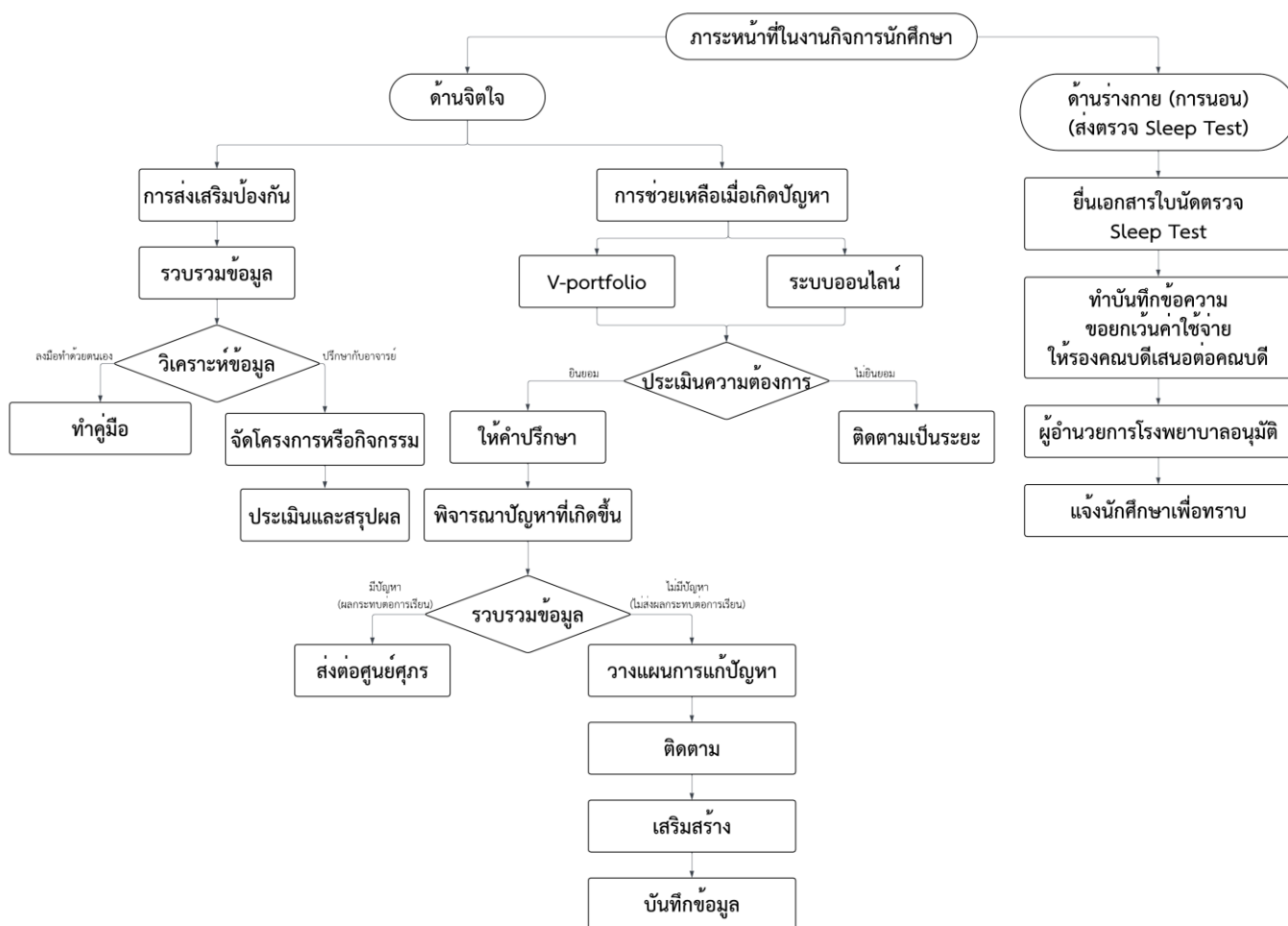
2.4 โครงสร้างการบริหาร คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล

2.5 Flowchart งานภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

การปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ผู้จัดทำได้จัดทำ Flowchart งานภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยมี Flowchart โดยรวม ดังนี้



ภาพที่ 2.2 Flowchart งานภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

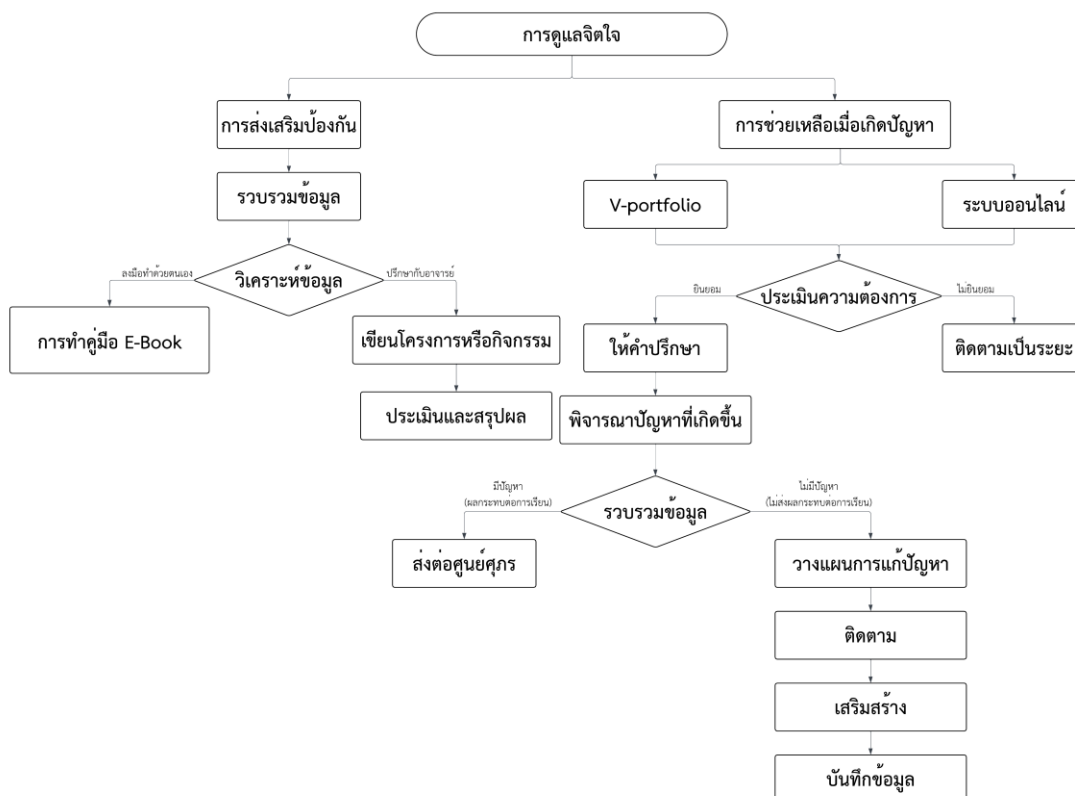
บทที่ 3

ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงาน

ภารกิจสำคัญอย่างหนึ่งในการจัดการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาลจำเป็นต้องมีการดูแลจิตเจตนาของนักศึกษา เพื่อส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน และแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพจิตให้นักศึกษาได้พัฒนาศักยภาพ มีภูมิคุ้มกันทางจิตใจให้เข้มแข็ง มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีทักษะการดำรงชีวิต ดังนั้นการดูแลช่วยเหลือนักศึกษาจึงเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตนักศึกษาให้พร้อมอย่างเป็นองค์รวม เพื่อพัฒนาศักยภาพในการใช้ชีวิตในสังคม ซึ่งเป็นการช่วยเหลือนักศึกษาให้คิดและตัดสินใจแก้ไขปัญหาของตนเองได้ โดยผู้ให้คำปรึกษาต้องสร้างความสัมพันธ์ที่อาศัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาเป็นอันดับแรก และผู้ให้คำปรึกษาต้องมีทักษะต่างๆ เพื่อช่วยเหลือและเื้ออำนวยการในการให้คำปรึกษา

ดังนั้นผู้จัดทำเห็นความสำคัญของการดูแลจิตเจตนาของนักศึกษา จึงได้จัดทำคู่มือเทคนิคการดูแลจิตเจตนาของนักศึกษา ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการแสดงได้ตาม Flowchart ดังนี้



ภาพที่ 3.1 Flowchart การดูแลด้านจิตใจ

ผู้จัดทำได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องคู่มือเทคนิคการดูแลจิตใจนักศึกษาเพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ใช้ศึกษาด้วยตนเองในการดำเนินงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้ 1) การส่งเสริมและป้องกัน และ 2) การช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา โดยมีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

3.1 การส่งเสริมและป้องกัน แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่หนึ่ง : การทำคู่มือ E-book

คู่มือ E-book ในการดูแลจิตใจนักศึกษา คือ คู่มือที่ออกแบบโดยผู้จัดทำ คู่มือแต่ละเล่มที่ออกแบบจะอ้างอิงจากข้อมูลที่รวบรวมจากสิ่งที่อาจารย์ส่งต่อข้อมูลหรือนักศึกษามารับคำปรึกษา หลังจากนั้นผู้จัดทำจะรวบรวมข้อมูลและจัดทำเป็นภาพวาดการ์ตูน หรือ infographic เพื่อให้เข้าใจง่าย และนำไปปฏิบัติได้จริงเรียงตั้งแต่สาขาวิชา มีกระบวนการขั้นตอน ต่อไปนี้

1) การจ้างผู้เชี่ยวชาญวาดภาพประกอบคู่มือ

- เมื่อได้ทราบปัญหาที่เราจะทำสรุปแล้ว ออกแบบเนื้อหาให้สั้น กระชับ ครอบคลุม และมีภาพประกอบ เพื่อให้เข้าใจเนื้อหามากขึ้น
- จ้างช่างวาดอิสระ ทางผู้จัดทำจะออกแบบรูปภาพก่อนว่าต้องการรูปแบบไหนและมีข้อมูลอะไรบ้าง
- ขั้นตอนในการเบิกจ่าย คือ ขอความอนุเคราะห์เงินมูลนิธิวิชรพยาบาลเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการทำคู่มือ โดยคณะบดีคณะแพทยศาสตร์วิชรพยาบาลอนุมัติ

2) การทำคู่มือด้วยตนเอง

- สำรวจความต้องการในการช่วยเหลือ รวบรวมข้อมูลจากสิ่งที่อาจารย์ส่งต่อข้อมูลหรือนักศึกษามารับคำปรึกษา
- เมื่อได้ทราบปัญหาที่เราจะทำสรุปแล้ว ออกแบบเนื้อหาให้สั้น กระชับ และมีภาพประกอบ เพื่อให้เข้าใจเนื้อหาให้มากขึ้น



ภาพที่ 3.2 QR code

คู่มือ “เทคนิคการอ่านหนังสือ”



ภาพที่ 3.3 QR code

คู่มือดูแลและเข้าใจ “ซึมเศร้า”

นอกเหนือจากการทำคู่มือ E-book เป็นขั้นแรกในการส่งเสริมป้องกัน แล้วผู้จัดทำได้จัดทำโครงการหรือกิจกรรมเป็นรูปแบบที่สองในการป้องกันด้านจิตใจแก่นักศึกษา ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

รูปแบบที่สอง : การจัดทำโครงการหรือกิจกรรม

ผู้จัดทำรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสังเกต การพูดคุยกับนักศึกษาหรืออาจารย์ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับผู้จัดทำสอบถามทางอาจารย์ที่สอนนักศึกษา หรือมาจากข้อมูลที่ผู้จัดทำรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาที่เข้ามารับการปรึกษา หลังจากนั้นผู้จัดทำนำข้อมูลเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาศักยภาพเพื่อปรึกษากับคณะกรรมการฯ ในการช่วยส่งเสริมและพัฒนาทักษะ Soft skills ให้แก่นักศึกษาแพทย์ทุกชั้นปี

สิ่งที่ต้องทราบในการทำโครงการหรือกิจกรรมพัฒนานักศึกษา คือ ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สิ่งสำคัญที่ใช้ประกอบการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา คือ คำสั่ง ระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เตรียมการก่อนการจัดโครงการหรือกิจกรรม

1.1 ประชุมจัดทำแผนงานพัฒนานักศึกษา เพื่อกำหนดโครงการหรือกิจกรรม (วัน,เวลา และสถานที่ที่จัดกิจกรรม)

1.2 เขียนโครงการหรือกิจกรรม ทำบันทึกขออนุมัติโครงการหรือกิจกรรม และงบประมาณ โดยเรียนคณบดีผ่านรองคณบดี (ด้านกิจการนักศึกษา) (แนบโครงการหรือกิจกรรมพร้อมกำหนดการ)

1.3 ติดต่อประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- วิทยากร
- เจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่ เพื่อจองสถานที่จัดกิจกรรมโครงการ
- ประธานชั้นปี

1.4 จัดทำคำสั่งคณะกรรมการดำเนินงานและผู้เข้าร่วม

1.5 ทำบันทึกติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ หลังอนุมัติโครงการหรือกิจกรรม และกำหนดจัดโครงการหรือกิจกรรม

- ทำหนังสือเชิญคณบดี เป็นประธานในพิธีเปิด พร้อมจัดทำคำกล่าวเปิด (แนบกำหนดการ/คำกล่าวเปิด)

- ทำหนังสือราชการภายในหรือภายนอก สถานที่ทำงานของวิทยากร เรื่องขออนุญาตให้เป็นวิทยากร (แนบกำหนดการ)

- ทำเรื่องขอยืมเงินทตรงจ่าย ผ่านหัวหน้าฝ่ายการคลัง โดยคนบติอนุญาต เรื่องขอเบิกค่าใช้จ่ายในระบบ vision net โดยแนบโครงการและกำหนดการ ประกอบการยืมเงิน

- ทำเรื่องขอใช้สถานที่ผ่านระบบ google form

- ประชาสัมพันธ์การจัดโครงการหรือกิจกรรมในเพจฝ่ายการศึกษาและกิจการนักศึกษา และส่งผ่านตัวแทนสโมสรนักศึกษา

- ส่งกำหนดการให้นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมโดยผ่านประธานชั้นปี

1.6 สร้างแบบลงทะเบียนออนไลน์ด้วย google form ให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรม

1.7 ติดต่ออาหารว่าง อาหารกลางวันสำหรับวิทยากรและผู้เข้าร่วม

1.8 ประชุมกับคณะกรรมการดำเนินการเพื่อแจ้งหน้าที่รับผิดชอบ

2. การดำเนินงานจัดโครงการหรือกิจกรรม

2.1 รับลงทะเบียน

2.2 จัดอาหารว่าง

2.3 อำนวยความสะดวกวิทยากร

2.4 จัดการบรรยายของวิทยากร เพื่อจัดทำเอกสารสรุปการฝึกอบรม

2.4.1 สรุปเนื้อหาที่ต้องการประชาสัมพันธ์ ซึ่งรูปแบบจะสั้นกระชับ

2.4.2 ถอดบทเรียนด้วยใช้โปรแกรม Canva

2.4.3 เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วจะส่งให้อาจารย์ตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

2.4.4 ประชาสัมพันธ์ในหน้าเพจออนไลน์ เช่น เพจฝ่ายการศึกษาฯ หรือการลงใน google classroom



ภาพที่ 3.4 ตัวอย่างการถอดบทเรียนที่จัดทำโดย Canva

3. การดำเนินงานหลังจัดโครงการหรือกิจกรรม

3.1 รวบรวมใบเสร็จค่าใช้จ่าย พร้อมเงินที่เหลือคืนงานการคลัง

3.2 กรอกข้อมูลค่าใช้จ่ายลงในระบบ vision net

3.3 จัดเอกสารสรุปผลโครงการหรือกิจกรรมประกอบด้วย

- โครงการหรือกิจกรรมที่ได้รับอนุมัติ
- กำหนดการ
- คำสั่งคณะกรรมการดำเนินงาน
- หนังสือเชิญวิทยากร
- ใบสำคัญรับเงินค่าวิทยากร
- ใบขอเบิก

3.4 ส่งเอกสารส่งเบิกผ่านระบบ Chula

3.5 ติดตามการเบิกจ่ายในระบบ จนขึ้นว่า “อนุมัติฎีกาเรียบร้อยแล้ว”

3.6 สรุปแบบประเมินโครงการหรือกิจกรรมเพื่อนำเสนอในคณะกรรมการบริหาร

กิจการนักศึกษาและคณะกรรมการพัฒนาศักยภาพ

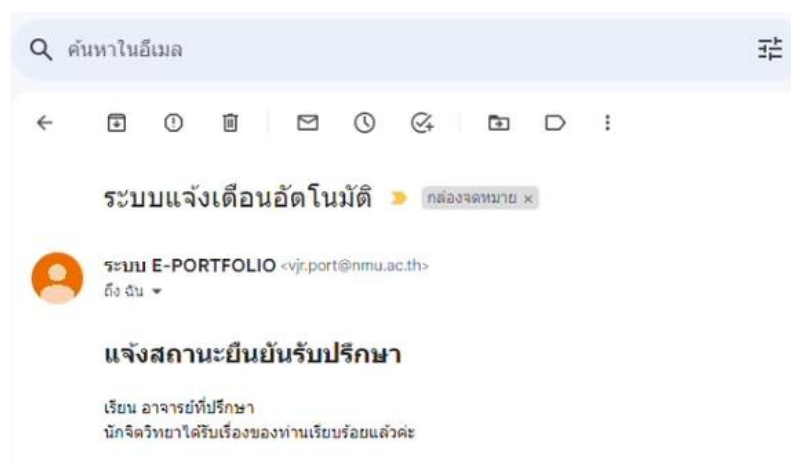
3.2 การช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา

ข้อมูลของนักศึกษาที่มีปัญหาจะมีการส่งต่อมาจากอาจารย์ที่สอนหรืออาจารย์ที่ปรึกษา โดยผ่าน 2 ช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่หนึ่ง : การแจ้งผ่านทางระบบ V-portfolio

ระบบ V-portfolio เป็นระบบเพื่อบันทึกผลสัมฤทธิ์รายทางระหว่างการศึกษาในหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต เพื่อให้อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถติดตาม ผลสัมฤทธิ์รายทาง ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่นักศึกษาในแต่ละชั้นปีตลอด 6 ปีการศึกษาได้ ผลสัมฤทธิ์รายทางประกอบด้วย ผลการศึกษา (เกรด) และผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อให้อาจารย์สามารถติดตามผลสัมฤทธิ์ปลายทางตลอดทั้ง 6 ปี ผลการศึกษา นอกเหนือจากนั้น ระบบนี้ยังสามารถแจ้งเตือนอาจารย์ที่ปรึกษาผ่านทางอีเมล เมื่อนักศึกษาแพทย์มีปัญหาด้านการเรียน และอาจารย์ที่ปรึกษาสามารถนัดนักศึกษาผ่านระบบนี้ หรือ อาจารย์ที่ปรึกษาสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ให้คำปรึกษาหลังจากพูดคุยกับนักศึกษาในสายรหัสของตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาได้รับข้อมูลจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผ่านระบบ V-portfolio ดังนี้

- 1) ข้อมูลการส่งต่อเข้าแจ้งเตือนผ่านอีเมลของผู้ให้คำปรึกษา



ภาพที่ 3.5 ระบบแจ้งเตือนในอีเมล

- 2) เข้าสู่ระบบ vport.vajira.ac.th

username: อีเมลมหาวิทยาลัยของผู้ให้คำปรึกษา (xxx@nmu.ac.th)

password: รหัสผ่านของผู้ให้คำปรึกษา

- คลิกปุ่ม “นักจิตวิทยา”
- ระบบขึ้น “รายละเอียดปรึกษานักจิตวิทยา” กด “บันทึก”

ภาพที่ 3.6 รายละเอียดในระบบ V-portfolio

ช่องทางที่สอง : การแจ้งผ่านแบบประเมินความเสี่ยงทางระบบออนไลน์ มีขั้นตอนดังนี้

- 1) อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ภาควิชาที่เกี่ยวข้องจะแจ้งมาที่ฝ่ายการศึกษาและกิจการนักศึกษา มีการแจ้งผ่านระบบออนไลน์ คือ google sheet หรือ สแกนผ่านระบบ google form

ปัญหาเบื้องต้น		วันที่	รายวิชา
ชื่อ-สกุล		ปี 3	
รหัสนักศึกษา			
ระบบการรับเข้าคณะ		ปี 2	
เกรดปัจจุบัน			
การรักษาด้านจิตใจ		ปี 1	
กลุ่มเรียน			
รายวิชาปัจจุบัน			
รายวิชาถัดไป			

ปัญหา		ปัญหา		ปัญหา	
ด้านการเรียน		ด้านจิตใจ		ด้านพฤติกรรม	
ลักษณะของปัญหา	การช่วยเหลือ	ลักษณะของปัญหา	การช่วยเหลือ	ลักษณะของปัญหา	การช่วยเหลือ

ภาพที่ 3.7 รูปแบบการแจ้งผ่าน google sheet

ภาพที่ 3.8 รูปแบบการแจ้งผ่าน google form

2) กรณีนักศึกษาติด P จำนวน 2 ตัวขึ้นไป จะเชิญนักศึกษามาพูดคุย แต่ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของนักศึกษาว่ายินยอมจะพูดคุยหรือไม่ โดยจะมีการกรอกข้อมูลผ่านทางเอกสารอิเล็กทรอนิกส์^๕

ใบแสดงความยินยอม

ข้าพเจ้า นาย / นางสาว รหัสประจำตัว

ทางคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล ร่วมกับฝ่ายการศึกษาและกิจการนักศึกษา มีระบบการดูแลช่วยเหลือนักศึกษา ดังนี้ กรณีนักศึกษาได้เกรด P/E มากกว่า 1 รายวิชา จะมีการส่งต่อให้นักจิตวิทยา / นักวิชาการการศึกษา ฝ่ายการศึกษาและกิจการนักศึกษา เพื่อพูดคุยให้คำปรึกษา ประเมินสภาวะทางจิตใจ หาสาเหตุและแนวทางในการช่วยเหลือ

ก่อนที่จะลงนามในใบยินยอมให้มีการพูดคุยกับนักจิตวิทยา/นักวิชาการการศึกษา ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากอาจารย์ถึง วัตถุประสงค์ของการพูดคุย อย่างละเอียด และมีความเข้าใจดีแล้ว คณะกรรมการอาจารย์ผู้ปกครองรับรองว่าจะเก็บข้อมูล เฉพาะเกี่ยวกับตัวข้าพเจ้าเป็นความลับและจะเปิดเผยได้เฉพาะในรูปแบบสรุป เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนและพัฒนาหลักสูตร

ข้าพเจ้ามีสิทธิ์ที่จะไม่ยินยอมพูดคุยกับนักจิตวิทยา / นักวิชาการการศึกษา โดยไม่ได้ส่งผลกระทบต่อประเมินผลคะแนนของข้าพเจ้า

☐ ยินยอมพูดคุยกับนักจิตวิทยา / นักวิชาการการศึกษา

☐ ไม่ยินยอมพูดคุยกับนักจิตวิทยา / นักวิชาการการศึกษา

ลงลายมือชื่อ

นักศึกษาแพทย์ ชั้นปีที่

ภาพที่ 3.9 ใบแสดงความยินยอม

2.1) กรณียินยอม : นัดวัน - เวลา กับนักศึกษา ในกรณีที่จำเป็นต้องเข้ารับการรักษ ผู้ให้คำปรึกษาจะประสานกับศูนย์ศุภกรเพื่อนัดกับอาจารย์ผู้รักษาต่อไป

2.2) กรณีไม่ยินยอม : ฝ่าฝืนติดตามเป็นระยะ ๆ

หมายเหตุ : กรณีที่นักศึกษามีปัญหาทางด้านจิตใจได้มีการระบุใน Google sheet ว่า “จิตใจ” เท่านั้น เนื่องจากรักษาสีทิสส่วนบุคคล

ตัวอย่างกรณีศึกษาการให้คำปรึกษาที่แสดงขั้นตอนและทักษะการให้คำปรึกษา การเตรียมตัว

- 1) ผู้ให้คำปรึกษาดูแลใจตัวเองก่อน 5 - 10 นาที ก่อนให้คำปรึกษา
- 2) เมื่อนักศึกษาเข้ามารับคำปรึกษา จัดทำนั่งที่สบายมากที่สุด

ขณะที่รับฟัง

- 1) สร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและนักศึกษา อาจจะพูดคุยเรื่องง่าย เช่น เป็นไงบ้าง ทานข้าวมาหรือยัง เพื่อสร้างพื้นที่ปลอดภัย
- 2) แจ้งนักศึกษา “สิ่งที่นักศึกษาเล่าหรือระบายมาทั้งหมด จะถูกเก็บเป็นความลับ”
- 3) ถามปัญหาของนักศึกษาที่อยากใหช่วยเหลือ
- 4) ขณะรับฟัง ผู้ให้คำปรึกษาควรประสานตากับนักศึกษา ในลักษณะที่เป็นธรรมชาติ หรือพยักหน้าเล็กน้อยในขณะที่รับฟัง
- 5) ไม่พูดแทรกขณะที่นักศึกษากำลังระบายปัญหา
- 6) หลีกเลี่ยงการตัดสิน หากผู้ให้คำปรึกษาเริ่มมีความคิดจะตัดสิน ให้ผู้ให้คำปรึกษารับรู้ว่ามีสติอยู่กับสิ่งที่อยู่ตรงหน้า

- 7) ไม่รีบให้คำแนะนำ ทางแก้ไข หรือหาข้อสรุปอีกฝ่าย
- 8) สรุปหรือทวนปัญหาของนักศึกษาอีกครั้งหนึ่ง
- 9) ใช้คำถาม (การตั้งคำถามจะทำให้นักศึกษาเกิดประสบการณ์และให้เกิดตกตะกอน)
- 10) เห็นข้อดีหรือศักยภาพในตัวนักศึกษา (กล่าวชมเชย)
- 11) ลองให้นักศึกษาเขียน หรือพูดขอบคุณตัวเอง 3 ข้อ

ยุติการให้คำปรึกษา

- 1) กล่าวขอบคุณนักศึกษาที่มาเล่าและระบายให้ฟัง
- 2) กรณีต้องการนัดติดตามสามารถนัดกับนักศึกษาได้ทันที หรือต้องการส่งต่อพบแพทย์ที่ศูนย์ศุภกร ขอชื่อ - นามสกุล HN เบอร์โทรศัพท์ และวัน-เวลาที่สะดวก เพื่อผู้ให้คำปรึกษาจะได้ประสานกับพยาบาลคลินิกศุภกรเพื่อทำการนัดต่อไป

ตัวอย่างกรณีศึกษาการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับนักศึกษาอยากไม่เรียนแพทย์

ผู้ให้คำปรึกษา : สวัสดีค่ะ พี่โสนะคะ ก่อนอื่นพี่จะบอกว่า ความลับที่เราเล่าจะถูกเก็บความลับทั้งหมด และหากพี่วิเคราะห์เบื้องต้นว่าปัญหาส่งผลจิตใจเรา พี่ขออนุญาตมีการส่งต่อไปศูนย์ศุภรนะคะ

นักศึกษา : ค่ะ

ผู้ให้คำปรึกษา : หนูชื่ออะไรคะ

นักศึกษา : เอ็นเอ๋มค่ะ

ผู้ให้คำปรึกษา : เป็นไงบ้าง วันนี้มีปัญหาอะไรที่อยากให้พี่ช่วย

นักศึกษา : ต้องการลาออก

ผู้ให้คำปรึกษา : ลาออก แล้วตอนนี้เรากำลังวุ่น มีอะไรที่ไม่สบายใจไหม

นักศึกษา : กลัวพ่อแม่ว่า กลัวว่าลาออกไปจะคิดผิดไหม

ผู้ให้คำปรึกษา : พี่ว่าเราสามารถตัดสินใจได้นะ เป็นสิทธิ์ของเรา ขอแค่มี “สติ” ในการตัดสินใจ แล้วตอนนี้รู้สึกอย่างไรบ้าง

นักศึกษา : เหนื่อย ไม่อยากเรียนจริง ๆ แต่ก็กังวล

ผู้ให้คำปรึกษา : พี่มีอีกทาง เอาแบบนี้ไหมลาออกก็เป็นทางหนึ่งนะ แต่ลองพักการศึกษาก่อนไหม (อาจจะแจ้งรายละเอียดว่าหากพักการศึกษาจะมีผลอะไรบ้าง) พี่ให้เราลองตัดสินใจดูก่อน ไม่ต้องให้คำตอบตอนนี้ก็ได้ แล้วเราค่อยมาให้คำตอบพี่นะ



ภาพที่ 3.10 ภาพประกอบนักเรียนอยากไม่เรียนแพทย์

ตัวอย่างกรณีศึกษาการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับนักศึกษาสอบไม่ผ่าน หรือ สอบแล้วคะแนนไม่ดี

ผู้ให้คำปรึกษา : สวัสดิ์ค่ะ พี่โสนะคะ ก่อนอื่นพี่จะบอกว่า ความลับที่เราเล่าจะถูเก็บความลับทั้งหมด และหากพี่วิเคราะห์เบื้องต้นว่าปัญหาส่งผลต่อจิตใจเรา พี่ขออนุญาตให้มีการส่งต่อไปศูนย์สุภรณ์นะค่ะ

นักศึกษา : ค่ะ

ผู้ให้คำปรึกษา : หนูชื่ออะไรคะ

นักศึกษา : เอ็นเอ็มค่ะ

ผู้ให้คำปรึกษา : เป็นไงบ้าง

นักศึกษา : รู้สึกไม่ดีกับคะแนนที่ออกมาไม่ดี

ผู้ให้คำปรึกษา : ผลสอบไม่ดี แล้วส่งผลต่อความคิด ความรู้สึกอย่างไรบ้างหรือ

นักศึกษา : รู้สึกตัวเองแย่มาก ทำให้พ่อแม่ผิดหวัง

ผู้ให้คำปรึกษา : พี่เข้าใจความรู้สึกเลย แล้วหนูอยากให้พี่ช่วยเรื่องอะไร

นักศึกษา : จัดการกับความเครียด เพราะอีก 2 วัน หนูก็ต้องสอบอีกตัว

ผู้ให้คำปรึกษา : แล้วหนูรู้สึกอย่างไรกับความรู้สึกแย่ หมายถึง ชอบ หรือ ไม่ชอบ

นักศึกษา : ไม่ชอบเลย เพราะมันทำให้หนูรู้สึกไม่ดีกับตัวเอง ทำอะไรไม่ได้ วนคิดไปคิดมา

ผู้ให้คำปรึกษา : ความคิดที่เกิดขึ้นไม่ได้ผิดเลยนะ เราแค่อยอมรับความคิด ความรู้สึกของตัวเองว่าเป็นไง หากหนูรู้สึกแย่กับคะแนนสอบ มีเทคนิค 4 ช่องสติ (รูป) ไม่ต้องตอบทุกข้อก็ได้ แค่ว่ากรอกได้บางช่อง มีทำให้มี “สติ” เกิดขึ้น

*นักศึกษาอาจจะยังไม่ได้ตอบได้ทันที สังเกตท่าทางและสายตา ลองเงียบเพื่อให้
นักศึกษาได้คิด (ประมาณ 5 – 10 นาที)*

ผู้ให้คำปรึกษา : ที่เงียบไปเกิดอะไรขึ้นในใจบ้าง

นักศึกษา: รู้สึกแย่ กังวล กลัวว่าจะทำสอบวิชาถัดไปไม่ได้

ผู้ให้คำปรึกษา : พี่มีคำถามชวนคิดว่าสิ่งที่เกิดขึ้นหนูพยายามหรือยัง

นักศึกษา : พยายามมาก อ่านเยอะมาก แต่คะแนนไม่เป็นอย่างที่เรหวังเลย

ผู้ให้คำปรึกษา : พี่เห็นถึงความพยายามของเรามากเลย แล้วหนูว่าเราสามารถทำอะไร
ได้บ้างใหม่กับสิ่งที่เกิดขึ้น

นักศึกษา : ไม่ได้เลยคะ มันกลับไปแก้ไม่ได้ เพราะผ่านมาแล้ว

ผู้ให้คำปรึกษา : พักหน้า...แล้วหนูว่าหนูจะอย่างไรต่อ

นักศึกษา : หนูต้องโฟกัสกับวิชาต่อไป แต่พี่คะ หากมันยังมีความคิดที่ไม่ดี ความรู้สึกที่
กังวลจะอย่างไรดีคะ

ผู้ให้คำปรึกษา : รับรู้มัน เพราะพี่ไม่สามารถบอกวิธีห้ามความคิด ความรู้สึกได้ เพราะ
มันไหลตลอดเวลา แต่เราจับมันให้ทัน และบอกตัวเองว่า “อยู่กับปัจจุบัน” เรื่องที่เกิดขึ้นมันผ่านไป
แล้ว เราต้องโฟกัสกับตอนนี้

นักศึกษา : หนูจะพยายามนะคะ พี่

ผู้ให้คำปรึกษา : พี่ฝากเรื่องหนึ่ง “เราคือคนธรรมดา เราทำผิดพลาดได้นะ” อย่าลืม
“ให้อภัยตัวเอง และ ใจดีกับตัวเองด้วยนะคะ”

นักศึกษา : ขอบคุณนะคะ พี่



ภาพที่ 3.11 ภาพประกอบนักศึกษาสอบไม่ผ่าน

ตัวอย่างกรณีศึกษาการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับนักศึกษาที่มีผลการศึกษา ติด F

คณะผู้ให้คำปรึกษา : สวัสดิ์ค๊ะ นักศึกษา

นักศึกษา : สวัสดิ์ค่ะ

ผู้ช่วยคณบดี : วันนี้จะมาวางแผนเรื่องการจัดการเรียน

ผู้ให้คำปรึกษา : รวมไปถึงการทำแบบทดสอบ เรื่อง Learning Style ของเราด้วยนะส่ง

ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบ

ผู้ช่วยคณบดี : เราได้ Type นี้ละ... และหลังจากนี้เราจะนัดเจอในช่วงนี้ เพื่อทำการติวกันนะ

ผู้ให้คำปรึกษา : พูดให้กำลังใจ และ พยายามสังเกตลักษณะของนักศึกษา หรือหาก

สงสัยว่าจะมีภาวะซึมเศร้าหรือไม่ ให้ทำแบบประเมิน Thai PHQ-9

หมายเหตุ : ในกรณีนี้ผู้ให้คำปรึกษาจะร่วมกับผู้เชี่ยวชาญในการจัดตารางเฉพาะบุคคล

เพื่อให้มีการทิวเสริมรายวิชาที่นักศึกษาสอบไม่ผ่าน



ภาพที่ 3.12 ภาพประกอบนักศึกษาที่มีผลการศึกษา ติด F

บทที่ 4

เทคนิคการปฏิบัติงาน

ในการจัดทำคู่มือเทคนิคการดูแลจิตใจนักศึกษาต้องมีเทคนิคการให้คำปรึกษา, การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยา, เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ด้วยการสื่อสารเชิงบวก และเทคนิควิธีการดูแลตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 การให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา (Counseling Service) นับว่าเป็น “หัวใจของบริการแนะแนว” เป็นกระบวนการที่อาศัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การศึกษาและผู้รับการปรึกษา ซึ่งผู้ให้การศึกษาต้องใช้ทักษะต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือแก่ผู้รับคำปรึกษาหรือนักศึกษา ซึ่งกำลังประสบความยุ่งยากใจ หรือมีความทุกข์ และต้องการความช่วยเหลือให้เข้าใจตนเอง เข้าใจสิ่งแวดล้อม ให้มีทักษะในการตัดสินใจ และหาทางออกเพื่อลดหรือขจัดความทุกข์ ความยุ่งยากใจด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ (George & Cristiani, 1990)

การให้คำปรึกษานี้มีลักษณะที่แตกต่างจากการให้บริการอื่นๆ ดังนี้ คือ (กรมสุขภาพจิต, 2540 ; Gladding, 1996)

1. มีทฤษฎี กระบวนการและเทคนิคการให้คำปรึกษาให้ผู้ให้คำปรึกษาได้เลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมกับลักษณะของปัญหาและธรรมชาติของผู้รับการปรึกษา
2. เน้นสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้นักศึกษาเกิดความรู้สึกไว้วางใจ และกล้าเปิดเผยตนเอง ซึ่งจะช่วยให้การให้คำปรึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้การสนทนา
3. เน้นปัจจุบัน เพื่อให้ นักศึกษาอยู่ในโลกของความเป็นจริง และสามารถค้นหาแนวทางแก้ไขที่เป็นไปได้ในปัจจุบัน
4. ไม่มีคำตอบสำเร็จรูปตายตัว เพราะการให้คำปรึกษาเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ วิธีการแก้ปัญหาในแต่ละกรณีจะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพปัญหา โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ปัญหาด้วยตัวเอง
5. ผู้ให้คำปรึกษาต้องให้เกียรติ และยอมรับนักศึกษาที่มาขอรับคำปรึกษาอย่างไม่มีเงื่อนไข ไม่ตัดสิน ไม่ประเมิน และไม่วิพากษ์วิจารณ์ หรือตำหนินักศึกษา

4.1.1 วัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา

การให้การศึกษาเป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถรับผิดชอบต่อตนเองได้ในด้านต่างๆ ดังนี้

4.1.1.1 เข้าใจตนเองและปัญหาของตนเอง ซึ่งก่อให้เกิดความตระหนักรู้และมีแรงจูงใจในการแก้ปัญหา

4.1.1.2 ลดระดับความเครียด และความไม่สบายใจที่เกิดการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม

4.1.1.3 พัฒนาทักษะทางสังคม มีความรู้และทักษะในการแก้ปัญหา รวมไปถึงตัดสินใจได้ด้วยตนเองอย่างเหมาะสม

4.1.1.4 ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในทางที่เหมาะสม โดยใช้จุดแข็งหรือศักยภาพของตนในการค้นหาวิธีการที่เหมาะสม

4.1.2 ประเภทของการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

4.1.2.1 การให้คำปรึกษารายบุคคล คือ การให้คำปรึกษาเป็นแบบที่ได้รับความนิยมและถูกนำมาใช้ในหน่วยงานต่างๆ การให้คำปรึกษาจะเป็นการพบกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษา 1 คน กับผู้ขอคำปรึกษา 1 คน โดยร่วมมือกัน การให้คำปรึกษาแบบนี้มีจุดมุ่งหมาย คือ ช่วยให้ผู้ขอคำปรึกษาสามารถเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหานั้นๆ ได้ด้วยตนเอง

4.1.2.2 การให้คำปรึกษากลุ่ม คือการให้การช่วยเหลือแก่นักเรียนจำนวนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มีพฤติกรรมเสี่ยงในเรื่องที่คล้ายคลึงกัน หรือมีความต้องการที่จะพัฒนาตนในเรื่องเดียวกัน โดยใช้ความสัมพันธ์และอิทธิพลของกลุ่มในการช่วยเหลือสมาชิกในด้านกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจ การให้ข้อมูลย้อนกลับ และข้อเสนอแนะ เพื่อให้สมาชิกเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหาได้แนวทางแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาตนจากการพูดคุยและพิจารณาร่วมกันในกลุ่ม จำนวนสมาชิกในกลุ่มควรอยู่ระหว่าง 8 - 12 คน ซึ่งจะทำให้การให้คำปรึกษามีประสิทธิภาพ เพราะสมาชิกมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กันได้ทั่วถึง และมีส่วนร่วมในการรับและให้ความช่วยเหลือในกลุ่มได้อย่างเต็มที่

หมายเหตุ : ส่วนใหญ่ผู้จัดทำจะให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลมากกว่าการให้คำปรึกษากลุ่ม

4.1.3 ข้อควรคำนึงในการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ผู้ให้การปรึกษาควรปฏิบัติดังนี้ (Meier & Davis, 1993 ; Faiver, Eisengart and Colonna, 1995)

1. ตรงต่อเวลานัดหมายทั้งเริ่มต้น และสิ้นสุดการให้คำปรึกษา โดยทั่วไปแล้วการให้คำปรึกษาแต่ละครั้ง ควรใช้เวลา 45 - 50 นาที สำหรับการให้คำปรึกษารายบุคคล และ 60 - 90 นาที

สำหรับการให้คำปรึกษากลุ่ม และควรอยู่ในช่วงระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือน ต่อราย หรือต่อกลุ่มรวมทั้ง หลีกเลี่ยงการนัดหมายอื่น ๆ

2. ให้ความสำคัญกับภาษาท่าทางของนักศึกษาให้มาก หากพบว่าคำพูดกับ ท่าทางของนักศึกษาขัดแย้งกัน ให้เชื้อภาษาท่าทางและสะท้อนกลับให้นักศึกษารับรู้และเข้าใจตัวเอง มากขึ้น เช่น “เธอบอกว่าเธอเสียใจกับเรื่องนี้มาก แต่ขณะที่เธอพูดว่าเสียใจ พี่เห็นเธอยิ้ม จริง ๆ แล้ว เธอรู้สึกอย่างไร”

3. หลีกเลี่ยงการถามข้อมูลทีละเล็กละน้อย หรือเจาะจงเกินไป เพราะอาจทำให้นักศึกษาอึดอัดใจ และไม่ให้ความร่วมมือในการปรึกษาได้

4. หลีกเลี่ยงการแนะนำให้นักศึกษาปฏิบัติตามความเห็นของผู้ให้คำปรึกษา เพราะนักศึกษาอาจเคยปฏิบัติแต่ไม่ประสบความสำเร็จ หรืออาจเป็นคำแนะนำที่นักศึกษาไม่ต้องการ ซึ่งจะทำให้นักศึกษาหลีกเลี่ยงที่จะมารับคำปรึกษาต่อไป

5. หลีกเลี่ยงการเกิดอารมณ์ร่วมและการเห็นชอบกับพฤติกรรมของนักศึกษาที่จะ เป็นการเสริมแรงให้นักศึกษาคิดและทำพฤติกรรมเหมือนเดิมทำให้นักศึกษาไม่มีโอกาสเปลี่ยนแปลง ไปในทางที่ดีขึ้น

6. ไม่ควรรีบด่วนที่จะสรุปและแก้ปัญหา โดยที่นักศึกษาไม่มีโอกาสได้สำรวจ ปัญหา และสาเหตุ

7. หลังจากการให้คำปรึกษาแต่ละครั้งแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาควรบันทึกผลการให้ คำปรึกษาไว้เพื่อเป็นข้อมูลในการให้คำปรึกษาต่อไป

8. ต้องรักษาความลับ และประโยชน์ของนักศึกษา โดยต้องระมัดระวังที่จะไม่นำ เรื่องราวของนักศึกษาไปพูดในที่ต่าง ๆ แม้จะไม่เอ่ยชื่อก็ตาม เพราะคนฟังอาจปะติดปะต่อเรื่องราว เอง หรือสอบถามกันจนรู้ว่าเป็นเรื่องราวของนักศึกษาคนใด ซึ่งจะส่งผลเสียหายต่อนักศึกษาดังกล่าว และกระทบถึงความน่าเชื่อถือไว้วางใจของระบบการให้คำปรึกษาได้

4.1.4 กระบวนการให้คำปรึกษา

กระบวนการให้คำปรึกษา สรุปได้ 5 ขั้นตอนดังนี้ คือ

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพ ผู้ให้คำปรึกษาต้องทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความ อบอุ่น สบายใจ และไว้วางใจ

ขั้นตอนที่ 2 สำรวจปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจปัญหา และ ปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดปัญหาด้วยตัวของเขาเอง

ขั้นตอนที่ 3 เข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ ผู้ให้คำปรึกษาช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา เข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของตนเอง

ขั้นตอนที่ 4 วางแผน แก้ปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาพิจารณาวิธีแก้ปัญหา และตัดสินใจ
 ขั้นตอนที่ 5 ยุติการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาแสดงความเข้าใจที่เกิดขึ้นระหว่างที่ให้
 คำปรึกษา และช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา มีแรงจูงใจและกำลังใจ ที่จะแก้ปัญหาและพัฒนาตนเอง

4.1.5 คุณลักษณะของผู้ให้การศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

Nystul (อ้างในดวงมณี จงรักษ์, 2549) แสดงความเห็นว่าคุณลักษณะของผู้ให้การศึกษาที่มีประสิทธิภาพ
 ควรมีคุณลักษณะ 14 ประการ คือ

1. ส่งเสริมให้กำลังใจ (Encouraging)
2. มีความเป็นศิลปิน (Artistic) หมายถึงเป็นคนมีสร้างสรรค์
3. มีความยืดหยุ่น รู้จักปรับเทคนิคให้เหมาะสมกับผู้รับการปรึกษา
4. มีความมั่นคงทางอารมณ์
5. มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและห่วงใยผู้อื่น
6. มีสติ รู้จักตน
7. ยอมรับตนเอง
8. มีความภาคภูมิใจทางบวก
9. เกิดความตระหนักรู้ในตน
10. เปิดเผยตน
11. มีความกล้าหาญ อดทน
12. ไม่ประเมินตัดสินบุคคล
13. อดทนต่อความกำกวม ไม่ชัดเจน
14. รู้จักพัฒนาจิตวิญญาณ (Spirituality)

4.1.6 ทักษะการให้คำปรึกษา

ทักษะการให้คำปรึกษา คือ ความสามารถหรือความชำนาญในการสื่อสาร ทั้งการใช้
 ภาษาท่าทางและภาษาพูด ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้ให้คำปรึกษาในการช่วยเหลือบุคคลที่มีความ
 ทุกข์หรือผู้รับคำปรึกษาให้ (มัลลวีร์ อดุลวัฒน์ศิริ, 2554)

- 1) มีความไว้วางใจและมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้คำปรึกษาและการปรึกษา
 - 2) เข้าใจปัญหา สาเหตุของปัญหาและความต้องการของตนเอง
 - 3) แสวงหาและแนวทางการปรับเปลี่ยนการคิด การรู้สึกและการปฏิบัติตนเพื่อให้มีชีวิตที่ดีขึ้น
- ทักษะการให้คำปรึกษาที่เป็นทักษะพื้นฐานเบื้องต้นในการสื่อสารจะประกอบด้วยทักษะ

ดังต่อไปนี้

1) การแสดงความใส่ใจ

การใส่ใจเป็นพฤติกรรมของผู้ให้คำปรึกษาที่แสดงออกด้วยภาษาพูดหรือภาษาท่าทาง ซึ่งบอกถึงความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา โดยการแสดงความใส่ใจ การเห็นความสำคัญ และการให้เกียรติ เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความอบอุ่นใจและไม่รู้สึกห่างเหิน

วัตถุประสงค์

1. แสดงความใส่ใจ เห็นความสำคัญ และให้เกียรติผู้รับคำปรึกษา
2. เป็นการแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือ
3. เพื่อช่วยเพิ่มพูนความอบอุ่นใจให้ผู้รับคำปรึกษา

การใส่ใจแบ่งออกเป็น

1. การใส่ใจโดยการแสดงออกด้วยภาษาพูด เป็นการพูดต่อเนื่องในเรื่องเดียวกันกับผู้รับคำปรึกษาได้พูดให้ฟังในขณะนั้น แสดงการรับรู้และเข้าใจในทัศนคติและแนวคิดของผู้รับคำปรึกษา

2. การใส่ใจโดยการแสดงออกด้วยภาษาท่าทาง เป็นการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่สื่อถึงความเข้าใจและการยอมรับความคิดและความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ภาษาท่าทางมีความหมายและน้ำหนักรมากกว่าภาษาพูด ภาษาท่าทางที่ผู้ให้คำปรึกษาควรแสดงออกขณะให้คำปรึกษาประกอบด้วย

2.1 การประสานสายตากับผู้รับคำปรึกษาเป็นการแสดงความใส่ใจในสิ่งที่ผู้มาขอรับคำปรึกษากำลังพูดอยู่ แต่ไม่ควรจ้องมองมากเกินไปเพราะจะทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกอึดอัดได้

2.2 การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวและระยะห่าง

- การแสดงออกทางสีหน้าที่อบอุ่น เป็นมิตรและสอดคล้องกับเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษา

- การวางตัวที่โน้มตัวเข้าหาผู้รับคำปรึกษาเป็นการแสดงความตั้งใจและใส่ใจ
- การแสดงออกทางสีหน้าและท่าทางควรมีความสอดคล้อง
- การนั่งหรือยืนให้มีระยะห่างระหว่างผู้ให้และผู้รับคำปรึกษาที่เหมาะสม คือ

ประมาณ 3 - 5 ฟุต

2.3 น้ำเสียงการพูด จังหวะการพูด ความดังหรือเบาของเสียง ระดับเสียง ความมีชีวิตชีวาของน้ำเสียง การเน้นคำต้องมีความสัมพันธ์ต่อสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาได้พูดออกมาแล้ว

วิธีการปฏิบัติ

1. ในกรณีที่ผู้ให้คำปรึกษากำลังฟังผู้รับคำปรึกษาอยู่นั้น ควรประสานสายตากับผู้รับคำปรึกษาในลักษณะที่เป็นธรรมชาติ หรือพยักหน้าเล็กน้อยในขณะที่รับฟัง

2. ผู้ให้คำปรึกษาพูดตอบรับภายหลังจากผู้รับคำปรึกษาพูดจบ เช่น “ครับ ค่ะ ” หรือพูดซ้ำ

ประโยคที่ผู้รับคำปรึกษากล่าวไว้

3. ใช้คำพูดที่สัมพันธ์กับคำพูดของผู้รับคำปรึกษา โดยไม่มีการขัดจังหวะ จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจเรื่องราวของตนเองต่อไป และเป็นสิ่งที่ยืนยันว่าผู้ให้คำปรึกษากำลังฟังเขาอยู่ด้วยเช่นเดียวกัน

4. ลักษณะท่าทางของผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีท่าที่ผ่อนคลาย ไม่เกร็งหรือเคร่งเครียด เพราะจะทำให้ผู้รับคำปรึกษา ตึงเครียดไปด้วย ควรนั่งโน้มตัวไปข้างหน้าพอสมควร เว้นระยะห่างประมาณ 3 ฟุต ลักษณะท่าที และการนั่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะแสดงถึงความสนใจ เอาใจใส่ต่อผู้รับคำปรึกษา

ประโยชน์ในการแสดงความใส่ใจ ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาลดความประหม่า ความวิตกกังวล มีความรู้สึกปลอดภัย อบอุ่นใจ มั่นใจในการเริ่มเล่าประเด็นปัญหาของตนเอง

2) การนำ

เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาพุดนำผู้รับคำปรึกษาไปในทิศทางที่ผู้ให้คำปรึกษาคิดว่าจะทำให้ผู้รับคำปรึกษาได้ประโยชน์สูงสุดในการมาขอรับคำปรึกษา

วัตถุประสงค์

1. กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษากล้าที่จะพูดคุยกมากขึ้น
2. เปิดประเด็นปัญหาของผู้รับคำปรึกษา
3. ให้ผู้รับคำปรึกษาเลือกประเด็นปัญหาที่ต้องการปรึกษา
4. กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาสำรวจปัญหาและนำเสนอความรู้สึกของตัวเองมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติ

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการนำให้ชัดเจน ว่าต้องการนำโดยให้อิสระแก่ผู้รับคำปรึกษาในการพูดถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามที่เขาต้องการ หรือต้องการนำในประเด็นใดประเด็นหนึ่งเฉพาะเจาะจง
2. ใช้ประโยคบอกเล่าเพื่อเป็นการนำให้ผู้รับคำปรึกษาพูด
3. ใช้คำถามเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นหรือรายละเอียด

3) การถาม (Question Skill)

เป็นการให้ผู้รับคำปรึกษาได้เล่าเรื่องราวที่ต้องการปรึกษา รวมทั้งความรู้สึกนึกคิดตลอดจนความเชื่อของผู้รับคำปรึกษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้โอกาสผู้รับคำปรึกษาได้บอกถึงความรู้สึกและเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการจะปรึกษา
2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจและคิดคำนึงเรื่องราวของตัวเองเพื่อเข้าใจตัวเองมากขึ้น
3. เพื่อให้ได้ข้อมูล แนวทางแก้ไขปัญหาและแผนการปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว

แนวทางปฏิบัติ

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการถามว่าต้องการข้อมูลแบบใดจากผู้รับคำปรึกษาแล้วการตั้งคำถาม ซึ่งมีอยู่ 2 แบบ คือการถามเปิดและการถามปิด

การถามเปิด เมื่อต้องการให้ผู้รับคำปรึกษาได้พูดเล่าความรู้สึกหรือเรื่องราวของเขาอย่างอิสระ มักจะลงท้ายประโยคด้วย “อะไร อย่างไร”

การถามปิด เมื่อต้องการคำตอบสั้นและเฉพาะเจาะจงมักจะลงท้ายประโยคด้วย “ไหม เหม หรือไม่ หรือยัง รีเปล่า ”

โดยทั่วไปแล้วผู้ให้คำปรึกษาควรใช้คำถามแบบเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้ตอบตามที่ต้องการอย่างเต็มที่ และจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาไม่รู้สึกรู้สึกถูกซักถามมากเกินไป จากการถามแบบปิด เพราะได้ข้อมูลน้อย ผู้ให้คำปรึกษาต้องถามบ่อยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ

2. สังเกตและฟังอย่างตั้งใจ หลังจากนั้นสรุป/ทวนซ้ำประเด็นที่ต้องการข้อมูลและรายละเอียดก่อนแล้วจึงตั้งคำถาม

3. เมื่อถามแล้วให้ฟังคำตอบของผู้รับคำปรึกษาอย่างใส่ใจ เพื่อรวบรวมข้อมูลของผู้รับคำปรึกษาไว้

4. ไม่ควรถามบ่อยเกินไป เพราะอาจทำให้ผู้รับคำปรึกษารำคาญ และต่อต้านการให้คำปรึกษาได้

5. หลีกเลี่ยงการถามด้วยคำถาม “ทำไม” เพราะคำถามที่เริ่มด้วย “ทำไม” มักจะทำให้ผู้รับคำปรึกษา รู้สึกว่าตนเองผิด และคิดหาคำตอบที่เหมือนเป็นการแก้ตัว และคำถาม “ทำไม” ไม่ได้ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เล่าระบายความรู้สึกทุกข์/ไม่สบายใจ ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของการให้คำปรึกษาคือการให้โอกาสในการเล่าระบาย

4) การเงียบ (Silence Skill)

เป็นช่วงระยะเวลาระหว่างการปรึกษาที่ไม่มีการสื่อสารด้วยวาจาระหว่างผู้ให้คำกับผู้รับคำปรึกษา แต่ยังคงมีการสื่อสารทางอารมณ์และความรู้สึก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้คิดทบทวนเรื่องราวของตัวเอง และทำความเข้าใจในสิ่งที่เขาพูดหรือรู้สึก

2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้หยุดพักหลังจากแสดงอารมณ์โกรธ เสียใจ เช่น บ่น ร้องไห้

3. เพื่อแสดงความใส่ใจและร่วมรับรู้และเข้าใจในอารมณ์และความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาที่เกิดขึ้นในขณะนั้น

แนวทางปฏิบัติ

1. เมื่อผู้รับคำปรึกษานั่งเงียบ ผู้ให้คำปรึกษาควรประเมินว่าผู้รับคำปรึกษาเงียบนั้น เงียบเพราะสาเหตุใด เช่น

- รู้สึกเศร้า สะเทือนใจ จนพูดต่อไปไม่ได้
- เหนื่อยล้าจากการร้องไห้ หรือเล่าระบายความรู้สึกที่รุนแรง
- คิดทบทวนเรื่องราวของตัวเอง
- จบประเด็นหรือเรื่องราวนั้น ๆ แล้วหรือกำลังคิดถึงเรื่องที่จะพูดต่อไป

ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นการเงียบที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้คำปรึกษา ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรรบกวนความเงียบนั้น ควรรอจนกระทั่งผู้รับคำปรึกษาพร้อมที่จะพูดต่อไป ซึ่งอาจใช้เวลาในการรอคอย 5 - 10 วินาที หากผู้รับคำปรึกษาเงียบนานพอสมควรแล้วและไม่พูดต่อ ผู้ให้คำปรึกษาอาจดำเนินการดังนี้

- 1) พูดให้กำลังใจ หรือแสดงความเข้าใจ เห็นใจ
- 2) สะท้อนเนื้อหาและความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังพูดถึงก่อนที่จะมีการเงียบเกิดขึ้น
- 3) ถามถึงความหมายของการเงียบโดยสรุปเนื้อหาที่พูดถึงก่อนที่ผู้รับคำปรึกษาจะเงียบไป
- 4) ถามถึงความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาในขณะที่เงียบ โดยสรุปเนื้อหาที่พูดถึงก่อนที่ผู้รับคำปรึกษาจะเงียบไป
- 5) หากผู้ให้คำปรึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่ากรณีที่ผู้รับคำปรึกษาเงียบไปนานนั้นอาจมีสาเหตุมาจาก
 - ต่อต้านการมาพบผู้ให้คำปรึกษา เพราะถูกบังคับให้มาผู้ให้คำปรึกษาควรแสดงความเข้าใจ เห็นใจ และพูดถึงความตั้งใจ ความใส่ใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา รวมทั้งหลักการ วิธีการ และประโยชน์ของการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดทัศนคติที่ดีต่อการถูกเชิญพบ และประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากการรับ

- ประหม่า หรือหวาดกลัวต่อการถูกเรียกพบ ผู้ให้คำปรึกษาควรชวนพูดคุยเรื่องทั่วไป และแสดงท่าทางที่อบอุ่นเป็นมิตร เพื่อสร้างความเป็นกันเองให้ผู้รับคำปรึกษา รู้สึกผ่อนคลาย

2. ไม่ควรพูดเพื่อลดความรู้สึกอัดอั้นในขณะที่เงียบ ให้อดทนต่อความเงียบและใช้การเงียบให้เป็นประโยชน์ในการให้คำปรึกษา เพราะการฟังผู้รับคำปรึกษาอย่างสงบ หรือนั่งอยู่เงียบ ๆ เมื่อผู้รับคำปรึกษามีสภาพอารมณ์ที่รุนแรง เช่น โกรธมาก เสียใจมาก ร้องไห้ เป็นการเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงอารมณ์อย่างเต็มที่โดยไม่มีการรบกวนและยังเป็นการแสดงว่าผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจความรู้สึกของเขา จะเป็นผลดีกับการให้คำปรึกษามากกว่าการปิดกั้น หรือซักถามความรู้สึกในขณะนั้น

5) การสะท้อนกลับ

เป็นการบอกความเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษารู้สึก รับรู้หรือสนใจที่เป็นปัจจุบันขณะให้คำปรึกษา การสะท้อนกลับจะรวมความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาและเนื้อหาที่ผู้รับคำปรึกษาพูดถึง หรือสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาสังเกตเห็นจากกริยาท่าทางของผู้รับคำปรึกษา และเนื้อหาที่ผู้รับคำปรึกษาให้ความสำคัญ โดยใช้คำพูดของผู้ให้คำปรึกษาและที่ชัดเจนเข้าใจได้ง่ายขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงความรู้สึกและเปิดเผยเรื่องราวของตนเองให้มากขึ้นหรือชัดเจนขึ้น
2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหา รวมทั้งสาเหตุและผลกระทบที่เกิดขึ้น ตลอดจนเกิดความเข้าใจ ความรู้สึกของตัวเองมากขึ้น

3. เพื่อแสดงความสนใจและเข้าใจความรู้สึกและเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษา

แนวทางปฏิบัติ

1. พยายามสังเกตพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาขณะให้คำปรึกษา เช่น ลักษณะคำพูด น้ำเสียง สีหน้า
2. หาคำที่ตรงกับความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษามากที่สุด โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย
3. จับประเด็นสำคัญของสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูด
4. รวมความรู้สึกและเนื้อหาที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงหรือพูดถึงเข้าด้วยกัน แล้วใช้คำพูดที่ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย โดยพูดออกไปทันทีเพื่อสะท้อนสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษากำลังรู้สึกหรือรับรู้ โดยอาจพูดความรู้สึกก่อนแล้วตามด้วยเนื้อหาหรือเริ่มด้วยเนื้อหาแล้วตามด้วยความรู้สึก ในการสะท้อนความรู้สึกควรหลีกเลี่ยงที่จะใช้คำว่า “รู้สึก” บ่อย

6) การซ้ำความหรือการทวนความ

เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาพูดซ้ำในเรื่องที่ผู้รับคำปรึกษาบอกอีกครั้งหนึ่ง โดยคงสาระสำคัญของเนื้อหา หรือความรู้สึกไว้ตามเดิม แต่ใช้คำพูดน้อยลง

การทวนความ หมายถึงการที่ผู้ให้คำปรึกษาทวนซ้ำในสาระสำคัญที่ผู้รับคำปรึกษาได้พูดไปแล้ว แต่ไม่ได้หมายถึงการทวนซ้ำตลอดเวลาเหมือนนกแก้วนกขุนทอง

จุดมุ่งหมายของการทวนความ คือ

- สื่อให้ผู้รับคำปรึกษาว่าผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจในเนื้อหาที่เขาพูดได้ถูกต้อง
- การเน้นข้อความที่ควรเน้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อแสดงถึงความใส่ใจ ความเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อผู้รับคำปรึกษา
2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเปิดเผยตัวเองมากขึ้น
3. เพื่อย้ำให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจในสิ่งที่ตัวเองพูดได้ชัดเจนยิ่งขึ้นจากการฟังสิ่งที่ตัวเอง

พูดอีกครั้ง

4. ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาชัดเจนและตรงประเด็นในสิ่งที่เขาต้องการพูด
5. เพื่อตรวจสอบความเข้าใจตรงกันของผู้ให้และผู้รับคำปรึกษาในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษา

กำลังพูดถึง

แนวทางปฏิบัติ

ตั้งใจฟังในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูด แล้วพิจารณาว่าคำพูดใดของผู้รับคำปรึกษาที่น่าจะเป็นประเด็นสำคัญ ที่ควรเน้นย้ำเป็นพิเศษ เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาได้เล่าอย่างต่อเนื่องหรือให้รายละเอียดเพิ่มเติม ให้พูดข้อความ ประโยค คำพูดนั้นซ้ำ โดยอาจจะพูดซ้ำความหรือทวนความตามแนวทางปฏิบัติดังนี้

1. ซ้ำหรือทวนความนั้นทั้งหมดโดยเปลี่ยนเฉพาะสรรพนาม
2. ซ้ำหรือทวนความเฉพาะประเด็นสำคัญ
3. หลีกเลี่ยงการซ้ำความ/ทวนความบ่อยๆ เพราะจะทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกอึดอัด หรือ

เหมือนถูกล้อเลียนและไม่แน่ใจในความสามารถของผู้ให้คำปรึกษา

4. ซ้ำความหรือทวนความโดยไม่เพิ่มเติมความคิดเห็นของผู้ให้คำปรึกษาลงไป
 5. เมื่อซ้ำความหรือทวนความแล้ว ให้สังเกตการตอบสนองของผู้รับคำปรึกษา ถ้าผู้ให้คำปรึกษาซ้ำความ/ทวนความได้ถูกต้อง ผู้รับคำปรึกษาจะพยักหน้า ตอบรับและพูดหรือขยายความต่อ
- ในกรณีที่ผู้รับคำปรึกษาไม่มีปฏิกิริยาตอบสนอง ผู้ให้คำปรึกษาอาจใช้ทักษะการถามเปิดร่วมด้วย

7) การให้กำลังใจ

เป็นการแสดงความสนใจ เข้าใจในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาพูดและสนับสนุนให้เขาพูดต่อไป โดยใช้คำพูดหรือท่าทาง

วัตถุประสงค์

กระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษากระตือรือร้นและมั่นใจในตนเอง รวมทั้งตระหนักในความสามารถและคุณค่าในตัวเองกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษากล้าที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่เคยคิด หรือทำมาก่อน

แนวทางปฏิบัติ

เมื่อผู้รับคำปรึกษาเสนอความคิด หรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องเหมาะสม หรือผู้รับคำปรึกษามีความพร้อมที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเองแต่ยังลังเลใจ ผู้ให้คำปรึกษาอาจใช้การให้กำลังใจ โดยใช้แนวทางต่อไปนี้

1. มองหน้า สบตา ยิ้ม ผงกศีรษะ ตอบรับสั้น
2. ทวนซ้ำคำสำคัญๆ ที่ผู้รับคำปรึกษาพูดถึงรวมทั้งยิ้ม มองหน้า สบตาผู้รับคำปรึกษา
3. ใช้คำพูดกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความมั่นใจ มีความหวังและกำลังใจที่จะคิด

หรือทำในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นจริงได้

4. หลีกเลี่ยงการสร้างความหวังและการปอปลอใจที่ไม่อาจเป็นจริงได้ หรือใช้การให้กำลังใจเพื่อกลบเกลื่อนความรู้สึกท้อแท้ของผู้รับคำปรึกษา

8) การสรุปความ

เป็นการรวบรวมใจความสำคัญทั้งหมดของความคิด อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษาที่เกิดขึ้นในระหว่างให้คำปรึกษาหรือในแต่ละครั้ง โดยใช้คำพูดสั้น ๆ ให้ได้ใจความสำคัญทั้งหมด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อย้ำประเด็นสำคัญให้มีความชัดเจนในกรณีที่มีการพูดคุยกันหลายประเด็น
2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจเรื่องราวและความรู้สึกของตัวเอง
3. เพื่อให้การให้คำปรึกษาแต่ละครั้งมีความต่อเนื่องกัน
4. เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจเรื่องราวที่กำลังสนทนาได้อย่าง

ถูกต้องตรงกันและได้ใจความที่ชัดเจน

แนวทางปฏิบัติ

ผู้ให้คำปรึกษาพยายามจับประเด็นสำคัญทั้งเนื้อหาที่ผู้รับคำปรึกษาพูดและความรู้สึกที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงแล้วใช้คำพูดสั้น ๆ ให้ได้ใจความครบ โดยอาจใช้แนวทางต่อไปนี้

1. ผู้รับคำปรึกษาพูดถึงประเด็นปัญหาต่าง ๆ หลายประเด็น ผู้จัดทำอาจสรุปแต่ละประเด็นก่อนที่ผู้รับคำปรึกษาจะเริ่มประเด็นต่อไป
2. ก่อนจบและเริ่มการให้คำปรึกษาในแต่ละครั้ง ในกรณีที่มีการปรึกษาหลายครั้ง
3. ครั้งสุดท้ายก่อนยุติการให้คำปรึกษา
4. ขอให้ผู้รับคำปรึกษาเป็นผู้สรุป โดยมีผู้จัดทำช่วยเสริมในส่วนสำคัญที่ผู้รับคำปรึกษาไม่ได้กล่าวถึง หรือขาดหายไป

9) การให้ข้อมูลและคำแนะนำ

การให้ข้อมูล เป็นการสื่อสารทางวาจาเกี่ยวกับข้อมูลหรือรายละเอียดต่างๆ ที่จำเป็นแก่ผู้รับคำปรึกษา

การให้คำแนะนำ เป็นการชี้แนะแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับคำปรึกษา
วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ความรู้ข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ที่จำเป็นแก่ผู้รับคำปรึกษา
2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจปัญหาของตนเองและใช้
3. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ
4. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามีทางเลือกและแนวทางปฏิบัติที่เขาอาจจะนึกไม่ถึง

แนวทางปฏิบัติ

การให้ข้อมูล

1. ข้อมูลที่ให้ควรชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน ใช้ภาษาง่ายๆ
2. ผู้ให้คำปรึกษาควรตรวจสอบความรู้และความต้องการเกี่ยวกับเรื่องที่จะให้ข้อมูลจากผู้รับคำปรึกษา ก่อนให้ข้อมูล เพื่อประหยัดเวลาและเป็นการให้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. หลังจากให้ข้อมูลแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาควรตรวจสอบว่าข้อมูลที่ให้นั้นผู้รับคำปรึกษาเข้าใจถูกต้องหรือไม่ โดยใช้วิธีให้ผู้รับคำปรึกษาทวนซ้ำ

การให้คำแนะนำ

1. ให้คำแนะนำเมื่อพิจารณาอย่างรอบคอบแล้วว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับผู้รับคำปรึกษา ควรจะให้โอกาสผู้รับคำปรึกษาพิจารณาว่าวิธีปฏิบัตินั้นเป็นที่พอใจ เหมาะสม และสามารถนำไปปฏิบัติจริงได้หรือไม่
2. หลังจากให้คำแนะนำแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาควรจะให้โอกาสผู้รับคำปรึกษา พิจารณาว่าคำแนะนำเป็นที่พอใจ เหมาะสม และสามารถนำไปปฏิบัติจริงได้หรือไม่ หรืออาจถามความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อคำแนะนำนั้นว่ามีความคิดเห็นหรือความรู้สึกอย่างไร

ข้อควรระวัง

การให้คำแนะนำมีข้อเสียอยู่หลายประการ เช่น หากผู้รับคำปรึกษาไม่ชอบก็จะปฏิเสธ และมีทัศนคติทางลบต่อการให้คำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษา หรือถ้าผู้รับคำปรึกษาได้รับคำแนะนำแล้วนำไปปฏิบัติและไม่ได้รับผลก็จะโทษผู้ให้คำปรึกษา หากได้รับผลดีผู้รับคำปรึกษาก็จะมาใหม่อีก เป็นการสร้างความรู้สึกผูกพันและพึ่งพิง นอกจากนี้การให้คำแนะนำมีโอกาที่จะเกิดความเข้าใจไม่ตรงกันได้

แม้ผู้ให้คำปรึกษาจะเป็นผู้มีบทบาทมากในการแนะนำผู้ให้คำปรึกษาต้องตระหนักไว้เสมอว่าในที่สุดแล้วผู้รับคำปรึกษาจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจเลือกเอง

10) การซื้อผลที่ตามมา

เป็นการซื้อให้ผู้รับคำปรึกษาได้เห็นผลที่อาจตามมาจากการคิด การตัดสินใจ การวางแผน และการปฏิบัติของเขาเองทั้งในทางลบและทางบวก ผลที่ตามมานี้อาจเป็นได้ทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในใจเขาหรือเหตุการณ์ภายนอก ซึ่งทำให้พฤติกรรมที่เป็นปัญหาคงอยู่รุนแรงขึ้นหรือลดลง เช่น

1. ด้านอารมณ์ความรู้สึก เช่น รู้สึกดี ไม่ดี กลุ้มใจ สับสน ไม่มั่นใจ ฯลฯ
2. ด้านร่างกาย เช่น ใจเต้น ปวดศีรษะ ท้องผูก เจ็บป่วย ฯลฯ
3. ด้านพฤติกรรม การปฏิบัติตัวกิจกรรมที่ทำ
4. ด้านความคิด ทศนคติ ความเชื่อ
5. ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น เวลา เหตุการณ์ สถานที่ เงิน ทรัพย์สิน ฯลฯ
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ทำให้มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อน ญาติ เพื่อนร่วมงาน

การซื้อผลที่ตามมาอาจทำได้ 2 ทาง คือ

1. การซื้อผลที่ตามมาในทางบวก เป็นการซื้อให้ผู้รับคำปรึกษา เห็นข้อดีและประโยชน์ที่จะได้รับ เป็นการสนับสนุนให้ผู้รับคำปรึกษากล้าตัดสินใจหรือปฏิบัติตามแผนที่ได้วางไว้
2. การซื้อผลที่ตามมาในทางลบ เป็นการบอกถึงผลที่ไม่ดีหรือโทษที่อาจจะตามมาจากการตัดสินใจหรือการปฏิบัติ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้ถึงผลดีและผลเสียของการคิด การตัดสินใจ การวางแผน และการปฏิบัติของเขาเองทั้งในทางลบและทางบวก
2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติ

1. ทวนซ้ำหรือสะท้อนความรู้สึกเพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจเหตุการณ์ได้ถูกต้อง
2. ให้ผู้รับคำปรึกษานึกถึงผลดีหรือผลเสียที่จะตามมาจากการตัดสินใจหรือการปฏิบัติของตนเอง
3. ผู้ให้คำปรึกษาซื้อผลที่ตามมาจากการรับรู้ของตนเอง
4. สรุปผลดีและผลเสียของการตัดสินใจหรือการปฏิบัติ

4.2 การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

ทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยามีจำนวนมากกว่า 450 ทฤษฎี (Gabbard,1995) ซึ่ง Neukrug (2003) ได้จัดกลุ่มทฤษฎีการปรึกษา โดยรวมแนวคิดของทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ต่าง ๆ และจำแนกเป็น 4 กลุ่มแนวคิด ดังนี้

- 1) กลุ่มจิตวิเคราะห์ (Psychodynamic Approaches)
- 2) กลุ่มมนุษยนิยม-ภวนิยม (Existential-Humanistic Approaches)
- 3) กลุ่มพฤติกรรมนิยม (Behavioral Approaches)
- 4) กลุ่มการรู้คิด (Cognitive Approaches)

Patterson และ Welfel (2000) ได้เสนอความเห็นว่ ทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ที่สำคัญและใช้กันอย่างแพร่หลายนั้นมี 6 ทฤษฎี คือ

- 1) ทฤษฎีผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Person-Centered Counseling)
- 2) ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Counseling)
- 3) ทฤษฎีวิเคราะห์บุคคลและองค์ประกอบสิ่งแวดล้อม (Trait-Factor Counseling)
- 4) ทฤษฎีเกสตัล (Gestalt Counseling)
- 5) ทฤษฎีการรู้คิด (Cognitive Counseling)
- 6) ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behavioral Counseling)

ซึ่ง Patterson และ Welfel สรุปว่า ทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยาทั้ง 6 ทฤษฎี สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

- 1) ทฤษฎีที่ให้ความสำคัญด้านอารมณ์ เป็นการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบเน้นให้ความสำคัญแก่ผู้รับการปรึกษา
- 2) ทฤษฎีที่ให้ความสำคัญด้านความคิด เป็นการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบเน้นให้ความสำคัญแก่ผู้ให้รับการปรึกษา

โดยสรุปทฤษฎีการปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่มีกระบวนการและเทคนิคการให้คำปรึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2559) ดังต่อไปนี้

1. ผู้รับการปรึกษา เป็นศูนย์กลาง (Person - Centered Counseling) มีกระบวนการและเทคนิคที่นำไปใช้ในการปรึกษา ดังนี้

กระบวนการ

- 1.1 สร้างบรรยากาศ ที่เป็นมิตร และ ปลอดภัย เอื้ออำนวย ให้ผู้รับการปรึกษา
 - 1.1.1 สำรวจชีวิต/ เหตุการณ์ที่ทำให้ต่อต้านหรือหลอก ตัวเอง
 - 1.1.2 ยอมรับความแตกต่างของการรับรู้ของเขากับความเป็นจริงที่เขาเผชิญอยู่

1.1.3 แสดงอารมณ์/ ความรู้สึกผิด กลัว วิตกกังวล

1.2 ใส่ใจและให้ความสำคัญกับการรับรู้ตนเองและการรับรู้โลกของผู้รับการปรึกษา

1.3 ไม่กำหนดเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงให้แก่ผู้รับการปรึกษา

เทคนิคที่นำไปใช้ในการปรึกษา

1.1 การฟังอย่างใส่ใจและแปลความหมายในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาต้องการสื่อ

1.2 การใช้ภาษาท่าทางที่แสดงถึงความใจ เช่นการสบตา

1.3 การแสดงการยอมรับอารมณ์ของผู้รับการปรึกษาอย่างไม่มีเงื่อนไข

1.4 การสะท้อนผลเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยและยอมรับความรู้สึกที่

แท้จริงของตนเอง

2. จิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Counseling) มีกระบวนการและเทคนิคที่นำไปใช้ในการปรึกษา ดังนี้

กระบวนการ

2.1 การพูดคุยอย่างอิสระ เพื่อสำรวจสภาพการณ์ของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และเหตุการณ์ที่เจ็บปวด ขัดแย้งที่เก็บกดไว้

2.2 การกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาจัดหรือแก้ไขประสบการณ์ที่เจ็บปวด หรือความขัดแย้งที่อยู่ใน จิตไร้สำนึกด้วย

เทคนิคที่นำไปใช้ในการปรึกษา

2.1 การตีความหมาย

2.2 การวิเคราะห์ความฝัน

2.3 การวิเคราะห์คำพูดที่พลั้งเผลอ

2.4 การเชื่อมโยงเสรี

3. วิเคราะห์บุคคลและ องค์ประกอบสิ่งแวดล้อม (Trait-Factor Counseling) มีกระบวนการและเทคนิคที่นำไปใช้ในการปรึกษา ดังนี้

กระบวนการ

ใช้วิธีการแก้ปัญหาด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ 6 ขั้นตอน คือ

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการรวบรวมและตรวจสอบข้อมูลของผู้รับการปรึกษา

3.2 การสังเคราะห์ข้อมูล เป็นการสรุปข้อมูลที่รวบรวมได้เพื่อให้เห็นภาพโดยรวมของผู้รับการปรึกษา

3.3 การวินิจฉัยเพื่อหา สาเหตุของปัญหา

3.4 การทำนายการพัฒนาการในอนาคตเกี่ยวกับความเจริญงอกงามของผู้รับการปรึกษา

3.5 การให้การปรึกษาเพื่อพัฒนาและช่วยให้ผู้รับการปรึกษากำหนดแนวทางการปรับตัว การเปลี่ยนแปลง สิ่งแวดล้อม การพัฒนา ทักษะใหม่ ๆ รวมไปถึง การปรับเปลี่ยนเจตคติ

3.6 การติดตามผลเพื่อเฝ้าดูการเจริญงอกงามของผู้รับการปรึกษาและให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติมในกรณีที่ผู้รับการปรึกษา

เทคนิคที่นำไปใช้ในการปรึกษา

3.1 การรวบรวมข้อมูล

3.2 การแนะนำ

3.3 การอภิปราย

3.4 การกระจำความ

4. เกสทอล (Gestalt Counseling) มีกระบวนการและเทคนิคที่นำไปใช้ในการปรึกษา ดังนี้

กระบวนการ

4.1 การให้ผู้รับการปรึกษาสนใจความรู้สึกของตนเอง

4.2 การให้ผู้รับการปรึกษาปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

4.3 การให้ผู้รับการปรึกษาตระหนักถึงจุดแข็งของตนเอง และใช้จุดแข็งนั้นให้เป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิต

เทคนิคที่นำไปใช้ในการปรึกษา

4.1 การเผชิญหน้า

4.3 กลวิธีที่นี้และเดี๋ยวนี

4.3 การแสดงบทบาทสมมติ

4.4 การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม

5. การรู้คิด (Cognitive Counseling) มีกระบวนการและเทคนิคที่นำไปใช้ในการปรึกษา ดังนี้

กระบวนการ

5.1 การมอบหมายงานเกี่ยวกับการคิดและการกระทำ

5.2 ใช้จินตนาการ

5.3 การแสดงบทบาทสมมติ

5.4 การสอนให้คิดอย่างมีเหตุผล

5.5 การไม่สนใจพฤติกรรมในอดีตและการแสดงอารมณ์

5.6 การยอมรับรู้การปรึกษาและต่อต้านความเชื่อที่ไม่มีเหตุผล

เทคนิคที่นำไปใช้ในการปรึกษา

5.1 มุ่งที่ความเชื่อที่ไร้เหตุผลว่าเป็นเหตุของพฤติกรรมที่เป็นทุกข์

5.2 การท้าทายผู้รับการปรึกษาให้คิดเป็นเหตุเป็นผล

- 5.3 ใช้คำถามปลายเปิด
- 5.4 การสอนให้คิดอย่างเป็นเหตุเป็นผล
- 5.5 การวางเงื่อนไขพฤติกรรม
- 5.6 มอบหมายงานหรือการบ้านให้ทำ
- 5.7 ใช้การจินตนาการ สถานการณ์และบทบาท สมมติ
- 5.8 การสาธิตให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจธรรมชาติของการคิดที่เป็นเหตุเป็นผล

6. พฤติกรรมนิยม (Behavioral Counseling) มีกระบวนการและเทคนิคที่นำไปใช้ในการปรึกษา ดังนี้

กระบวนการ

- 6.1 สำรวจเพื่อทำความเข้าใจสภาพการณ์ที่ทำให้ เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหา
- 6.2 กำหนดเป้าหมายการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับการปรึกษา
- 6.3 กำหนดกลยุทธ์ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมร่วมกันระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา
- 6.4 ประเมินผลการให้การศึกษาเพื่อให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติมและยุติการปรึกษา

เทคนิคที่นำไปใช้ในการปรึกษา

- 6.1 การนำเสนอตัวแบบ
- 6.2 การวางเงื่อนไขการเรียนรู้ใหม่โดยกลวิธีเสริมแรง
- 6.3 การฝกพฤติกรรมกล้าแสดงออก
- 6.4 การใช้กลวิธีจัดความรู้สึกร่วมกันอย่างเป็นระบบ

การที่ผู้ให้คำปรึกษาจะเลือกใช้ทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งสำหรับให้คำปรึกษานั้นควรพิจารณาถึงความเหมาะสมและความสอดคล้องของทฤษฎีกับปัญหาของผู้รับการปรึกษารวมทั้งลักษณะหรือธรรมชาติของผู้รับคำปรึกษารวมไปถึงพิจารณาในเรื่องความถนัดหรือความชำนาญของผู้ให้คำปรึกษาในการใช้ทฤษฎีนั้นด้วยผู้ให้คำปรึกษาไม่ควรเลือกใช้ทฤษฎีที่ยุ่งยากเกินไปนอกเสียจากจะใช้ทฤษฎีที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนแล้วไม่ได้ผล

นักจิตวิทยาการศึกษาเชิงจิตวิทยาให้ข้อคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการปรึกษาไว้ว่า ไม่มีทฤษฎีใด ที่สมบูรณ์และสามารถแก้ไขปัญหได้ทุกเรื่อง ในหลายกรณีจึงอาจต้องผสมผสานหลายทฤษฎีเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษา จึงเป็นที่มาของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบผสมผสานแนวคิดของหลาย ๆ ทฤษฎีเข้าด้วยกัน

4.3 เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ด้วยการสื่อสารเชิงบวก

เทคนิคการสื่อสารเชิงจิตวิทยาไม่มีทฤษฎีแบบตายตัว แต่ทางผู้จัดทำหาข้อมูลและนำมาสรุปเทคนิคการสื่อสารที่เป็นประโยชน์ในการให้คำปรึกษา เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาแก่ผู้ให้คำปรึกษา ดังนี้

4.3.1 Nonviolent Communication (NVC) หรือการสื่อสารอย่างสันติ (ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์, 2021)

องค์ประกอบที่ 1 คือ การสังเกต (Observation) หมายถึง การพูดหรือมองเหตุการณ์ โดยเชิญให้เรากลับมาดูว่า มันเกิดอะไรขึ้นจริง ๆ และเปิดใจที่จะฟัง สิ่งที่เกิดขึ้นจริงจากอีกฝ่ายวาง การตัดสิน การตีความ และการต่อว่าลง เพราะความขัดแย้ง มักจะเกิดจากการที่เราตัดสิน ตีความ ต่อว่า แค่นี้ได้ฟังก็ตัดสินทันที แล้วพูดต่อว่าอีกฝ่าย อีกฝ่ายก็โพล่งขึ้นมา

องค์ประกอบที่ 2 คือ ความรู้สึก หลายครั้งความขัดแย้งเต็มไปด้วยความรู้สึก ยิ่งถ้าเรามีความรู้สึก โกรธ เกลียด หรือเสียใจ จะยิ่งเติมเชื้อไฟ ให้กับความขัดแย้ง การสื่อสารวิธีนี้ คือต้องกลับมาดูแลความรู้สึกก่อน เพราะเมื่อเราเข้าใจตัวเองจริง ๆ ว่ารู้สึก ๆ เป็นอย่างไร ก็จะสามารถสื่อสารความรู้สึก ที่ช่วยให้เราเข้าถึงหัวใจอีกฝ่ายได้ ไม่ใช่ความรู้สึกที่รุนแรง

องค์ประกอบที่ 3 คือ ความต้องการ ภาษาอังกฤษใช้คำว่า Need ในที่นี้ไม่ใช่ความต้องการผิวเผิน แต่คือสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ ซึ่งทุกคนมีเหมือนกันหมด Need คือ หัวใจหลักของการสื่อสารวิธีนี้จะช่วยแก้ความขัดแย้ง เพราะเมื่อเราเข้าใจลึกลงไป ถึงเจตนาลึก ๆ หรือความต้องการลึก ๆ ของความเป็นมนุษย์ว่าทำอย่างนี้ เพราะลึก ๆ ต้องการอะไร เราจะสามารถเข้าใจอีกฝ่ายได้ เพราะต่างก็เป็นมนุษย์เหมือนกัน

วิธีคิดที่ต่างฝ่ายต่างรับฟัง : ในฐานะที่ตัวเองนึกว่าเป็นผู้ใหญ่ละกัน เด็กเขาจะเป็นอย่างไร เขาไม่ได้เป็นตามที่เราสอน แต่เขาเป็นอย่างที่เราเป็นให้เขาดู เพราะฉะนั้นถ้าเราเป็นผู้ให้คำปรึกษา เราเป็นผู้ใหญ่ที่รับฟังเด็กก่อน เด็กก็จะเรียนรู้จากเรา แล้วพอเด็กได้พูด ได้แสดงความคิดเห็น เรายอมรับที่จะรับฟัง (ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย) หลายครั้งเวลาไปทำงาน ในความขัดแย้งภายในครอบครัว เด็กมักจะพูดเลยว่า อยากจะให้ผู้ใหญ่ฟังเราบ้าง สิ่งที่เขาเรียกร้อง สิ่งที่เขาต้องการ บางทีไม่ใช่เรื่องอะไรใหญ่โตเลย แล้วเวลาที่ผู้ใหญ่ไม่ฟัง ผู้ใหญ่มักจะบอกว่า ฉันอาบน้ำร้อนมาก่อน เด็กเขาจะแรงขึ้นด้วยเวลาที่ผู้ใหญ่ไม่ฟัง เสียงที่แรงขึ้นมากเท่าไร นั่นแสดงว่าความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนองมากเท่านั้น

4.3.2 การสื่อสารแบบ I-Message เป็นการสื่อสารเชิงบวกรูปแบบหนึ่งที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจ เปิดใจ รับฟัง และไม่เกิดการต่อต้านด้วยอารมณ์ ตลอดจนสร้างแรงจูงใจในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้อีกด้วย (ศูนย์เรียนรู้สุขภาวะ, 2562)

ขั้นตอนการสื่อสารด้วย I-message มีวิธีการ ดังนี้

1) บอกความรู้สึกของตัวเองและเริ่มต้นประโยคด้วยภาษา “ฉัน” คือ การใช้ตัวเราเองเป็นสรรพนาม

2) บอกความต้องการของตัวเองว่าต้องการให้คู่สนทนาทำอะไร

3) ถามความคิดเห็นของผู้รับการปรึกษา ถ้าต้องการตรวจสอบว่าผู้รับการปรึกษามีความคิดหรือความรู้สึกอย่างไร

ตัวอย่างสถานการณ์

A: “ทำไมน้องถึงมาสาย”

เมื่อผู้รับคำปรึกษาได้ฟังประโยคข้างต้นแล้ว อาจจะเกิดอารมณ์หงุดหงิดเพิ่มมากขึ้น แต่ถ้าผู้ให้คำปรึกษาเปลี่ยนการสื่อสารตามหลัก I-Message เป็น “**พี่**เป็นห่วงที่เราไม่ทัน” ผู้รับคำปรึกษาจะสามารถรับรู้ความต้องการที่แท้จริงของบทสนทนานั้นได้

ดังนั้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นเครื่องมือหนึ่งสำหรับการเริ่มต้นที่จะแสดงความรู้สึกออกมาให้อีกฝ่ายรับรู้

4.4 เทคนิควิธีการดูแลตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสร้างสุขภาพจิตที่ดีต้องเริ่มต้นจากตัวเองก่อน (Self - care) โดยเริ่มต้นจาก

4.4.1 การดูแลสุขภาพร่างกายตัวเอง เนื่องจากถ้าร่างกายป่วย จิตใจเราก็ป่วย เพราะกายกับใจทำงานคู่กัน ซึ่งการดูแลตัวเองมีหลายวิธี เช่น

- การรับประทานอาหารที่มีคุณค่าทางอาหาร และรับประทานอาหารให้เป็นเวลา ให้ความสำคัญกับการรับประทานอาหารเช้า ตลอดจนการดื่มน้ำสะอาดอย่างเพียงพอระหว่างวัน เป็นวิธีง่ายๆ ใกล้ตัว ที่คุณสามารถที่จะดูแลตนเองได้ทุกวัน

- นอนหลับให้เพียงพอ การนอนที่มีคุณภาพคือการนอนหลับสนิทและให้เวลาเพียงพอให้ร่างกายได้รู้สึกพักผ่อน ตื่นมาสดชื่นและมีพลัง การเข้านอนและตื่นนอนให้เป็นเวลาเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยรักษาสมดุลการนอนได้

- ออกกำลังกาย การออกกำลังกายเป็นประจำช่วยให้สุขภาพกายแข็งแรง มีพลัง อารมณ์ดีขึ้น ลดความเครียดและความวิตกกังวลได้ สิ่งสำคัญก็คือเมื่อเลือกรูปแบบการออกกำลังกายในแบบที่ชอบหรือเหมาะกับเราแล้วจึงเริ่มทำตั้งแต่วันนี้ และทำให้เป็นกิจวัตร

4.4.2 เมตตาต่อตนเอง (Self - compassion) แต่ละคนย่อมต้องมีวันแย่ ๆ บ้างในชีวิตหนึ่ง ช่วงที่สิ่งต่าง ๆ อาจไม่เป็นไปดังใจที่คิด แต่การกดดัน หรือตีกรอบเคร่งครัดกับตนเองมากเกินไป อาจทำให้สถานการณ์แย่ลง เริ่มเมตตาต่อตนเองและให้กำลังใจตัวเองบ้าง ปฏิบัติต่อตนเองให้เหมือนกับที่เราจะปฏิบัติต่อเพื่อนในสถานการณ์เดียวกัน

4.4.3 ทำงานอดิเรกหรือเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ การแบ่งเวลาให้งานอดิเรกที่เราสนใจ หรือ การเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ นอกจากให้ความเพลิดเพลินแล้วยังมีประโยชน์อีกมากมาย อาจจะลองหา กิจกรรมที่สนุกและสร้างสรรค์ทำ ซึ่งเป็นการช่วยให้เรารู้สึกดีขึ้นกับตนเอง ช่วยให้เราได้ฝึกปรี๊ดฝีมือ และความเชี่ยวชาญ และยังเปิดโอกาสให้เราได้พบปะบุคคลใหม่ ๆ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เสริมความมั่นใจ เพิ่มพูนศักยภาพของตน ทั้งยังเป็นโอกาสดี ๆ ที่จะเตรียมความพร้อมสำหรับงานในอนาคตได้ด้วยเช่นกัน

4.4.4 หาเวลาผ่อนคลาย ปล่อยให้ตนเองได้ผ่อนคลายสบาย ๆ บ้าง มีวิธีการมากมายที่ ช่วยให้เราได้ปลดปล่อยอย่างสร้างสรรค์ ไม่ว่าจะเป็นเพลง ดนตรี ศิลปะ การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ จินตนาการ หรือแม้แต่การทำสมาธิก็เป็นอีกตัวเลือกหนึ่งที่ดีมากทีเดียว

4.4.5 มองภาพรวมหรือภาพใหญ่ของเหตุการณ์ เราต่างก็ให้ค่าให้ความหมาย หรือ ตีความสถานการณ์จากมุมมองของเราเอง ดังนั้นการมองเหตุการณ์ที่เราเผชิญด้วยภาพรวม หรือภาพ ใหญ่ (Big picture) ช่วยปรับมุมมองความคิดเราได้ ถามตนเองว่าเราให้ค่าหรือความหมายต่อสิ่งนี้ อย่างไร สิ่งที่เรามองเป็นข้อเท็จจริง หรือเป็นแต่เพียงแต่ความคิดเห็นของเรา และถ้าเป็นคนอื่นมอง เรื่องนี้เขาจะมองแบบไหนได้บ้าง เป็นต้น

4.4.6 ยอมรับ : มันเป็นเช่นนั้นเอง เรามักจะต่อต้านไม่อาจยอมรับสิ่งที่เราไม่ชอบไม่พึง พอใจ แต่ถ้าเราเปลี่ยนเป็นแค่ตระหนักรู้และเรียนรู้จากสิ่งนั้น ในบางสถานการณ์ เราอาจไม่สามารถ เปลี่ยนแปลงอะไรได้เลย สิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสุขหรือทุกข์ไม่คงอยู่ถาวร การยอมรับและเปลี่ยนมุมมองต่อ สิ่งนั้นช่วยให้ชีวิตเบาโล่งขึ้น

บทที่ 5

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

การอธิบายเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขพัฒนาในการดูแลจิตเจ
นักศึกษาคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล ในส่วนของปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขพัฒนา
ผู้จัดทำคู่มือขอเสนอเป็นตารางเพื่อความเข้าใจง่ายและชัดเจน

ตารางที่ 5.1 ตารางระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขและพัฒนา

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	แนวทางการแก้ไขและพัฒนา
1. นักศึกษาไม่แจ้งปัญหาให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงหรือบอกไม่ครบถ้วนถูกต้อง	1. การปรึกษาในครั้งแรกอาจจะไม่ได้เป็นปัญหาที่แท้จริงของนักศึกษา ผู้จัดทำควรกำหนดการเข้าพบอย่างน้อย 2 อาทิตย์ต่อครั้ง เพื่อสร้างความไว้วางใจ ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สร้างโอกาสในการเปิดใจเพิ่มมากขึ้น
2. การส่งต่อความเสี่ยงของนักศึกษาระหว่างอาจารย์ภาควิชาและผู้จัดทำ มักจะมีปัญหาเรื่องเวลาในการแจ้งอาจารย์ บางครั้งอาจารย์จัดตารางกลุ่มย่อยเรียบร้อยแล้ว เมื่อผู้จัดทำมาแจ้งทีหลังทำให้เกิดปัญหาเรื่องการจัดตารางใหม่	2. ผู้จัดทำขอตารางสอนนักวิชาการศึกษาที่ดูแลตาราง, วางแผนเวลาในการส่งต่อนักศึกษาที่มีความเสี่ยง และนัดกับอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาแต่ละชั้นปี เพื่อส่งต่อนักศึกษาที่มีความเสี่ยง
3. เวลาในการเข้าปรึกษาระหว่างนักศึกษาและผู้จัดทำไม่ตรงกัน เนื่องจากนักศึกษาแพทย์บางรายมีภารกิจ	3. ผู้จัดทำสร้างช่องทางให้นักศึกษาได้เลือกรูปแบบที่สะดวกในการรับคำปรึกษากับตัวเอง คือช่องทาง online และ ช่องทาง onsite

เอกสารอ้างอิง

- Faiver, C., Eisengart, S. & Colonna, R. (1995). The Counselor Intern's Handbook. California : Brooks/Cole.
- Gabbard, G. D. (1995). Are all Psychotherapies Equally Effective? The Meaning Letter, Journal of Counselling Psychology 3 (1), 1-2.
- George, L. R., & Christiani, S. T. (1990). Counseling theory and practice. NJ : Prentice Hall Inc.
- Gladding, S. T. (1996). Counseling : A Comprehensive Profession. New Jersey : Merrill.
- Meier, S. T. & Davis, S. R. (1993.) The Elementary of Counseling. 2nd ed. California : Brooks/Cole.
- Neukrug, E. (2003). The World of the Counselor. 2nd ed. Australia; Pacific Grove, California : Brooks/Cole.
- Patterson, L. E. & Welfel, E. R. (2000). The Counseling Practice. 5th ed. Australia : Brooks/Cole.
- กรมสุขภาพจิต. (2540). คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : โรงพิมพ์ กระทรวงสาธารณสุข.
- ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์. (2021). ภาษา การรับฟัง และความขัดแย้ง...เพื่อการสื่อสารอย่างสันติ. เข้าถึงวันที่ 2 เมษายน 2567, แหล่งที่มา: <https://theactive.net/read/non-violent-communication/>
- ดวงมณี จงรักษ์. (2549). ทฤษฎีการให้การปรึกษาและจิตบำบัดเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- มัลลวีร์ อุดลวัฒน์ศิริ. (2554). เทคนิคการให้คำปรึกษา : การนำไปใช้. พิมพ์ครั้งที่ 4. ขอนแก่น : คลังนันทวิทยา.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2559). การให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- ศูนย์เรียนรู้สุขภาพ (สสส.). การสื่อสารเชิงบวก. เข้าถึงวันที่ 1 เมษายน 2567, แหล่งที่มา: <https://www.thaihealth.or.th/>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คู่มือ “เทคนิคการอ่านหนังสือ”

Tips & Tricks For Learning



คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เทคนิคการอ่านหนังสือ

สรุป

ทำสรุปเนื้อหาตามความเข้าใจ
ของตัวเอง เช่น Short note,
Mind mapping



ทำโจทย์

อ่านหนังสือ คู่กับฝึกทำโจทย์
และข้อสอบเก่า



ติวเป็นกลุ่ม

อ่านและพูดคุยกับกลุ่มเพื่อนเพื่อ
เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้กัน



พักผ่อน

แบ่งเวลาพักจากการอ่าน และ
จัดสภาพแวดล้อมในการอ่าน
หนังสือให้สบาย

คณะกรรมการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา
คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช



อ่านหนังสือภาษาอังกฤษ ไม่ชำนาญทำอย่างไร?

ฝึกภาษาจากสื่อต่างๆ
ดูภาพยนตร์ เล่นเกม หรือ
Youtube ที่เป็นภาษาอังกฤษ
ฟัง และ สื่อสารกับเพื่อนเป็น
ภาษาอังกฤษ

อ่านจากภาษาไทย
ถ้าไม่คล่องภาษาอังกฤษให้
อ่านเนื้อหาภาษาไทยก่อนแล้ว
ค่อยฝึกอ่านภาษาอังกฤษจาก
เนื้อหาเดียวกัน โดยเริ่มจาก
เนื้อหาง่ายๆก่อน

เปิด Dictionary
ถ้าอ่านแล้วไม่เข้าใจคำไหนให้
เปิดDictionary หรือ Text
แล้วจดคำที่ไม่รู้ไว้อ่านทีหลัง



เทคนิคการทำข้อสอบ ให้ได้ คะแนนดี **A+**

01

เตรียมตัวก่อน
สอบ อ่านหนังสือ
และทำข้อสอบเก่า

02

วางแผนการทำข้อสอบ
ว่าจะเริ่มทำยังงัย

03

หา Keyword ใน
ข้อสอบ จะช่วยให้ทำ
ข้อสอบได้ดีขึ้น

04

ทำข้อสอบเสร็จแล้ว
ให้ทำการRecheck
อีกทีเพื่อความแน่ใจ
ก่อนส่งข้อสอบ



วิเคราะห์โจทย์

หมั่นฝึกทำโจทย์บ่อยๆจะได้เห็น
โจทย์หลากหลายขึ้น ค่อยๆอ่านแล้ว
หา Keyword จะทำให้ทำโจทย์ได้
ง่ายขึ้น

คณะกรรมการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา
คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

มาทำความรู้จักกับ **การเรียนออนไลน์?**



Synchronous

การเรียนโดยที่ผู้สอนและผู้เรียน
เกิดขึ้นพร้อมๆ กัน



Asynchronous

การเรียนตามความพร้อมของผู้เรียน เช่น E-Learning, การฝาก
ไฟล์ใน Google classroom หรือ
Drive



Hybrid Learning

การเรียนแบบผสมผสาน เช่น
เรียนตาม Ward

การเรียนออนไลน์กับ การส่งผลต่อสุขภาพจิต



BURN OUT

เห็นแก่ตัวง่ายขึ้น
เอาตัวรอดก่อน

เสียความเป็นตัวของตัวเอง

เหนื่อยล้า
ไม่มีแรง

รู้สึกว่าตัวเองด้อยค่า
ไม่มีความหมาย

ไม่อยาก
ตื่น

เหนื่อยในการขุดตัวเองขึ้นมา



การจัดการเกี่ยวกับปัญหา สุขภาพจิต

ระบบ



คณะ

ให้ความสำคัญกับการ
เรียนออนไลน์



ผู้สอน

มีความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานการ
จัดการเรียนการสอนแบบ
ออนไลน์หรือการประเมิน

อื่นๆ

ให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดี (well-being)
เปิดพื้นที่อิสระในการแชร์ความคิด ความรู้สึก



คณะกรรมการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา
คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

การจัดการเกี่ยวกับปัญหา สุขภาพจิต

เพื่อน

เปิดโอกาสให้เพื่อนแสดง
ความรู้สึก ความคิดทั้ง
บวกและลบได้



รับฟังและให้กำลังใจเพื่อน
เช่น คำพูด การสัมผัส ยิ้ม
ส่งสายตา



ลดความคาดหวังในการเรียน
อนุญาตให้ตัวเองทำผิดได้
“เพื่อพื้นที่ความผิดพลาดให้ตัวเอง”

ตัวเอง



เทคนิคในการจัดการความเครียด ด้วยตัวเอง

SELF-KINDNESS

- การไม่ตัดสินตัวเอง ไม่ตำหนิตัวเอง
เมื่อเกิดความผิดพลาด
- เขียน The Three Good Things
การขอบคุณสิ่งดีในตัวเอง ขอบคุณ
สิ่งดีๆรอบตัว วันละ 3 ข้อ



COMMON HUMANITY



- เมื่อทำพลาด ยอมรับว่า
“ตัวเราเป็นคนธรรมดาทำผิดได้”
- ยอมรับ “ความไม่สมบูรณ์แบบ”

MINDFULNESS

การมีสติอยู่กับปัจจุบัน ทำง่ายๆดังนี้

รับรู้ความ
คิด

รับรู้ความ
รู้สึก

รับรู้ความ
ต้องการ

รับรู้
ปฏิกิริยา
ร่างกาย

ตัวอย่างของ Mindfulness

ความคิด

สอบตกอีกแล้ว
เราไม่ดี เราแย่ไม่ได้
เรื่อง เราโง่

ความรู้สึก

เศร้า เสียใจ กังวล
ไม่มั่นใจในตนเอง

**ปฏิกิริยา
ร่างกาย**

หน้าตาเศร้าหมอง
ไม่มีเรี่ยวแรง

ความต้องการ

อยากสอบผ่าน
อยากมีคุณค่า
อยากได้รับการ
ยอมรับ

PROBLEMS SOLVING SKILLS

เทคนิคแยกขยะใจ

เขียนเป็น 2 ฝั่ง คือ ปัญหาที่แก้ได้ (ปัญหาที่เราควบคุมได้)
และ ปัญหาที่แก้ไม่ได้ (ปัญหาที่เราควบคุมไม่ได้)

ตัวอย่างของการแยกปัญหา

ปัญหาที่แก้ได้

ฝึกทำข้อสอบ

ไม่เข้าใจเนื้อหา

อ่านไม่ทัน

ปัญหาที่แก้ไม่ได้

คะแนนสอบที่ออกแล้ว

ข้อสอบที่ทำ
ไปแล้ว



ปัญหาที่เราแก้ไม่ได้ = ขยะใจ 

คณะกรรมการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา
คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

"...It's okay to
ask for help."



พี่โส



พี่เกียบ

Contact
☎ 02-244-3153

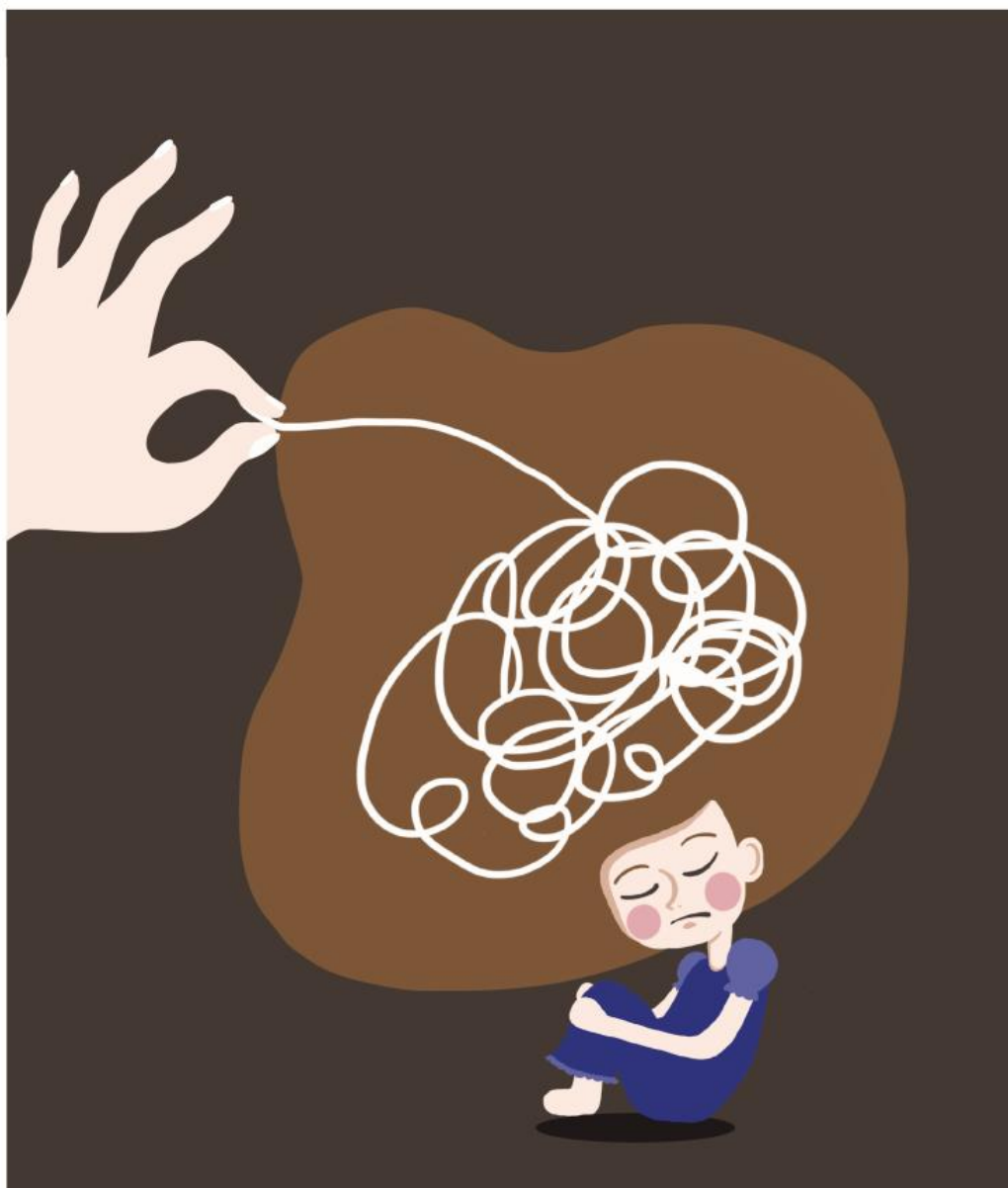
คณะกรรมการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา
คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

ภาคผนวก ข

คู่มือดูแลและเข้าใจ “ซึมเศร้า”

ในบางครั้งเมื่อเจอคนมีปัญหา

เราทุกคนต่างก็ควรจะต้องทำตัวอย่างไร
ลองเปิดดูคู่มือ แล้วคุณอาจจะเข้าใจบางอย่างได้



"คณะกรรมการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล"

มาเข้าใจ "ซึมเศร้า"

สาเหตุ ซึมเศร้า	สารเคมีในสมอง ไม่สมดุล	กรรมพันธุ์	ลักษณะนิสัย อ่อนไหวง่าย คิดลบ เผชิญสถานการณ์ที่กดดัน
			

หากมีอาการดังต่อไปนี้ 5 อย่าง หรือมากกว่า
ติดต่อกันนาน 14 วันขึ้นไป อาจเป็นสัญญาณของโรคซึมเศร้า



ซึมเศร้า หุดหวิด
โกรธง่าย



เบื่อ หมดความสนใจ
ในการทำกิจกรรมต่างๆ



นอนไม่หลับ หลับๆ ตื่นๆ
หรือหลับมาก



เหนื่อยง่าย
หรือไม่ค่อยมีแรง



เบื่ออาหาร
หรือกินมากเกินไป



รู้สึกไร้ค่า รู้สึกไม่ดีกับตัวเอง
คิดลบต่อสิ่งอื่น และอนาคต



ไม่มีสมาธิ
หรือลืมเลือนไปหมด



พูดซ้ำ ทำอะไรซ้ำ
หรือกระวนกระวายไม่อยู่นิ่ง



มีความคิดอยากตาย
คิดทำร้ายตัวเอง

แล้วเมื่อเราเจอ "ซิมเสร้า" หรือเราเจอคนต้องการปรับทุกข์

ขั้นเตรียมตัว: ก่อนรับฟัง



1. ลองถามตัวเองว่ากายและใจพร้อมหรือยัง



2. ให้อเวลาตัวเองได้นั่งหายใจ



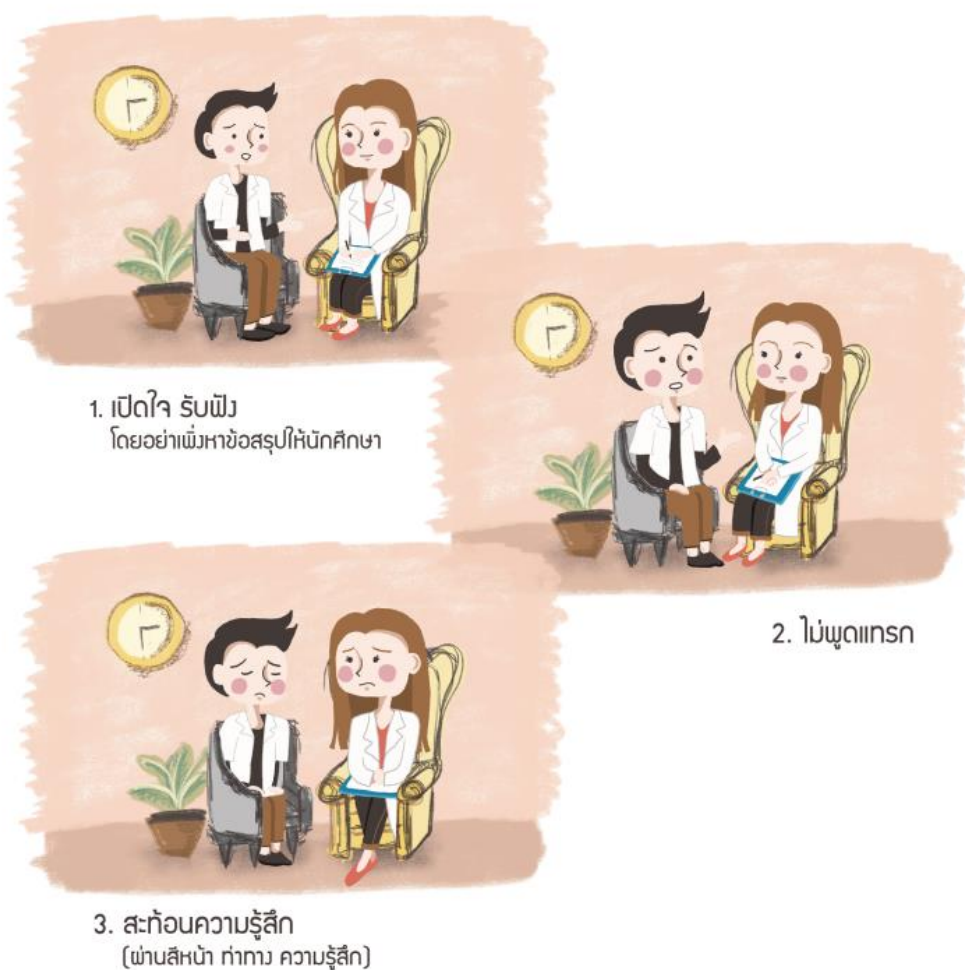
3. หากพร้อมแล้ว



4. ลุยเลย

แล้วเมื่อเราเจอ "ซึมเศร้า" หรือเราเจอคนต้องการปรับทุกข์

ขั้นปฏิบัติ: ขณะรับฟัง



การรับฟังเป็นเรื่องเล็ก แต่การรับฟังมีค่าสำหรับคนทุกข์ใจ
แค่เรารับฟังเขา สามารถช่วยให้เขาลดความทุกข์ได้

TAKE HOME
MESSAGE

ในขณะที่เราต้องสื่อสารกับ คนที่มีภาวะซึมเศร้า หรือมีปัญหา

เทคนิคที่จะนำเสนอ คือ การพูดแบบ

I MESSAGE

วัตถุประสงค์ของ I MESSAGE

ได้รับความรู้-เข้าใจความรู้สึก
เกิดความรู้สึก ความคิด ทศนคติ
เกิดแรงจูงใจ
เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

เกิดง่ายขึ้น เมื่อผู้รับสาร
มีความรู้สึกดีต่อตนเอง และต่อผู้สื่อสาร
มีแรงจูงใจ อยากทำ

สังเกตความรู้สึกในประโยคต่อไปนี้



จากประโยคสื่อสารเหล่านั้น มีจุดอ่อนในการสื่อสาร คือ
บางประโยคเป็นประโยคคำถาม ไม่รู้ว่าการถามหรือไม่
หรือแค่บ่นๆ เหน็บแนมไม่ชัดเจนว่าต้องการอย่างไร

คำว่า "ทำไม" สร้างความรู้สึกด้านลบ ทำให้รู้สึกผิด
รู้สึกไม่ดีต่อตนเอง รู้สึก กดดัน สับสนตำหนิ ข่มขู่

ทำให้ผู้ฟังเกิดความอึดอัด อาย โกรธ กลัว กังวล เครียด
ชวนให้เกิดพฤติกรรมด้านลบ เช่น หลบเลี่ยง ต่อต้าน
ไม่ร่วมมือ ไม่เกิดแรงจูงใจ

ลักษณะร่วมของประโยคเหล่านี้

ขึ้นต้นด้วย

"คุณ"

เป็นลักษณะ

YOU

MESSAGE

ตำหนิ วิจารณ์การใช้อำนาจ

ลองสังเกต ความรู้สึกในประโยคต่อไปนี้

ณ วอร์ดแห่งหนึ่ง นักศึกษาทำล้งราวน์วอร์ด
และทันใดนั้นเองอาจารย์ถามคำถาม ซึ่งนักศึกษาตอบไม่ได้



อาจารย์บอกกับนักศึกษาว่า



เมื่อคุณเป็นคนฟัง คุณชอบแบบไหน?

ลองสังเกต ความรู้สึกในประโยคต่อไปนี้

ณ ห้องเรียนแห่งหนึ่ง นักศึกษามาสาย

ประโยค YOU MESSAGE



ประโยค I MESSAGE



ลองสังเกต ความรู้สึกในประโยคต่อไปนี้

ณ ห้องเรียนหนึ่ง นักศึกษาแต่งกายไม่เรียบร้อย

ประโยค YOU MESSAGE



ประโยค I MESSAGE



ลองสังเกต ความรู้สึกในประโยคต่อไปนี้

ณ ห้องเรียนหนึ่ง นักศึกษาไม่เข้าเรียน

ประโยค YOU MESSAGE



ประโยค I MESSAGE



ข้อดีของการพูด I MESSAGE



เทคนิคการพูด I MESSAGE



มีสติ ไม่ว่าจะโกรธ โมโห แต่เมื่อต้องฟัง หรือพูดกับนักศึกษาให้นับ 1-10



มองหน้านักศึกษาเหมือนกระจกสะท้อนว่าจริง ๆ เรารู้สึกอะไร เราต้องการให้อะไรเค้า



หลังจากอ่านคู่มือ

...เราไม่ได้ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทันที...

แค่อยากให้คุณอ่านและลองนำไปใช้
แล้วจะเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงทีละนิดจากคนรอบข้าง
และที่สำคัญตัวคุณก็จะรู้สึกแปลกใจที่ได้ลองทำ

