คู่มือ

„การให้คำปรึกษา”

สำหรับคนไทยในต่างแดน

จัดทำโดย

สมาคมเครือข่ายคนไทยในต่างแดน (เยอรมนี)

Network Thais Overseas e.V. (Germany)

Handbuch für freiwillige Berater*innen

ISBN 978-3-00-048361-5

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 1 20.12.18 21:26

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 2 20.12.18 21:26

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 3 20.12.18 21:26

คู่มือ “การให้คำปรึกษา”สำหรับคนไทยในต่างแดน

Handbuch für freiwillige Berater*innen

ISBN 978-3-00-048361-5

พิมพ์ครั้งที่สอง ธันวาคม 2561

เขียนและรวบรวมโดย

ดร.พัทยา เรือนแก้ว/ อัญชัญ เฮียร์ลิ่ง/ ชลัช วรยรรยง

ที่ปรึกษา

นพ.เทอดศักดิ์ เดชคง

พิสูจน์อักษร

ดร.พัทยา เรือนแก้ว/ อรณี ไฟฟ์เฟอร์/ ไชยพร เรือนแก้ว

ออกแบบปก ภาพประกอบ และรูปเล่ม

อัญชัญ เฮียร์ลิ่ง/ ชลัช วรยรรยง

ผู้พิมพ์และลิขสิทธิ์

สมาคมเครือข่ายคนไทยในต่างแดน (เยอรมนี)

www.n-t-overseas.de

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 4 20.12.18 21:26

สารบัญ

คำนำ 6
คำนิยม 8
กว่าจะเป็นคู่มือให้คำปรึกษา 9

ความสำคัญและประโยชน์ของการให้คำปรึกษา 15
ประโยชน์สำหรับผู้รับคำปรึกษา
ประโยชน์สำหรับผู้ให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาคืออะไร 19
อะไรที่ถือว่าเป็นการให้คำปรึกษา
อะไรที่ไม่ถือว่าเป็นการให้คำปรึกษา

ผู้ให้คำปรึกษาควรมีคุณสมบัติอย่างไร 23
ความพร้อมทางใจ
ความพร้อมสภาพภายนอก
คุณธรรมและจริยธรรมของผู้ให้คำปรึกษา

ทักษะพื้นฐานในการให้คำปรึกษา 29
ทักษะการสังเกต
ทักษะการฟัง
ทักษะการถาม

กระบวนการให้คำปรึกษา 37
สร้างสัมพันธภาพ / ความคุ้นเคยและการไว้วางใจ
การตกลงเลือกประเด็นให้คำปรึกษา/ การสำรวจประเด็นปัญหา
ทำความเข้าใจประเด็นปัญหา
การวางแผนแก้ไข (ทางเลือกและทางออก)
การติดตามสรุปผลและสิ้นสุดการช่วยเหลือ

บทส่งท้าย 55
ข้อควรคำนึง สำหรับผู้ให้คำปรึกษา
หน่วยงานที่ช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาทางจิตใจในเยอรมนี

คำนำ

คู่มือให้คำปรึกษาสำหรับคนไทยในต่างแดน เป็นผลิตผลที่เกิดจากโครงการอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครในด้านเทคนิคการให้คำปรึกษาและการดูแลจิตใจของผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่อง 6 ปี (ดูรายละเอียดใน “กว่าจะเป็นคู่มือให้คำปรึกษา”) จัดทำ และพิมพ์เผยแพร่ครั้งแรกในเดือนธันวาคม 2557 โดยได้รับเงินทุนสนับสนุนการจัดทำและจัดพิมพ์จากสถานกงสุลใหญ่ ณ นครฟรังค์ฟวร์ท เผยแพร่ให้องค์กรไทยฯ และอาสาสมัครไทยที่ทำงานให้ความช่วยเหลือคนไทยทั้งในเยอรมนีและประเทศอื่น ๆ ได้แก่ สวิตเซอร์แลนด์ ญี่ปุ่น มาเลเซีย สิงคโปร์ ไต้หวัน เวียดนาม และออสเตรเลีย รวมทั้งผู้สนใจทั่วไป ทำให้คู่มือให้คำปรึกษาหมดลงในเวลารวดเร็ว แต่ก็ยังมีอาสาสมัครไทย และผู้สนใจถามหาคู่มือให้ปรึกษาอยู่เนือง ๆ สมาคมเครือข่ายคนไทยในต่างแดน ประเทศเยอรมนี (NTO) จึงจัดทำและจัดพิมพ์คู่มือการให้ปรึกษาขึ้น ถือเป็นการจัดพิมพ์ครั้งที่ 2 ปรับแก้ไขข้อผิดพลาดในคู่มือฯ ที่จัดพิมพ์ครั้งที่ 1 แต่ยังคงเนื้อหาเดิมไว้

การจัดทำคู่มือให้คำปรึกษาสำหรับคนไทยในต่างแดนนี้ เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนไทยในต่างแดน สมาคมฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้ที่สนใจจะได้นำองค์ความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาในคู่มือฯ เล่มนี้ ไปใช้ประโยชน์ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่ประสบปัญหา รวมทั้งช่วยเผยแพร่ข้อมูลที่นำเสนอในที่นี้สู่สังคมไทยวงกว้างในเยอรมนี รวมทั้งเสนอแนะข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงให้คู่มือฯ มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

สมาคมเครือข่ายคนไทยในต่างแดน ประเทศเยอรมนี
ธันวาคม 2561

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 6 20.12.18 21:26

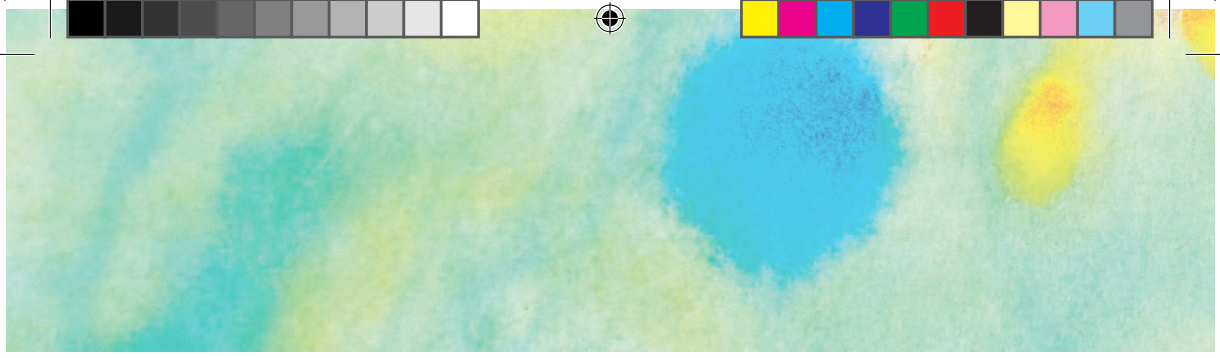
คำนิยม

คนที่กำลังประสบปัญหามีความทุกข์ใจย่อมต้องการที่ปรึกษาที่รับฟังอย่างไม่ตำหนิ สามารถให้ข้อคิดและคำแนะนำอันเกิดประโยชน์ ยิ่งหากความทุกข์ใจนั้นมาเกิดตอนที่กำลังใช้ชีวิตในต่างแดน ที่ซึ่งห่างไกลจากญาติ แม้กระทั่งเสมือนอยู่ตัวคนเดียว อาจใช้ชีวิตกับคนข้างเคียงเช่นสามี ที่สื่อสารได้ไม่เข้าใจหรือยากต่อการปรึกษา ในสถานการณ์เช่นนี้ อาจเป็นทางแยกที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้และชีวิตที่มีความสุขมากขึ้น ขณะที่อีกทางหนึ่งการแก้ปัญหาที่ไม่ถูกต้อง หรือขาดกำลังใจในการเดินไปข้างหน้าก็จะทำให้ชีวิตมีความมืดมน ผู้ให้คำปรึกษา (Counselor) เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการแนะนำทางออกและทางเลือกในชีวิตที่ดีงามและนำไปสู่ความสุข

ตลอดหลายปีที่ผ่านมากลุ่มผู้ให้คำปรึกษาชาวไทยในประเทศเยอรมนี ที่ช่วยเหลือคนไทยในการให้คำแนะนำ สนับสนุนให้เกิดกำลังใจในการใช้ชีวิตและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ทำให้เกิดสิ่งดีงาม ผู้รับคำปรึกษาหลายต่อหลายรายมีชีวิตที่ดีขึ้น ปรับตัวกับชีวิตใหม่และครอบครัวใหม่ได้ดีขึ้น ผู้ให้คำปรึกษาที่ทำหน้าที่อย่างเสียสละเหล่านี้ได้ทำความดีซึ่งเป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่น รวมทั้งได้นำเอาประสบการณ์ต่าง ๆ มาผนวกกับองค์ความรู้ด้านการให้คำปรึกษาและสุขภาพจิตจนออกมาเป็นคู่มือให้คำปรึกษาฉบับนี้ ผมเองในฐานะที่มีส่วนร่วมในขบวนการก็ต้องขอแสดงความชื่นชมกับการดำเนินงานของคณะผู้จัดทำและคาดหวังว่าผู้อ่านที่ศึกษาเอกสารฉบับนี้จะได้เกิดความเข้าใจสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการดูแลตนเองและช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ต่อไป

น.พ.เทอดศักดิ์ เดชคง
กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 7 20.12.18 21:26



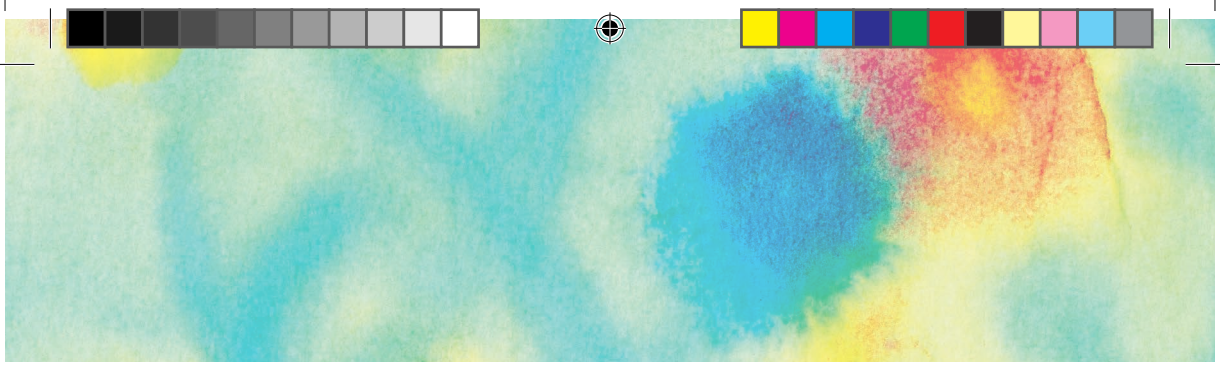
กว่าจะเป็นคู่มือให้คำปรึกษา

การอบรมให้ความรู้ด้านการให้คำปรึกษา แก่อาสาสมัครไทยที่ทำงานช่วยเหลือคนไทยในเยอรมนี เริ่มขึ้นครั้งแรกในปีพ.ศ. 2543 โดยมีวิทยากรจากกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุขเดินทางมาให้การอบรม การอบรมในประเด็นนี้ยังคงดำเนินติดต่อกันมาอีกหลายปี โดยจะสับเปลี่ยนวิทยากรมาให้ความรู้อาสาสมัครในเมืองต่าง ๆ วิทยากรแต่ละท่านจะมีความรู้ความเชี่ยวชาญในประเด็นที่แตกต่างกันไป เมื่อวิทยากรสับเปลี่ยนรวมทั้งผู้เข้ารับการอบรมในแต่ละครั้งก็เปลี่ยนหน้ากันไป จึงไม่มีความต่อเนื่องด้านเนื้อหา และเป็นการยากที่จะประเมินได้ว่า อาสาสมัครที่เข้ารับการอบรมได้นำความรู้ไปใช้ หรือสามารถนำไปประยุกต์ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานหรือไม่

ประสบการณ์การทำงานกับชุมชนไทยในเยอรมนีชี้ให้เห็นว่า การทำงานให้ความช่วยเหลือคนไทยของอาสาสมัครหญิงไทยมีความสำคัญยิ่ง การช่วยเหลือในหลาย ๆ รายต้องกระทำอย่างต่อเนื่องเป็นเวลาแรมเดือน หรือบางครั้งเป็นปี นับเป็นภาระที่บั่นทอนสุขภาพจิตของผู้ให้คำปรึกษา อาสาสมัครแต่ละท่านทำงานด้วยจิตใจที่ต้องการช่วยเหลือเพื่อนร่วมชาติ แต่ละท่านไม่มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการให้คำปรึกษาผู้ประสบปัญหา รวมทั้งไม่รู้วิธีการป้องกันรักษาสุขภาพจิตของตนเอง การอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครในด้านดังกล่าวจึงเป็นเรื่องจำเป็น แต่จะทำอย่างไรที่จะให้การอบรมมีความต่อเนื่อง และก่อให้เกิดองค์ความรู้ด้านการให้คำปรึกษาแก่คนไทยผู้ประสบปัญหาในต่างแดน

ดิฉันพบว่า อาสาสมัครไทยหลายคนมีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง และเชื่อมั่นว่า สามารถที่จะถ่ายทอดความรู้แก่ผู้อื่น รวมทั้งช่วยกันสร้างองค์ความรู้ด้านการให้คำปรึกษาแก่คนไทยผู้ประสบปัญหาในต่างแดนได้

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 8 20.12.18 21:26

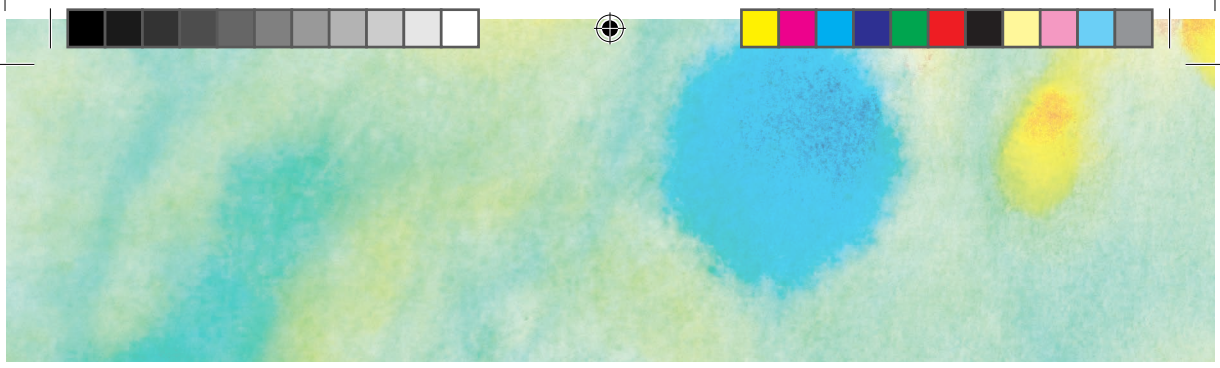


ในปีพ.ศ. 2549 ดิฉันจึงร่างโครงการอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครในด้านเทคนิคการให้คำปรึกษาผู้ประสบปัญหา รวมทั้งเทคนิควิธีการป้องกันรักษาสุขภาพจิตของผู้ให้คำปรึกษา วัตถุประสงค์หลักคือ การให้ความรู้ดังกล่าวแก่อาสาสมัคร และสร้างองค์ความรู้เพื่อการถ่ายทอดแก่อาสาสมัครรุ่นต่อไป ตามแนวคิด โครงการนี้เป็นโครงการต่อเนื่อง ระยะเวลาทั้งสิ้น 5-6 ปี

ใน 3 ปีแรกเป็นการจัดการอบรมอาสาสมัครในประเด็นดังกล่าวปีละครั้ง หลังการอบรมอาสาสมัครจะนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน พร้อมบันทึกการทำงาน ปัญหาที่พบ ตลอดจนวิธีการแก้ไข รวมทั้งประเมินว่า ได้เอาความรู้ที่อบรมมาไปใช้ในการทำงานหรือไม่ จากบันทึกการทำงาน ดิฉันและวิทยากรจะสรุปเป็นแนวทางและเนื้อหาในการอบรมครั้งที่ 2 ในปีที่ 2 หลังการอบรมอาสาสมัครจะนำความรู้ที่ได้รับการทบทวน และความรู้ในประเด็นใหม่ไปใช้ รวมทั้งนำความรู้ที่ได้ไปถ่ายทอดแก่ผู้ที่เริ่มทำงานอาสาสมัครใหม่ ๆ การทำงานจะมีการบันทึกไว้เช่นกัน เพื่อนำมาเป็นแนวทาง และเนื้อหาสำหรับการอบรมครั้งสุดท้ายในปีที่ 3 โดยมีเป้าหมายว่า เมื่อเสร็จสิ้นโครงการทั้ง 3 ปี จะมีบุคลากรที่สามารถนำความรู้ด้านเทคนิคการให้คำปรึกษาเบื้องต้น และการดูแลสุขภาพจิตตนเอง ไปถ่ายทอดแก่อาสาสมัครรุ่นใหม่ เกิดเป็นองค์ความรู้การให้คำปรึกษาแก่คนไทยที่มีปัญหาในต่างแดน

หลังจากการอบรมทั้ง 3 ปีแล้ว อาสาสมัครจะนำความรู้ที่ได้รับการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน 2 ปี หลังจาก 2 ปีของภาคปฏิบัติ จะจัดให้มีการอบรมอีกครั้งเพื่อฟื้นฟูทบทวน และในปีสุดท้ายจะมีการสรุปร่วมกัน เพื่อจัดทำเป็นคู่มือสำหรับอาสาสมัครได้ใช้ในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้การอบรมนำไปสู่องค์ความรู้ความต่อเนื่องของโครงการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ นั่นคือ อาสาสมัครควรที่จะเข้ารับ

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 9 20.12.18 21:26

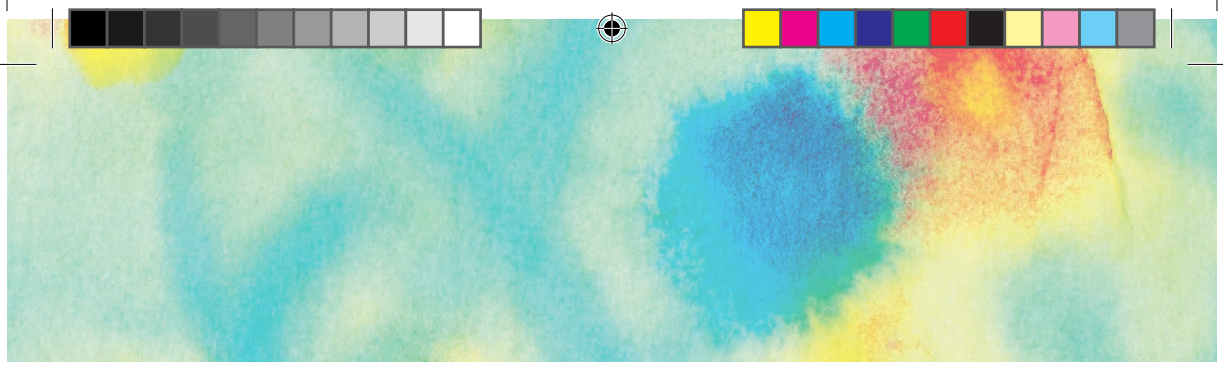


การอบรมทั้ง 3 ครั้งต่อเนื่องกัน และวิทยากรที่มาให้การอบรม ต้องเป็นวิทยากรคนเดียวกันตลอดโครงการ

การอบรมครั้งแรกจัดขึ้นในระหว่างวันที่ 31 สิงหาคม - 2 กันยายน 2550 ณ โรงแรม Best Westen Steubenhof, Mannheim ในนามสมาคมธารา ด้วยขณะนั้นดิฉันรับหน้าที่เป็นประธานสมาคมธาราอยู่ การอบรมได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุนจากมูลนิธิบ้านเกร็ดตระการ สถานกงสุลใหญ่ ณ นครฟรังค์ฟวร์ท และสถานกงสุลกิตติมศักดิ์เอ็สเซ็น มีผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 32 ท่าน เป็นอาสาสมัครซึ่งเป็นตัวแทนกลุ่มอาสาสมัครในเมืองต่าง ๆ ทั่วเยอรมนี วิทยากรที่มาอบรมคือ นายแพทย์เทอดศักดิ์ เดชคง แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตเวช จากกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข หลังการอบรมอาสาสมัครได้การบ้านให้จัดบันทึกการทำงาน ปัญหาที่พบ ตลอดจนวิธีการแก้ไข รวมทั้งประเมินว่า ได้เอาความรู้ที่อบรมมาใช้ในการทำงานหรือไม่ โดยต้องส่งมาให้ดิฉันเป็นรายเดือน ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือที่ดีจากอาสาสมัครส่วนใหญ่ การบ้านเหล่านี้ดิฉันรวบรวมเป็นประเด็นหารือกับคุณหมอเทอดศักดิ์เพื่อจัดทำเนื้อหาสำหรับการอบรมครั้งต่อไป

การอบรมครั้งที่ 2 จัดขึ้นระหว่างวันที่ 3 – 5 ตุลาคม 2551 ณ อาคารวิลล่าสถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงเบอร์ลิน โดยได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุนจากมูลนิธิบ้านเกร็ดตระการ สถานกงสุลกิตติมศักดิ์เอ็สเซ็น สถานกงสุลกิตติมศักดิ์ฮัมบวร์ก บริษัทการบินไทย สถานเอกอัครราชทูตให้ความอนุเคราะห์สถานที่จัดประชุมและที่พัก การอบรมครั้งนี้มีผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 24 ท่าน ส่วนใหญ่เป็นอาสาสมัครซึ่งเข้ารับการอบรมครั้งที่แล้ว วิทยากร คือ นพ.เทอดศักดิ์ เดชคง หลังการอบรมอาสาสมัครต้องทำการบ้านส่งให้ดิฉันเหมือนการอบรมครั้งแรก ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือจากอาสา

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 10 20.12.18 21:26



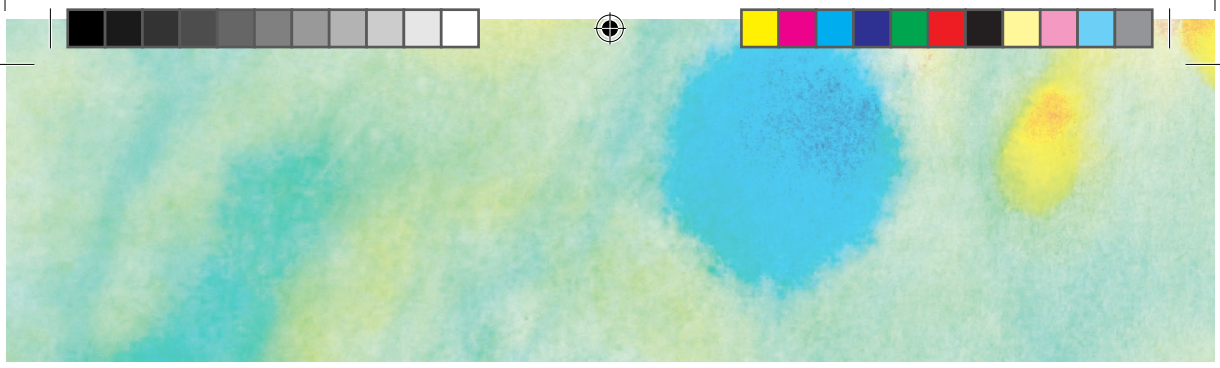
สมัครส่วนใหญ่ ทำให้ได้เนื้อหาสำหรับการอบรมครั้งที่ 3

การอบรมครั้งที่ 3 ในวันที่ 2 - 4 ตุลาคม 2552 ณ. อาคารวิลล่า ในสถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงเบอร์ลิน ได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุนจาก มูลนิธิบ้านเกร็ดตระการ สถานเอกอัครราชทูตให้ความอนุเคราะห์สถานที่จัดประชุมและที่พัก มีผู้เข้าร่วมการอบรมทั้งสิ้น 26 ท่าน ส่วนใหญ่เป็นอาสาสมัครซึ่งเข้ารับการอบรมทั้งสองครั้งที่ผ่านมา วิทยากร คือ นพ.เทอดศักดิ์ เดชคง เช่นเดิม เนื่องจากเป็นปีสุดท้ายของการอบรม วิทยากรได้ทำการทดสอบความรู้ และมอบประกาศนียบัตรแก่ผู้เข้ารับการอบรมด้วย

ตามแนวคิดที่วางไว้ จะต้องจัดการอบรมเพื่อฟื้นฟูความรู้และจัดทำคู่มือ หลังจากที่อาสาสมัครนำความรู้ไปปฏิบัติ 2 ปี นั่นคือควรที่จะได้จัดดำเนินการในปีพ.ศ. 2555 แต่ด้วยความติดขัดด้านบุคคลากรและงบประมาณ จึงจัดดำเนินการในปีพ.ศ. 2556 ในระหว่างวันที่ 2-4 สิงหาคม 2556 ณ Haus der Jugend Frankfurt จัดในนามสมาคมเครือข่ายคนไทยในต่างแดน ประเทศเยอรมนี (NTO) ได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุนจากสถานกงสุลใหญ่ ณ นคร ฟรังค์ฟวร์ท โดยได้เชิญอาสาสมัครที่เคยเข้ารับการอบรมทั้งสามครั้งก่อน การอบรมครั้งนี้มีผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 35 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยเข้ารับการอบรมทั้ง 3 ครั้งที่ผ่านมา

นอกจากการฟื้นฟูความรู้แล้ว ผู้เข้าร่วมการอบรมยังได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในทางปฏิบัติ ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่ได้นำความรู้ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน และในการทำงานให้ความช่วยเหลือผู้อื่น แต่ในการถ่ายทอดความรู้แก่อาสาสมัครรุ่นใหม่ ยังมีเพียงอาสาสมัครส่วนน้อยเท่านั้นที่มั่นใจว่าทำได้และพยายามถ่ายทอดแก่น้อง ๆ รุ่นใหม่

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 11 20.12.18 21:26

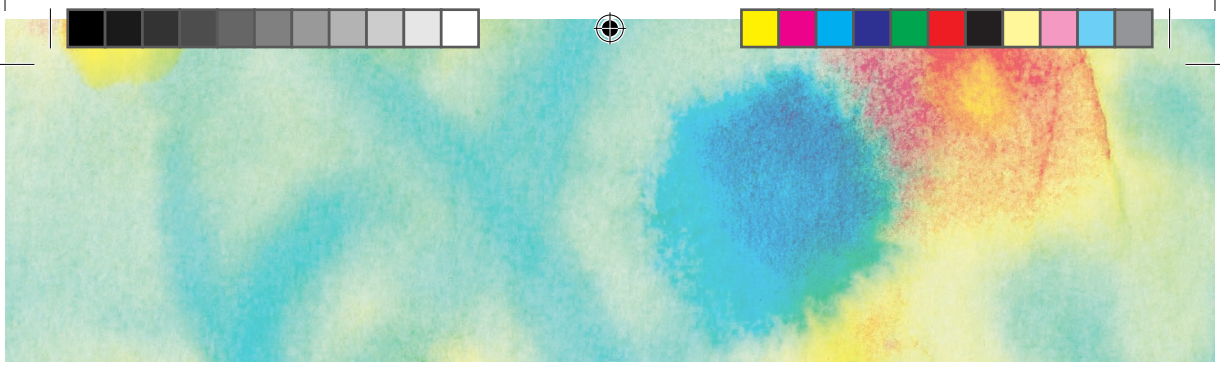


หลังการอบรมเพื่อฟื้นฟูความรู้ กระบวนการจัดทำคู่มือการให้คำปรึกษาซึ่งถือเป็นการปิดโครงการการสร้างองค์ความรู้ด้านการให้คำปรึกษาแก่คนไทยในต่างแดนก็เริ่มขึ้น เราหารือกันใน NTO ว่าจะดำเนินการในปี 2557 ดิฉันได้หารือกับคุณหมอเทอดศักดิ์ ถึงวิธีการจัดทำ และสรุปว่า คุณหมอจะเป็นผู้ให้คำแนะนำว่า ในคู่มือควรมีเนื้อหาอะไรบ้าง จากนั้นกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบเป็นผู้เขียนหลักในแต่ละหัวข้อ ให้ผู้เขียนทั้งหมดเขียนเนื้อหาในหัวข้อที่ได้รับ แล้วจึงจัดประชุมเพื่อขอความคิดเห็น เสนอแนะ ปรับ และแก้ไขเนื้อหา และถ้อยคำที่เขียน

กระบวนการให้ความคิดเห็น เสนอแนะ ปรับแก้ไขเนื้อหา ดำเนินการในวันที่ 20 กันยายน 2557 ณ โรงแรม Arcadia ใน Bielefeld เวลา 9.00-18.00 น. โดยเป็นการอ่านเนื้อหาทีละหัวข้อร่วมกัน ด้วยการฉายเนื้อหาที่เขียนบนจอ มีผู้อ่านเนื้อหาทีละวรรค ผู้เข้าร่วมประชุมฯ จะใช้เวลาประมาณ 1 นาทีในการพิจารณาเนื้อหาว่า เนื้อความที่เขียนนั้นอ่านแล้วสามารถเข้าใจได้หรือไม่ เป็นสำนวน และคำพูดที่อ่านและเข้าใจง่ายเพียงใด เนื้อหาถูกต้องหรือไม่ มีอะไรที่ควรจะปรับ เพิ่มเติม เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง และให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจน ผู้เข้าร่วมประชุมช่วยกันออกความคิดเห็นต่อเนื้อหาทั้งหมด เสนอปรับใช้ข้อความที่น่าจะเหมาะสมกว่า นพ.เทอดศักดิ์ เดชคงเป็นผู้ชี้แนะ และอธิบายเนื้อหา/ เนื้อความที่คลาดเคลื่อนให้เป็นที่เข้าใจของที่ประชุม

เนื้อหาที่ร่วมกันออกความคิดเห็น และปรับให้ถูกต้องและเหมาะสม นพ.เทอดศักดิ์ ได้อ่านตรวจทานอีกครั้ง จากนั้นคณะผู้จัดทำจึงได้นำมาจัดรูปเล่ม และจัดพิมพ์เป็นคู่มือให้คำปรึกษาเล่มนี้

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 12 20.12.18 21:26



คู่มือการให้คำปรึกษาสำหรับคนไทยในต่างแดนเล่มนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือร่วมใจและการสนับสนุนจากหลาย ๆ ฝ่าย อาสาสมัครไทยในเยอรมนีที่เข้าร่วมการอบรม ผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็น ดร.ปองใจ โรเซนเฟลด์, จงจิตต์ เคเซอร์, ลลิล เคอห์เลอร์, อ้อย ไกสส์, วันทนา ออสไมเยอร์, สุชาดา ไบเยอร์, มลฤดี สเต้าฟ์, นันทิรัตน์ อินสว่าง, เบญจมาศ คลิงเลอร์, อรณี ไฟฟ์เฟอร์, มัณฑนา เพ็นส์เลอร์, ประทุม แมร์, จารุวรรณ ไมเยอร์ และ พนิดา ยิ่งเจริญ กรรมการและสมาชิก NTO โดยเฉพาะ อัญชัญ เฮียร์ลิ่ง และชลัช วรยรรยง และท้ายสุดที่จะลืมไม่ได้คือคุณหมอเทอดศักดิ์ เดชคง ที่ร่วมอยู่ในกระบวนการจัดทำตั้งแต่เริ่มโครงการ ในนามคณะผู้จัดทำ ดิฉัน ขอขอบคุณทุก ๆ ท่านไว้ ณ ที่นี้ ความคิดเห็น แนะนำ เพื่อการปรับปรุงให้คู่มือฯ นี้สามารถใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น คณะผู้จัดทำยินดีน้อมรับ

พัทยา เรือนแก้ว
ธันวาคม 2561

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 13 20.12.18 21:26

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 14 20.12.18 21:26

ความสำคัญและประโยชน์ของการให้คำปรึกษา

ประโยชน์สำหรับผู้รับคำปรึกษา

ประโยชน์สำหรับผู้ให้คำปรึกษา

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 15 20.12.18 21:26

ความสำคัญและประโยชน์ของการให้คำปรึกษา

การมาใช้ชีวิตในต่างแดน ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม หากไม่ได้เตรียมตัวเตรียมใจให้พร้อมกับการที่จะต้องมาเผชิญกับอากาศ สิ่งแวดล้อม ภาษาและวัฒนธรรม รวมทั้งในเรื่องสำคัญของคนไทย คือ อาหารที่แตกต่างจากความคุ้นเคย ต้องปรับตัวกับคนรอบข้าง มีความยากลำบากในการเข้าใจและสื่อสาร สิ่งเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุที่อาจจะทำให้จิตใจได้รับความกดดัน สร้างความทุกข์ใจ ก่อให้เกิดความเครียดและสะสมเป็นปัญหาทางจิตใจได้

ปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะยิ่งใหญ่หรือเล็กน้อยแค่ไหน หากมีใครสักคนที่จะรับฟังปัญหา สามารถให้คำแนะนำปรึกษาและช่วยเหลือในการแก้ปัญหา หรือชะลอปัญหาก็อาจทำให้ผู้มีปัญหาได้มีเวลาคิด อีกทั้งหาแนวทางที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขเพื่อที่จะได้ใช้ชีวิตอยู่ต่อไปอย่างไม่ทุกข์ใจ หรือความทุกข์ใจจะบรรเทาเบาบางลง

การให้คำปรึกษาจึงสำคัญ เพราะเป็นเครื่องมือในการช่วยเหลือ บรรเทาปัญหาและความทุกข์ทางใจ อีกทั้งมีประโยชน์แก่ผู้รับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษา

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 16 20.12.18 21:26

ประโยชน์สำหรับผู้รับคำปรึกษา

กรณีของคนไทยในต่างแดน การได้รับคำปรึกษาที่ดีจะก่อประโยชน์แก่ตัวผู้ประสบปัญหาหลายประการ อันได้แก่

- มั่นใจว่า มีคนที่สามารถไว้วางใจและรับฟังปัญหา ระบายความทุกข์ใจ ความเครียด และมีโอกาสได้พูดคุยกันอย่างมีเหตุผล
- ทำให้เข้าใจถึงสาเหตุปัจจัยของปัญหา ความหนักเบากับปัญหาที่ตนเองมีอยู่
- มีมุมมองแนวคิดในวิธีการแก้ไขปัญหาและพบทางเลือก ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหาได้โดยหลายวิธีและเหมาะสมกับตัวเองมากขึ้น
- เกิดความภาคภูมิใจ เข้าใจ เห็นคุณค่าและค้นพบศักยภาพ ความสามารถของตัวเองในการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขปัญหา
- เมื่อมีความพร้อม เข้าใจในปัญหา และรู้วิธีการแก้ปัญหา ก็จะสามารถช่วยผู้อื่นต่อไปได้

ประโยชน์สำหรับผู้ให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา ผู้ที่ได้ประโยชน์มิได้มีแต่เฉพาะผู้รับคำปรึกษาเท่านั้น ผู้ที่ให้คำปรึกษา ก็รับอานิสงส์แห่งประโยชน์นี้ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของตนเอง อันได้แก่ ได้พัฒนาทักษะต่าง ๆ ได้พัฒนาทัศนคติของตนเอง เช่น คิดในด้านบวก ยอมรับในความแตกต่างของความคิด เป็นต้น

- รู้จักควบคุมอารมณ์ แบ่งแยกบทบาทเมื่อเป็นผู้ให้คำปรึกษา
- ได้เรียนรู้บทเรียนชีวิตจากเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งอาจนำมาปรับใช้กับการดำเนินชีวิตของตนเอง
- ได้ความรู้ด้านต่าง ๆ ซึ่งได้มาจากการค้นคว้าเพื่อนำมาแนะนำแก่ผู้รับคำปรึกษา
- เห็นคุณค่าของตนเอง มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่จะช่วยผู้อื่น

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 17 20.12.18 21:26

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 18 20.12.18 21:26

การให้คำปรึกษาคืออะไร

อะไรที่ถือว่าเป็นการให้คำปรึกษา
อะไรที่ไม่ถือว่าเป็นการให้คำปรึกษา

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 19 20.12.18 21:26

การให้คำปรึกษาคืออะไร

การให้คำปรึกษา เป็นวิธีการช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาหรือมีความทุกข์อย่างหนึ่ง เป็นการช่วยเหลือด้วยการพูดคุย เพื่อให้ผู้ที่กำลังมีปัญหาสามารถเข้าใจ และมองเห็นปัญหาที่ตนเองกำลังเผชิญอยู่ สามารถมองเห็นที่มาของปัญหา การให้คำปรึกษาเป็นโอกาสที่ผู้ประสบปัญหาจะได้รับข้อมูลและแนวทางในการจัดการวางแผนแก้ปัญหาและตัดสินใจเพื่อหาทางออกได้ด้วยตนเอง

กระบวนการให้ความช่วยเหลือ ที่เรียกว่า “การให้คำปรึกษา” จะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีทักษะและรู้จักใช้เทคนิค รวมทั้งขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถสำรวจปัญหา รับรู้ ยอมรับ เข้าใจและให้ความร่วมมือกับผู้ให้คำปรึกษาเพื่อจัดการแก้ปัญหานั้น ๆ

จากความหมายข้างต้น การให้คำปรึกษาจึงมีลักษณะเฉพาะ ดังนี้

1.เป็นการสื่อสาร (ด้วยการพูดคุยและสนทนา) ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา ที่เป็นไปอย่างมีขั้นตอน การสนทนานี้ต้องมีเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันไว้ล่วงหน้า เช่น ตกลงกันว่า จะคุยเรื่องอะไร มีเป้าหมายอะไร ใช้เวลานานเท่าไหร่ และควรจะคุยกันสักกี่ครั้ง

2.เป็นการสื่อสารสองทาง หมายถึง มีการถาม-ตอบ เป็นการเสนอความคิดเห็นในการให้คำปรึกษา เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้พิจารณาและออกความคิดเห็นของตน (แตกต่างจากการให้คำแนะนำหรือการสอน ซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียว)

3.เน้นสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา เพื่อที่ผู้รับคำปรึกษาจะเกิดความรู้สึกไว้วางใจ และกล้าเปิดเผยตนเอง ซึ่งจะเป็นการช่วยให้กระบวนการให้คำปรึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4.ผู้ให้คำปรึกษาต้องไม่เป็นผู้สั่งการหรือชี้แนะ แต่จะเป็นผู้ส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษาพบแนวทางการแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยการคิดและพิจารณาเพื่อนำแนวทางต่าง ๆ มาปรับใช้สำหรับตนเอง

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 20 20.12.18 21:26

5.ผู้ให้คำปรึกษาต้องให้เกียรติและยอมรับผู้รับคำปรึกษาที่มาขอรับคำปรึกษาอย่างไม่มีเงื่อนไข ไม่ตัดสิน ไม่ประเมิน และไม่วิพากษ์ วิจารณ์ หรือตำหนิ

6.ให้ความสำคัญกับสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทั้งสาเหตุและแนวทางการแก้ไขที่เป็นไปได้มากกว่าอดีตหรืออนาคต

7.ไม่มีคำตอบสำเร็จรูปตายตัว เพราะวิธีการแก้ปัญหาในแต่ละกรณีจะไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพปัญหาของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ปัญหาด้วยตัวเอง

8.ทฤษฎี กระบวนการและเทคนิคของการให้คำปรึกษา ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาสามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมกับลักษณะของปัญหาและลักษณะเฉพาะตัวของผู้รับคำปรึกษา

อะไรที่ไม่ถือว่าเป็นการให้คำปรึกษา

- การให้ข้อมูลทางเดียวซึ่งใช้เวลาไม่มากนัก เช่น ให้ข้อมูลการทำหนังสือเดินทางใหม่ (แต่อย่างไรก็ตามการให้ข้อมูลถือเป็นขั้นตอนหนึ่งของการให้คำปรึกษา ดูรายละเอียดในหัวข้อกระบวนการให้คำปรึกษา)
- การให้คำแนะนำ สั่งสอนให้ทำตามหรือแนะแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้ผู้รับคำแนะนำทำตาม เช่น คนที่เป็นเบาหวาน ควรกินอาหารแบบไหน เป็นต้น
- การตัดสินใจแทน หรือการพูดจาชักจูงหว่านล้อม หรือบังคับให้มีความคิด ความเชื่อและการกระทำตามที่ผู้ให้การปรึกษาเห็นว่าดี เช่น ถ้าสามีไม่เห็นความดีของภรรยา ก็เลิกกันซะ เป็นต้น
- การปลอบใจให้เกิดความสบายใจเท่านั้น เช่น ให้อดทนต่อปัญหาที่ได้รับ เป็นต้น
- การให้การปรึกษาไม่ใช่การทำให้ผู้รับการปรึกษาสารภาพผิด เช่น พูดซ้ำเติมผู้รับคำปรึกษาหรือเน้นถึงการกระทำที่ผิดพลาด เป็นต้น
- การให้การปรึกษา ไม่ใช่การสัมภาษณ์ เช่น ตั้งคำถามซอกแซกที่ไม่เกี่ยวกับการขอข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับตัวผู้รับคำปรึกษา เป็นต้น

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 21 20.12.18 21:26

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 22 20.12.18 21:26

ผู้ให้คำปรึกษา ควรมีคุณสมบัติอย่างไร

ความพร้อมทางใจ
ความพร้อมสภาพภายนอก
คุณธรรมและจริยธรรมของผู้ให้คำปรึกษา

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 23 20.12.18 21:26

ผู้ให้คำปรึกษาควรมีคุณสมบัติอย่างไร

ในต่างประเทศผู้ให้คำปรึกษา มักจะเป็นผู้ที่มีจิตใจที่ต้องการให้การช่วยเหลือผู้อื่น แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ให้คำปรึกษาที่ดี ควรที่จะมีความพร้อมทั้งทางใจและสภาพภายนอก ควรมีบุคลิกลักษณะเฉพาะตัว ที่สามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ ทั้งนี้บางอย่างอาจเป็นคุณสมบัติที่แต่ละคนมีติดตัวอยู่แล้ว แต่หลาย ๆ อย่างก็สามารถฝึกฝนเรียนรู้ได้ คุณสมบัติดังกล่าวได้แก่

ความพร้อมทางใจ

ความมั่นคงทางจิตใจของผู้ให้คำปรึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงาน ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำผู้ที่ประสบความเดือดร้อน ทั้งนี้หากผู้ให้คำปรึกษามีจิตใจที่หวั่นไหว การทำงานให้ความช่วยเหลือ ก็จะกลายเป็นภาระแก่ตนเอง และไม่สามารถที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่นได้

ความพร้อมทางใจ หมายถึงพื้นฐานจิตใจที่พร้อมจะทำงาน นั่นคือ ทัศนคติและลักษณะนิสัยใจคอ ซึ่งควรมีคุณลักษณะดังนี้

- จิตใจดี มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น อยากช่วยเหลือผู้อื่น
- ใจเย็น มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย
- เป็นผู้ฟังที่ดี ยินดีรับฟังความทุกข์ของผู้อื่น ไม่มองว่าเป็นเรื่องไร้สาระ
- ไวต่ออารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ทั้งคำพูดและภาษาท่าทาง
- ไม่ด่วนตัดสินใจหรือด่วนสรุป โดยเอาความรู้สึก ความเชื่อของตนเองเป็นหลัก ยอมรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ
- มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ไม่นำเรื่องราวที่รับฟังไปพูดต่อ
- มีทัศนคติที่เหมาะสม อันได้แก่
  - มองว่ามนุษย์สามารถเรียนรู้ปรับตัวและเอาชนะปัญหาได้
  - ยอมรับว่าทุกคนมีความแตกต่าง ทางความคิด นิสัยใจคอ ความสามารถ
  - ยอมรับในการตัดสินใจของผู้รับคำปรึกษา

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 24 20.12.18 21:26

- คิดในทางบวกและเตือนตัวเองอยู่เสมอว่าไม่ใช่ผู้ที่จะแก้ปัญหาทุกอย่างได้แต่เป็นผู้แนะทางเลือกในการแก้ปัญหา
- เตือนตัวเองอยู่เสมอว่าไม่ใช่ผู้ที่รู้ดีที่สุดในทุกเรื่อง
- ทำอะไรโดยไม่คาดหวังผลตอบแทน

ความพร้อมสภาพภายนอก

ความพร้อมทางกายและสภาพภายนอก เป็นองค์ประกอบที่ส่งเสริมการทำงานของผู้ให้คำปรึกษา ได้แก่ ความพร้อมทางครอบครัว เศรษฐกิจ และความรอบรู้

มีความพร้อมทางครอบครัว หมายถึง ครอบครัวสนับสนุน ส่งเสริม การทำงานให้คำปรึกษา ไม่ขัดขวาง หรือมองว่าเป็นเรื่องบั่นทอนความสัมพันธ์ในครัวเรือน

มีความพร้อมทางเศรษฐกิจก็เป็นเรื่องสำคัญ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าจะต้องเป็นผู้ที่มีฐานะร่ำรวย รายได้จะอยู่ระดับไหนก็ได้ เพียงแต่ต้องดูว่า การทำงานให้คำปรึกษาจะไม่เป็นการเบียดเบียนเงินทองของตนเอง

หากว่า ครอบครัวไม่เข้าใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ให้ความร่วมมือ ไม่พร้อมที่จะเจียดเวลาให้ และยังต้องเบียดเบียนทรัพย์สินตนเองในการทำงาน การให้คำปรึกษา ก็จะกลายเป็นภาระ อันอาจก่อปัญหาแก่ตัวผู้ให้คำปรึกษาเอง

มีความความรอบรู้และความรู้ โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตในประเทศปลายทางที่พำนักอยู่ อันได้แก่

- มีความรู้ ความเข้าใจภาษาท้องถิ่น เช่น พำนักอยู่ในเยอรมนี ควรรู้ภาษา เยอรมัน อ่าน เขียน เข้าใจได้ดีในระดับที่สามารถสื่อสารกับสังคมเยอรมันได้

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 25 20.12.18 21:26

- มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ สังคม ชีวิตความเป็นอยู่ วัฒนธรรม ประเพณี ปฏิบัติของท้องถิ่น
- มีความรู้เรื่องกฎหมาย กฎระเบียบ และระบบต่าง ๆ ของประเทศที่พำนักอยู่พอสมควร อันได้แก่ กฎหมายครอบครัว การดำเนินการเรื่องหย่า การขอความช่วยเหลือจากทางราชการ ระบบการทำงาน ระบบการศึกษา เป็นต้น
- มีทักษะพื้นฐานในการให้คำปรึกษา

ความรู้ต่าง ๆ ที่กล่าวไปข้างต้นและทักษะในการให้คำปรึกษา เป็นสิ่งที่สามารถค้นคว้า เรียนรู้ ฝึกฝนได้ ดังนั้น ความพร้อมอีกประการหนึ่งที่ผู้ให้คำปรึกษา **ควรจะมี คือ ความพร้อมที่จะเรียนรู้ และฝึกปรือตนเอง**

คุณธรรมและจริยธรรมของผู้ให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาเป็นการพูดคุยระหว่างคนสองคน ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความไว้วางใจในหลาย ๆ เรื่องที่ผู้ให้คำปรึกษารับฟังจะเป็นเรื่องส่วนตัว ที่มีผลกระทบต่อผู้รับคำปรึกษาโดยตรง ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องไม่นำเรื่องราวเหล่านี้ไปพูดคุยให้บุคคลที่สามฟัง ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนตัว หรือข้อมูลทางธุรกิจ นั่นคือ ต้องรักษาความลับของผู้รับคำปรึกษา และถือว่าเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษาเป็นเรื่องที่ควรจะเก็บไว้ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา

นอกจากนี้ต้องให้คำปรึกษาด้วยความจริงใจ ไม่ลำเอียง ไม่มีอคติ และต้องไม่แนะนำ หรือส่งเสริมให้ผู้รับคำปรึกษากระทำการที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ความสงบเรียบร้อย ศีลธรรม ประเพณี และต้องมีความรับผิดชอบในการให้คำปรึกษา ทำหน้าที่ให้ดีที่สุดจนกว่าจะเสร็จสิ้นภารกิจ

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 26 20.12.18 21:26

คุณธรรมและจริยธรรมของผู้ให้คำปรึกษา

มีความจริงใจ ไม่ลำเอียง ไม่มีอคติ
มีความรับผิดชอบในการให้คำปรึกษา
ทำหน้าที่ให้ดีที่สุด จนกว่าจะเสร็จสิ้นภารกิจ

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 27 20.12.18 21:26

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 28 20.12.18 21:26

ทักษะในการให้คำปรึกษา

ทักษะการสังเกต
ทักษะการฟัง
ทักษะการถาม

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 29 20.12.18 21:26

ทักษะการให้คำปรึกษา

ทักษะพื้นฐานในการให้คำปรึกษาคือ ความสามารถเบื้องต้นที่ผู้ให้คำปรึกษาควรมีหรือควรฝึกฝนไว้ หัวใจของการให้คำปรึกษาคือ การพูดคุยอย่างมีเป้าหมาย โดยมีทักษะพื้นฐานของการให้คำปรึกษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร และเลือกนำมาใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และตามความเหมาะสมในระหว่างการพูดคุยจะทำให้กระบวนการให้คำปรึกษามีความต่อเนื่อง มีขั้นตอน และมีทิศทาง ไม่สะเปะสะปะ ไม่หลงทางหรือออกนอกเรื่อง อีกทั้งจะเป็นแนวทางที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้ ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการให้คำปรึกษามีดังนี้

1. ทักษะการสังเกต

เป็นทักษะของการใส่ใจ เพื่อรับรู้พฤติกรรมต่าง ๆ ที่ผู้รับคำปรึกษาได้แสดงออกมา การสังเกตจะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถเข้าใจถึงสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาต้องการสื่อให้รู้ แต่เขาไม่รู้ว่าจะสื่อเป็นคำพูดได้อย่างไร

ในต่างประเทศการให้คำปรึกษาที่พบบ่อยจะมี 2 แบบ

1.1 การพูดคุยตัวต่อตัว

ในกรณีนี้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถสังเกตพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาได้จากภาษากายและภาษาพูด เช่น การแสดงออกทางสีหน้า แววตา การหลบสายตา การแสดงกริยาท่าทางและภาษาที่ใช้ เป็นต้น

1.2 การปรึกษาทางโทรศัพท์

ในกรณีนี้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถสังเกตพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาจากภาษาพูด น้ำเสียง ลักษณะการพูดและภาษาที่ใช้

นอกจากนี้ การให้คำปรึกษาผ่านทางสื่อออนไลน์เช่น ทางอีเมล์ เฟซบุค วิดีโอ ออนไลน์ เป็นต้น ก็อาจถือว่าเป็นการให้คำปรึกษาอย่างหนึ่งก็ได้ แต่ผู้ให้คำปรึกษาควรคำนึงถึงคุณภาพและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ซึ่งอาจมีผลไปถึงประสิทธิภาพและผลของการให้คำปรึกษา

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 30 20.12.18 21:26

ข้อแนะนำในการสังเกต

➔ **สังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ** เกี่ยวกับการแสดงอารมณ์หรือความคิดที่ไม่ใช่คำพูด เช่น ท่านั่ง สีหน้าแววตา น้ำเสียง การเคลื่อนไหว ฯลฯ
ตัวอย่าง: *ในระหว่างการเล่า ผู้รับคำปรึกษานั่งก้มหน้ามองพื้นเป็นส่วนใหญ่ แทบจะไม่สบสายตากับผู้ให้คำปรึกษา / พูดเกรี้ยวกราด หรือสียงดังเกินไป / ลุกลี้ลุกลน นั่งไม่นิ่ง* เป็นต้น

➔ **สังเกตการใช้คำพูด** ให้สังเกตว่า ผู้รับคำปรึกษาพูดเน้นถึงเรื่องราวหรือประเด็นใดเป็นสำคัญ คำพูด ที่ใช้แสดงความรู้สึก หรือระดับอารมณ์เป็นอย่างไร เช่น พูดว่า *“อยากตาย” “เบื่อโลก” “ ไม่มีใครเห็นใจ” “อยู่ตัวคนเดียวไม่มีเพื่อนเลย“ “ตายดีกว่าจะได้หมดทุกข์ “* เป็นต้น

➔ **สังเกตความขัดแย้งและความสอดคล้อง**
ความขัดแย้งในพฤติกรรมที่แสดงออกมา เช่น *หัวเราะก๊าก ทั้ง ๆ ที่น้ำตาไหลอาบแก้มในเวลาเดียวกัน* เป็นต้น

ความขัดแย้งในคำพูด เช่น
“ฉันมีชีวิตที่น่าเบื่อหน่าย วัน ๆ แทบไม่มีเวลาเลย”
“ไม่โกรธหรอก แต่ไม่ อยากพูดด้วย”
“ช่วยทำงานอาสาสมัคร แต่ไม่เคยได้เงินเลย ..เฮ้อ” เป็นต้น

ความขัดแย้งระหว่างคำพูดและพฤติกรรม เช่น
คำพูด : *“ไม่โกรธเขาแล้ว”*
(น้ำเสียงกระด้าง ริมฝีปากสั่น กัดฟันพูด)
คำพูด : *“ดีใจ ที่จะได้ไปเที่ยวฉลองวันเกิดตัวเอง”*
(ท่าทางเฉย ดวงตาเศร้า ก้มหน้า หลบสายตา)
สังเกตความสอดคล้องระหว่างคำพูดและพฤติกรรม เช่น

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 31 20.12.18 21:26

คำพูด: *“ผมอดไม่ได้ ที่จะคิดถึงความผิดพลาดที่ผมได้ทำไป”* (น้ำตาไหล)
คำพูด : *“ดิฉันดีใจที่ได้มาร่วมอบรมเพื่อสุขภาพจิตในวันนี้”* (ยิ้ม ท่าทางกระตือรือร้น)

➔ **สังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกมาในระหว่างการนิ่งเงียบ** อาจมีช่วงจังหวะหนึ่งที่ผู้รับคำปรึกษาไม่พูดอะไรเลย ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพิจารณาว่าผู้รับคำปรึกษาเงียบเพราะอะไร อาจเนื่องจากเรื่องที่จะพูดเป็นความลับและรู้สึกลำบากใจที่จะเปิดเผยด้วย แต่ไม่ควรปล่อยให้เกิดความเงียบอยู่นานเกิน 2 - 3 นาที ถ้านานเกินไปอาจต้องกระตุ้นให้เขาได้พูดออกมา เช่น ถามความรู้สึกหรือความคิด ของผู้รับคำปรึกษาในขณะนั้น เป็นต้น

2. ทักษะการฟัง

การฟังเป็นหัวใจสำคัญของผู้ให้คำปรึกษา เพื่อที่จะทำให้เข้าใจถึงปัญหาหรือความทุกข์ของผู้รับคำปรึกษา การที่จะเป็นผู้รับฟังปัญหาที่ดีมีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องมีการเรียนรู้วิธีการฟัง

ทักษะการฟังอย่างใส่ใจ

▶ มองตา (LOOK = L)

มองประสานสายตา ตั้งใจฟัง มีสติ และพยายามจับประเด็นสำคัญในปัญหาของผู้รับคำปรึกษา แต่ต้องไม่ใช่การมองแบบการจ้องหน้า เพราะจะทำให้ผู้พูดรู้สึกอึดอัดและเกิดความเครียดขึ้นได้

▶ สอบถาม(ASK = A)

ถามในจุดที่สงสัยในประเด็นปัญหาและแกะรอยตามประเด็นปัญหาของผู้รับคำปรึกษา เพื่อที่จะทำให้เกิดความเข้าใจในปัญหาตรงกัน

▶ ไม่แทรกหรือขัดจังหวะ (DON'T INTERRUPT= D)

ไม่แทรกหรือขัดจังหวะการพูดของผู้รับคำปรึกษา แต่ถ้าผู้รับคำปรึกษาพูดนอกประเด็นหรือพูดวกวน ก็ใช้การสรุปประเด็นปัญหาเป็นช่วง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 32 20.12.18 21:26

- ไม่เปลี่ยนเรื่องคุย (DON'T CHANGE THE SUBJECT= D)
  ให้แกะรอยตามประเด็นปัญหาของผู้รับคำปรึกษาไปแต่ละประเด็น ไม่ปลี่ยนเรื่องไปมา เพื่อที่ผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถจับประเด็นสำคัญในปัญหาได้
- การแสดงออกทางอารมณ์ (EMOTION= E)
  ใส่ใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้รับคำปรึกษาที่แสดงออกทางคำพูดและท่าทาง ความคิด อารมณ์ และความรู้สึกที่เป็นปัญหา
- แสดงการตอบสนอง (RESPONSE = R)
  แสดงสีหน้าและตอบสนองทางคำพูดสั้น ๆ บ้าง เช่น ค่ะ ครับ อืม...ใช่ เป็นต้น (จะกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษากล้าพูดมากขึ้น)

ถ้าเอาตัวอักษรภาษาอังกฤษ มาเรียงกัน ก็จะได้ เป็นสูตร การฟังอย่างใส่ใจ

LADDER

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 33 20.12.18 21:26

3. ทักษะการถาม

การถาม หรือการตั้งคำถามเป็นทักษะสำคัญในการให้โอกาสผู้รับคำปรึกษาได้บอกถึงความรู้สึก และเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการจะปรึกษา เป็นการช่วยให้เข้าใจถึงปัญหาของผู้รับคำปรึกษามากยิ่งขึ้น

คำถามมี 2 แบบ คือ

1. คำถามเปิด

หมายถึง คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาพูด หรือแสดงความคิดเห็นของตนออกมาได้เต็มที่ตามต้องการ มักขึ้นต้นหรือลงท้ายคำว่า สาเหตุใด อะไร อย่างไร ฯลฯ เช่น

“คุณกังวลเรื่องอะไรอยู่คะ”
“คุณยังเป็นห่วงเรื่องอะไรอยู่คะ”
“เพราะเหตุใดคุณถึงอยากออกจากบ้านคะ”
“เรื่องราวเป็นอย่างไรคะ”
“มีอะไรที่ไม่สบายใจ จะให้ดิฉันช่วยบ้างคะ” เป็นต้น

2. คำถามปิด

หมายถึงคำถามที่ต้องการคำตอบสั้น ๆ ให้เลือกตอบ เลือกตัดสินใจ หรือบอกความต้องการ ของตน เช่น

“คุณยังไม่พร้อมที่จะแยกทางกับสามีของคุณใช่ไหมคะ “
“คุณคิดว่า จนถึงขณะนี้คุณจะคุยกับสามีหรือไม่คะ”
“คุณจะบอกความจริงกับสามีคุณไหม” เป็นต้น

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 34 20.12.18 21:26

ข้อควรระวัง

ไม่ควรใช้คำถามว่า **"ทำไม"** เพราะผู้ฟังจะรู้สึกเหมือนถูกตำหนิ อาจไม่ได้รับคำตอบที่แท้จริง หรือกระทบต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
เช่น *" ทำไมยังไม่บอกความจริงให้คุณแม่ทราบ "*

คำถามที่ควรใช้
" เพราะอะไรหนูถึงยังไม่อยากบอกความจริงให้คุณแม่ทราบคะ "
เป็นคำถามที่ให้ความรู้สึกที่นุ่มนวลน่าตอบมากกว่า

อย่างไรก็ตามการถามว่าทำไม อาจมีประโยชน์ ในการถามถึงสิ่งที่ดีเพื่อทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความตั้งใจ ในการทำสิ่งที่ดีต่อไป
เช่นถามว่า *"ทำไมหนูถึงดูแลแม่อย่างดี"* เป็นต้น

ไม่ควรตั้งคำถามซอกแซกเพราะอยากรู้ โดยไม่เกิดประโยชน์กับผู้รับคำปรึกษา
เช่น *"นวดอีโรติกคิดเท่าไร"*

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 35 20.12.18 21:26

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 36 20.12.18 21:26

กระบวนการให้คำปรึกษา

สร้างสัมพันธภาพ/ ความคุ้นเคยและการไว้วางใจ
การตกลงเลือกประเด็นให้คำปรึกษา/ การสำรวจประเด็นปัญหา
ทำความเข้าใจประเด็นปัญหา
การวางแผนแก้ไข (ทางเลือกและทางออก)
การติดตามสรุปผลและสิ้นสุดการช่วยเหลือ

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 37 20.12.18 21:26

กระบวนการให้คำปรึกษา

เมื่อพอทราบถึงประโยชน์ ความสำคัญของการให้คำปรึกษาแล้ว และเมื่อสำรวจตัวเองว่า เรามีคุณสมบัติในการเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นได้แล้ว ในบทนี้เราลองมาดูกันว่าเวลาที่เราจะพูดคุยให้คำปรึกษากับใครสักคน เราควรเริ่มอย่างไร ต้องมีขั้นตอนอะไรบ้างกว่าที่เราจะช่วยให้คนที่มาปรึกษาได้แนวคิดหรือวิธีการในการจัดการกับปัญหาของเขากลับบ้านไปบ้าง

ก่อนที่เราจะเริ่มกระบวนการให้คำปรึกษานั้น เราควรสังเกตคนที่เราจะให้คำปรึกษาก่อนว่า เขาคนนั้นพร้อมที่จะรับความช่วยเหลือ อยากจะเล่าปัญหาของเขาให้เราฟังหรือไม่ เขาพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหรือไม่ ในกรณีที่เขาเดินทางมาขอคำปรึกษาด้วยตนเอง การทักทายสนทนาในเรื่องทั่วไป เป็นการเกริ่นนำเพื่อสร้างความผ่อนคลาย และมีความพร้อมมากขึ้นในการเล่าประเด็นปัญหา

อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งเราจะพบว่า ผู้ที่มีปัญหาบางคน ซึ่งอาจเป็นคนในชุมชนหรือเพื่อนของเรากำลังมีปัญหา แต่ไม่ได้สนใจที่จะรับคำปรึกษา ซึ่งอาจเป็นเพราะยังไม่ทราบประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น มีความระแวงสงสัย โดยเฉพาะประเด็นการรักษาความลับ ตลอดจนไม่แน่ใจในตัวผู้ให้คำปรึกษา เราอาจจะหาเวลาพูดคุยกับเขา ถามสาระทุกข์สุกดิบว่าเป็นอย่างไรบ้าง สบายดีหรือเปล่า ช่วงนี้ไม่ค่อยเห็นหน้าเลยนะ มีเรื่องอะไรหรือเปล่า และหากปิดประโยคว่า „....เป็นห่วงนะ“ นอกจากจะทำให้ผู้ฟังไม่รู้สึกว่า เราอยากรู้อยากเห็นเรื่องส่วนตัวของเขาแล้ว ยังทำให้เขามีความพร้อมมากขึ้นในการที่จะเล่าปัญหาของเขาให้เราฟัง ถ้าหากเขาเริ่มที่จะเล่าปัญหาของเขาแล้ว เราก็เริ่มพูดคุยให้คำปรึกษาเขาตามขั้นตอนกระบวนการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาควรมีทิศทางแบบแผน มีขั้นตอนที่ชัดเจนตั้งแต่ต้นจนกระทั่งจบกระบวนการ การแก้ปัญหาเพื่อให้กระบวนการให้คำปรึกษามีประสิทธิภาพและให้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจทั้งสองฝ่ายนั้น ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอนดังนี้

1. สร้างสัมพันธภาพ / ความคุ้นเคยและการไว้วางใจ

กระบวนการ การให้คำปรึกษานั้นจะเริ่มตั้งแต่การติดต่อสัมพันธ์ พบปะพูดคุยกันครั้งแรกระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษามีหน้าที่สร้างความสัมพันธ์ ความคุ้นเคยและความไว้เนื้อเชื่อใจให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกว่า เขาได้พบคนที่

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 38 20.12.18 21:26

เขาคิดว่า สามารถเปิดอกคุยถึงปัญหาของตัวเองได้อย่างไม่รู้สึกตะขิดตะขวงใจ รู้สึกไว้วางใจว่า คนที่เขาคุยอยู่ด้วยนั้นจะสามารถเก็บรักษาความลับของตัวเขาได้เป็นอย่างดี

การสร้างบรรยากาศให้ดูผ่อนคลาย เป็นมิตรด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้ม จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกได้ถึงความจริงใจและความพร้อมในการช่วยเหลือ ทั้งนี้ทั้งนั้นผู้ให้คำปรึกษาเองก็ต้องดูถึงสภาพจิตใจและอารมณ์ของคู่สนทนาในขณะนั้นด้วย คงไม่ดีแน่ถ้ามีคนเดินร้องไห้มาหาเรา แล้วเรากลับยิ้มแย้มต้อนรับเขาด้วยท่าทีเบิกบาน ตรงนี้หากเรามีประสบการณ์มากพอ เราจะสามารถตอบสนองคู่สนทนาของเราได้อย่างเป็นธรรมชาติมากขึ้น

การสร้างสัมพันธภาพและความไว้วางใจนี้ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญที่สุดในกระบวนการการให้คำปรึกษา เพราะหากผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษามีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกันมาตั้งแต่ต้น กระบวนการการให้คำปรึกษาก็จะไม่สามารถสัมฤทธิ์ผลได้

หากคนที่มาขอรับคำปรึกษาเป็นคนที่ผู้ให้คำปรึกษามีความรู้จักมักคุ้นกันเป็นอย่างดีแล้ว หน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาในขั้นแรกนี้คือ การสร้างความไว้วางใจ การที่มีคนมาเล่าปัญหา ความไม่สบายใจของเขาให้เราฟัง ก็แสดงว่าคน ๆ นั้นมีความไว้เนื้อเชื่อใจเราในระดับหนึ่ง หากผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถเก็บความลับของผู้รับคำปรึกษาได้ ก็จะเป็นการทำลายความสัมพันธ์ ความไว้วางใจของผู้รับคำปรึกษา และกระบวนการให้คำปรึกษาก็จะไม่สามารถเกิดขึ้นและไม่สำเร็จผลได้เลย

ผู้ให้คำปรึกษาจะทราบได้อย่างไรว่าต้องสร้างความคุ้นเคย และความสัมพันธ์แค่ไหนถึงจะอยู่ในระดับที่พอเพียงต่อการให้ความช่วยเหลือ และไม่ทำให้ชีวิตส่วนตัวของผู้ให้คำปรึกษาเองต้องเสียไปด้วย เรื่องนี้ตัวผู้ให้คำปรึกษาเองควรต้องรู้จักขอบเขตและรู้จักแยกแยะให้ออกระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตของการเป็นผู้ให้คำปรึกษา

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 39 20.12.18 21:26

2. การตกลงเลือกประเด็นให้คำปรึกษา/ การสำรวจประเด็นปัญหา

เมื่อผู้รับคำปรึกษารู้สึกไว้ใจและพร้อมที่จะเล่าถึงปัญหาของเขาให้แก่ผู้ให้คำปรึกษาฟังแล้ว ลำดับต่อมาผู้ให้คำปรึกษาควรเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้เล่าถึงปัญหาต่าง ๆ ของตนเอง บ่อยครั้งผู้รับคำปรึกษามีปัญหาที่ต้องการปรึกษามากกว่าหนึ่งปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาควรสอบถามให้กระจ่างเสียก่อนว่า ประเด็นใดมีความสำคัญหรือเร่งด่วนและต้องการจะปรึกษาก่อนเป็นลำดับแรก ทั้งนี้เพื่อความชัดเจนและป้องกันการสับสนในระหว่างพูดคุย

ในขั้นนี้ ผู้ให้คำปรึกษาควรตกลงบริการ เรื่องระยะเวลาการพูดคุยต่อครั้ง เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้วางแผนที่จะเล่าเรื่องของเขาให้เหมาะสมกับระยะเวลาที่ตกลงกันไว้

ผู้ให้คำปรึกษาต้องรับฟังปัญหาของผู้รับคำปรึกษาด้วยใจที่เป็นกลาง หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ของตัวเองมาตัดสินว่าถูกหรือผิด รับฟังด้วยอาการสงบ คอยเก็บข้อมูลและประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับตัวปัญหา อาจจะมีหลายครั้งที่ผู้รับคำปรึกษาเล่าเรื่องออกไปนอกประเด็น ผู้ให้คำปรึกษาต้องคอยดึงให้ผู้รับคำปรึกษากลับเข้ามาในประเด็นหลักให้ได้

ช่วงสำรวจปัญหานี้นอกจากผู้ให้คำปรึกษาจะได้ทราบถึงรายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว ยังช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษารู้จักตัวตน รูปแบบความคิด และพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาด้วย สิ่งเหล่านี้จะเป็นข้อมูลให้ผู้ให้คำปรึกษาได้ใช้ในขั้นตอนการช่วยเหลือ วางแผนแก้ไขปัญหา และยังช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาเลือกวิธีที่จะแนะนำการแก้ปัญหาให้เหมาะสมกับอุปนิสัยของคน ๆ นั้นได้ดีขึ้น

เรื่องอะไรบ้างที่เราควรให้ความสำคัญ

- ความตั้งใจและความพร้อมของผู้รับคำปรึกษาในการแก้ไขปัญหา
- ความเป็นมาของการมาขอรับคำปรึกษา รวมถึงประสบการณ์ในการแก้ปัญหาของผู้รับคำปรึกษาก่อนที่จะมาขอรับฟังคำปรึกษา
- สภาพชีวิตความเป็นมาแบบคร่าว ๆ สถานภาพครอบครัว ชีวิตความเป็นอยู่ สถานภาพทางการเงิน ความคิด ความเชื่อ และทัศนคติของผู้รับคำปรึกษา
- รายละเอียดและลำดับเหตุการณ์ของปัญหาที่เป็นตัวข้อมูล หรือสิ่งที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง เช่น ใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อไหร่ ผลที่ตามมาคือ

อะไร ไม่มีการตีความหรือการตัดสินที่มาจากอารมณ์หรืออคติส่วนตัวจากตัวผู้รับคำปรึกษาหรือแม้แต่จากตัวผู้ให้คำปรึกษาเอง

- ประเภทและระดับความรุนแรงของปัญหา เช่น เป็นปัญหาครอบครัว ปัญหาการเงิน ปัญหาเรื่องเอกสารสิทธิพำนัก ปัญหาการพนัน ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นต้น ตัวปัญหามีความรุนแรงหรือความเสียหายต่อบุคคลหรือทรัพย์สินมากน้อยแค่ไหน
- เป้าหมายและความต้องการของผู้รับคำปรึกษาในการแก้ไขปัญหา

เมื่อผู้ให้คำปรึกษาได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว ควรทำการประเมินและสำรวจตนเองด้วยว่า ตนเองมีความพร้อมและความสามารถมากน้อยแค่ไหนในการให้คำปรึกษา ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในขอบเขตที่เราสามารถรับมือได้หรือไม่ หรือเรามีความรู้เพียงพอในเรื่องที่เขามาขอคำปรึกษามากน้อยเพียงใด หากเราไม่สามารถให้ความช่วยเหลือเขาได้แล้ว เราสามารถแนะนำให้เขาไปขอความช่วยเหลือจากใครต่อได้หรือเปล่า

นอกจากนี้ผู้ให้คำปรึกษาควรต้องประเมินความรู้สึกของตนเองที่มีต่อผู้รับคำปรึกษาด้วยว่า รู้สึกสบายใจที่จะช่วยเหลือคน ๆ นั้นหรือไม่ หากคิดว่าตัวเองไม่อยู่ในฐานะที่จะช่วยเหลือให้คำปรึกษาผู้อื่นได้ หรือไม่พร้อมด้วยเหตุผลบางประการก็ควรจะบอกปฏิเสธไปแบบบัวไม่ให้ช้ำน้ำไม่ให้ขุ่น และแนะนำว่าเขาควรไปพบใครที่น่าจะช่วยเหลือเขาได้ มีบ่อยครั้งที่ตัวผู้ให้คำปรึกษาเองพยายามฝืนช่วยคนอื่นไปเพราะความรู้สึกผิดที่ต้องปฏิเสธผู้อื่นหรือรู้สึกผิดที่ตัวเองไม่สามารถช่วยคนอื่นได้ทั้ง ๆ ที่รู้ดีอยู่แก่ใจว่าตัวเองไม่พร้อม หรือต้องช่วยทั้ง ๆ ที่ฝืนความรู้สึก

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 41 20.12.18 21:26

3. ทำความเข้าใจประเด็นปัญหา

หลังจากที่ผู้ให้คำปรึกษาได้ข้อมูลเพียงพอแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือ ต้องนำข้อมูลที่ได้รับมาเรียบเรียงใหม่ตามคำพูด ตามความเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษาเอง ขั้นตอนนี้ผู้ให้คำปรึกษาอาจจะไม่จำเป็นต้องรอให้ผู้รับคำปรึกษาเล่าปัญหาของเขาตั้งแต่ต้นจนจบแล้วจึงค่อยมาสรุปอีกทีก็ได้ หากผู้ให้คำปรึกษาจะรู้จักใช้ทักษะการฟังที่ดี ให้เป็นประโยชน์ รู้จักตั้งคำถามเพื่อสอบถามและทบทวนความเข้าใจทั้งตัวผู้ให้และตัวผู้รับคำปรึกษาเอง รู้จักตีกรอบหัวข้อสนทนาให้อยู่ในหัวข้อและประเด็นปัญหา ไม่ถามนอกเรื่อง และนำมาสรุปปิดท้ายในประเด็นสำคัญ ก็จะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาสร้างความเข้าใจให้ผู้รับคำปรึกษาได้เห็นถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงและความต้องการของตัวเองได้ และในตอนท้ายเราอาจจะแค่สรุปประเด็น เนื้อหาหลัก ๆ ไว้เป็นคำสำคัญ เป็นหัวข้ออีกทีหนึ่งเพื่อทบทวนเรื่องราวที่เกิดขึ้นและให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา

ในขั้นตอนการทำความเข้าใจนี้ ไม่ได้หมายความว่า เราต้องมีความเห็นตรงกันกับผู้รับคำปรึกษาเสียทีเดียวในทุก ๆ เรื่อง คำว่า **“เข้าใจ”** ในที่นี้หมายถึงการที่เรารู้ว่า เกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร ใครเป็นผู้กระทำ ใครเป็นผู้ได้รับผลกระทบ ความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับไหน เป็นต้น

การวางตัวให้เป็นกลาง รับฟังด้วยความเห็นอกเห็นใจ ไม่ใช้อารมณ์หรือมีอคติในการรับฟัง และไม่ตัดสินว่าผิดหรือถูก จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารู้สึกได้ว่า เขามีที่พึ่ง ไม่ถูกซ้ำเติมและผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจปัญหาของเขาจริง ๆ นอกจากนี้ในการทำความเข้าใจ ผู้ให้คำปรึกษาควรทำความเข้าใจกับผู้รับคำปรึกษาถึงจุดมุ่งหมายและความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาและกำหนดเป็นเป้าหมายร่วมกันในการให้คำปรึกษา เพื่อใช้ในการวางแผนแก้ไขปัญหารวมถึงเป็นตัวชี้วัดผลสำเร็จในการให้คำปรึกษาในลำดับต่อไปด้วย

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 42 20.12.18 21:26

4. การวางแผนแก้ไข (ทางเลือกและทางออก)

การวางแผนแก้ไขปัญหาเป็นขั้นตอนของการใช้ทักษะความสามารถของผู้ให้คำปรึกษาในการพิจารณา วิเคราะห์ลักษณะของปัญหา จุดอ่อน-จุดแข็งของตัวผู้รับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษามีหน้าที่ช่วยเหลือสนับสนุนให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาให้ผู้รับคำปรึกษารู้ชัดและมองเห็นถึงข้อดีข้อเสียของทางออกต่าง ๆ พูดคุยให้กำลังใจและแนะแนวทางการจัดการกับปัญหาที่เหมาะสมกับตัวผู้รับคำปรึกษาต่อไป

สิ่งสำคัญในการวางแผนและแก้ไขปัญหาที่ผู้ให้คำปรึกษาควรคำนึงถึงมีดังนี้

➔ **รับฟังปัญหาด้วย “สติ”** คือ ไม่ตื่นตระหนก ไม่ใช้อารมณ์ของตัวเองเข้าไปตัดสินปัญหา รับฟังด้วยใจเป็นกลาง หากรู้ตัวว่ากำลังอยู่ในภาวะอารมณ์ที่ขุ่นมัวควรหาทางสงบสติอารมณ์ของตัวเองให้ดี ก่อนที่จะรับฟังปัญหาของคนอื่น

➔ **ใช้หลักการและเหตุผลเป็นหลักในการแก้ปัญหา** พยายามมองปัญหาจากมุมมองต่าง ๆ ทั้งแง่บวกและแง่ลบ เพื่อให้เกิดความคิดที่แตกยอดและเกิดความหลากหลายในการหาทางออกให้กับปัญหา ที่สำคัญคือควรมีความอดทน หากทางเลือกแรกใช้ไม่ได้ผลก็ควรหาทางเลือกอื่น ๆ ที่เหมาะสมต่อไป บางครั้งอาจต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์บ้าง ก็จะสามารถช่วยให้คิดหาทางออกได้ดีขึ้น การมองปัญหาว่าเป็นความท้าทาย เป็นเรื่องที่สามารถเรียนรู้ได้ จะช่วยให้ทั้งผู้ให้และผู้รับคำปรึกษามีมุมมองต่อชีวิตและปัญหาที่แตกต่างออกไป ผู้ให้คำปรึกษาต้องพึงระลึกไว้เสมอว่า ตัวผู้รับคำปรึกษาต้องเป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาด้วยตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถตัดสินใจแทนให้ได้ และไม่ควรชี้นำหรือออกคำสั่งให้ผู้รับคำปรึกษาทำตามความคิดของตนเอง หากเป็นเรื่องที่เกินความสามารถของผู้ให้คำปรึกษา หรือผู้ให้คำปรึกษาไม่มีข้อมูลมากพอ ควรขอคำปรึกษาจากผู้อื่นหรือหาข้อมูลเพิ่มเติม

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 43 20.12.18 21:26

ประเภทของปัญหา และทักษะการแก้ปัญหาแต่ละประเภท

ประเภทปัญหา		ทักษะการแก้ปัญหา
☹ ขาดความรู้	⇢	ให้ข้อมูล
☹ ปัญหาด้านอารมณ์ ความรู้สึก	⇢	ให้กำลังใจ
☹ ตัดสินใจไม่ได้	⇢	พิจารณาทางเลือก
☹ ไม่มีแนวทางปฏิบัติ	⇢	เสนอแนะ

ทักษะการให้ข้อมูล

การให้ข้อมูลเป็นการให้รายละเอียดในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อผู้รับคำปรึกษา เพื่อช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหา เกิดความรู้ความเข้าใจในเหตุการณ์ ผู้ให้คำปรึกษาไม่จำเป็นต้องเป็นคนที่รู้ไปหมดในทุก ๆ เรื่อง แต่ควรทราบว่า ข้อมูลของเรื่องใดสามารถขอรับได้ที่ใคร หรือหน่วยงานใดบ้าง คือควรทราบว่าจะต้องค้นคว้าหรือทำอย่างไรจึงจะได้ข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ มา เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการทำหนังสือเดินทาง ติดต่อได้ที่สถานเอกอัครราชทูต หรือสถานกงสุลใหญ่ เป็นต้น

ในการให้ข้อมูลนั้น ผู้ให้คำปรึกษาควรสอบถามผู้รับคำปรึกษาว่ามีความรู้ความเข้าใจในปัญหาหรือในเรื่องที่จะมาขอรับคำปรึกษามากน้อยแค่ไหน สิ่งที่ผู้รับคำปรึกษา รู้นั้นมีความถูกต้องมากน้อยเพียงใด เวลาอธิบายก็ควรเลือกใช้สื่อหรือคำพูดที่ง่ายและเหมาะสมต่อผู้รับคำปรึกษาในแต่ละรายด้วย เช่น หากผู้รับคำปรึกษาไม่สะดวกในการใช้อินเตอร์เน็ต ผู้ให้คำปรึกษาก็ควรช่วยเหลือในการจัดหาข้อมูลด้วยการพิมพ์ออกมาให้ เป็นต้น

หลังจากที่ผู้ให้คำปรึกษาให้ข้อมูลไปแล้ว ควรทำการตรวจสอบความเข้าใจและความถูกต้องจากผู้รับคำปรึกษาอีกครั้งหนึ่งด้วย เพื่อป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาอาจจะถามอีกครั้ง หรือให้ผู้รับคำปรึกษาเป็นผู้สรุปด้วยตนเองอีกรอบ

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 44 20.12.18 21:26

วิธีการใช้ทักษะการให้ข้อมูล

พูดคุยเพื่อสำรวจข้อมูล และความรู้เดิมของผู้รับคำปรึกษา

ตัวอย่าง

พิม: เป็นอย่างไรบ้าง ไม่เจอกันตั้งนาน เป็นห่วงนะ

ผึ้ง: สวัสดีพี่ งานยุ่งค่ะ แล้วเจ้ากิ่งก็ทำปัญหา

พิม: มีอะไรเหรอ พี่ช่วยอะไรได้ไหม

ผึ้ง: เจ้ากิ่งมันไม่พูดกับหนูมาอาทิตย์หนึ่งแล้ว มันงอนหนู มันหาว่าหนูทำแต่งานรักน้องมากกว่ามัน และก็เอาแต่ด่ามัน

พิม: แล้วด่าลูกหรือเปล่าล่ะ

ผึ้ง: ก็มันขี้เกียจ บอกว่าอะไรไม่ได้เลย มันสอบเลขตก ภาษาอังกฤษก็ล่อแล่ หนูกลุ้มใจ หนูก็ไม่เข้าใจที่มันเรียน หนูไม่รู้จะทำอย่างไร หนูกลัวมันจะไม่จบชั้นสิบ

พิม: แล้วที่ผ่าน ๆ มาช่วยเรื่องเรียนของลูกอย่างไรล่ะ

ผึ้ง: เมื่อก่อน สามีหนูก็ช่วยอยู่ แต่ตอนนี้เขาบอกเขาสอนไม่ไหวแล้ว ก็อยากหาใครมาช่วยสอน ช่วยอธิบายให้กิ่งมัน พี่รู้ไหมว่าจะไปหาคนสอนได้ที่ไหน

พิม: เคยคุยกับครูของกิ่งดูหรือยัง

ผึ้ง: ยังเลยพี่ แล้วนอกจากครูแล้วจะมีใครช่วยได้อีกไหมล่ะ

พิม: เออ...อันนี้พี่ก็ไม่แน่ใจนะ แต่ครูเขาน่าจะรู้ว่า สำหรับเด็กที่เรียนไม่เข้าใจนี่ จะมีใครช่วยได้บ้าง หรือครูน่าจะรู้ว่าจะไปหาหน่วยงานไหนให้ช่วยได้

ผึ้ง: ถ้าอย่างนั้นหนูจะลองไปคุยกับครูไอ้กิ่งมันดู

ทักษะการให้กำลังใจ

การให้กำลังใจคือ การใช้คำพูดหรือการกระทำ เพื่อช่วยให้อีกฝ่ายลดและผ่อนคลายความกังวลใจ ความทุกข์ใจ ความเดือดเนื้อร้อนใจ นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตัวเองมากขึ้น เกิดแรงกายแรงใจ สร้างความมั่นใจในการฝ่าฟันอุปสรรคต่อไปได้ในระดับหนึ่ง การให้กำลังใจนี้ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง อยู่บนทักษะและความสามารถของตัวผู้รับคำปรึกษาเอง การใช้ทักษะนี้เหมาะสำหรับผู้ที่กำลังมีปัญหาทางด้านจิตใจ รู้สึกหดหู่ ท้อแท้ สิ้นหวังหรือกำลังเศร้าเสียใจ

การให้กำลังใจนั้นไม่ได้หมายความเพียงแค่การพูดว่า **“ให้สู้ต่อไปนะ“ / “อย่ายอมแพ้”** หรือแค่ว่า **“อดทนเข้าไว้”** เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการแสดงให้ผู้รับคำปรึกษาเห็นว่าเราเห็นอกเห็นใจและเข้าใจปัญหาความทุกข์ใจของเขาอย่างแท้จริง ให้เขารู้สึกว่าเขาไม่ได้อยู่คนเดียวในโลกนี้ เทคนิคที่เราสามารถใช้ได้ในการให้กำลังใจคือ

- การสะท้อนความรู้สึก แสดงความเข้าอกเข้าใจ
- พูดให้ข้อคิด ให้มองปัญหาในมุมที่ต่างออกไป
- พูดส่งเสริม และกระตุ้นให้เห็นศักยภาพ ความสามารถ จุดแข็งในตัวผู้รับคำปรึกษา
- พูดถึงความสำเร็จหรือประสบการณ์ด้านบวกที่เคยทำได้
- สร้างแรงจูงใจในการแก้ปัญหาโดยเชื่อมโยงกับบุคคลหรือสิ่งมีค่าอันเป็นที่รักและผูกพันกับผู้รับคำปรึกษา

วิธีการใช้ทักษะการให้กำลังใจ

1. แสดงความเข้าอกเข้าใจ พูดให้ข้อคิด ให้มุมมองที่แตกต่างออกไป

ตัวอย่าง

ผึ้ง: พี่พิมหนูไปหาครูของกิ่งมาแล้วนะ แต่หนูกลุ้มใจ เสียใจที่ลูกเป็นแบบนี้ มันขี้เกียจ น้องก็ไม่ช่วยดู บ่นหน่อยมันก็งอน ปิดประตูโครม ๆ ใส่หนู ไม่พูดกับหนู หนูทำงานเหนื่อยทั้งวัน ก็เอาเงินมาซื้อของให้มันกิน จะเอาอะไรก็หาให้ แล้วมันยังเป็นแบบนี้ อย่างนี้มันยังหาว่าไม่รักมัน หนูเสียใจนะพี่ ไหนจะเหนื่อย หนูกลุ้มใครจะเข้าใจไหม ใครเป็นแบบหนูบ้างไหม

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 46 20.12.18 21:26

พิม: พี่เข้าใจนะว่าใครที่เจออย่างผึ้งก็คงจะเสียใจ แต่ที่ผึ้งไปหาครูเพื่อขอให้เขาช่วยกิ่ง ก็เป็นก้าวแรกในการช่วยเหลือลูก ช่วยแก้ไขเรื่องเรียนของลูก และถ้าช่วยให้ลูกเรียนได้เข้าใจ ลูกก็จะเรียนจบได้เรียนต่ออาจเป็นสายอาชีพ หรืออะไรก็แล้วแต่ ผึ้งก็จะไม่ต้องห่วงอนาคตของลูก

ผึ้ง: หนูก็อยากให้กิ่งมันเรียนให้จบ แล้วก็เรียนต่อจะได้มีงานมีการทำ แต่ก็ไม่รู้จะทำได้แค่ไหน

2. พูดสิ่งมีค่าหรือสิ่งที่ดีที่มีอยู่ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการแก้ปัญหาอุปสรรคต่อไป

ตัวอย่าง

พิม: พี่รู้ว่าผึ้งกลุ้มและเครียด ทำงานเหนื่อยก็เพราะลูก พยายามหาทางช่วยลูกเรื่องเรียนเพื่อให้ลูกมีอนาคต

ผึ้ง: แต่หนูก็ไม่รู้นะพี่ว่า กิ่งมันจะเข้าใจ จะเรียนไปรอดไหม

พิม: พี่รู้ว่าผึ้งรักลูก ทำงานหนักก็เพราะลูก เพราะอยากให้ลูกได้เรียนดี ๆ หากเป็นคนอื่นพี่ก็ไม่แน่ใจว่าเขาจะมีความพยายามอย่างผึ้งไหม ความรักลูกของผึ้งนี่แหละที่ลูกจะเห็น และเป็นกำลังใจให้เขาตั้งใจเรียน

3. พูดถึงความสำเร็จที่เคยทำไว้ ชมเชยเพื่อสร้างความสุขใจ

ตัวอย่าง

ผึ้ง: ไม่รู้ซิพี่ ว่าหนูจะทำได้อีกแค่ไหน

พิม: พี่เชื่อนะว่าผึ้งทำได้ ก็ดูตอนที่ผึ้งจะไปรับกิ่งมาซิ ตอนนั้นวิ่งวุ่น ไหนจะวีซ่าไหนจะโรงเรียน ไหนต้องทำงาน ผึ้งยังวิ่งได้ ติดต่อเดินเรื่องเองทุกอย่างได้เลย อันนั้นยุ่งยากกว่าเยอะ ยังสำเร็จเลย เรื่องงอนกับลูก เรื่องช่วยเรื่องเรียนของลูก ทำได้อยู่แล้ว

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 47 20.12.18 21:26

ทักษะการพิจารณาทางเลือก

เมื่อผู้รับคำปรึกษาเกิดความลังเลใจ ตัดสินใจไม่ได้ ไม่รู้ว่าจะเลือกเดินทางไหน หรือจะเลือกใช้วิธีใดแก้ปัญหาดี ผู้ให้คำปรึกษาสามารถใช้เทคนิคการพิจารณาทางเลือก คือการช่วยให้ผู้รับได้ชั่งความหนักเบาของผลดีผลเสีย ความเป็นไปได้ ข้อจำกัด ในแต่ละทางเลือก เพื่อให้มองทางแก้ปัญหาได้ชัดเจน และช่วยให้เขาตัดสินใจได้ง่ายขึ้น การใช้เทคนิคนี้ควรใช้กับผู้ที่มีคำตอบอยู่ในใจอยู่แล้ว อาจจะหนึ่งตัวเลือกหรือมากกว่า แต่ยังตัดสินใจทำไม่ได้หรือยังลังเลใจอยู่ว่าจะเลือกใช้วิธีไหนดี แต่สำหรับผู้ที่ยังมืดมน ไม่รู้วิธีหรือไม่มีแนวทางในการแก้ปัญหาให้ใช้เทคนิคการเสนอแนะซึ่งจะพูดถึงต่อไป

ขั้นตอนการพิจารณาทางเลือก

- เปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้คิด และเล่าถึงวิธีแก้ปัญหาของตนเองมา 2-3 วิธี
- ร่วมสำรวจความเป็นไปได้ ข้อดีข้อเสีย อุปสรรคความยากง่าย และผลลัพธ์ที่จะตามมาในแต่ละวิธี และอาจจะรวมไปถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย
- เตรียมความพร้อมผู้รับคำปรึกษาด้วยการให้คิดถึงวิธีการจัดการปัญหา หรือการแก้ไขผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละทางเลือก
- ถามสรุปถึงความชัดเจนและแนวโน้มการตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ปัญหา หากยังไม่เป็นที่น่าพอใจอาจจะให้ผู้รับคำปรึกษาลองคิดทางเลือกเพิ่มเติมอีกครั้ง หรือผู้ให้คำปรึกษาอาจจะช่วยเสนอแนะทางเลือกเพิ่มเติมให้อีกทาง

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 48 20.12.18 21:26

วิธีการใช้ทักษะการพิจารณาทางเลือก

1. ให้ผู้รับคำปรึกษาคิดทางแก้ปัญหามา 2-3 วิธี ผู้ให้คำปรึกษาร่วมสรุปข้อดี ข้อเสีย

ตัวอย่าง

ผึ้ง: แต่กิ่งมันก็ยังไม่พูดกับหนูอยู่อีกแหละ ไม่รู้จะเอาอะไรอีก คอยดูนะหนูจะปล่อยให้มันอยู่ไปแบบนั้นเลย

พิม: ค่อย ๆ คิดดีไหมว่าจะจัดการปัญหานี้อย่างไร

ผึ้ง: หนูคิดว่ามันอยากงอนก็ให้มันงอนไป เดี๋ยวมันอยากได้อะไร เดี๋ยวมันหายงอน กิ่งมันก็คงจะมาพูดกับหนูเอง มันเป็นแบบนี้บ่อย ๆ

พิม: แล้วไม่มีวิธีอื่นอีกเหรอนอกจากปล่อยให้หายงอนเอง

ผึ้ง: หรือว่าหนูจะคุยกับมันดี แต่เดี๋ยวมันก็จะได้ใจ ว่ายังไงแม่ต้องง้อ

พิม: ก็ลองนึกดูซิว่าปล่อยให้กิ่งงอนแล้วหายเอง กับคุยกับลูกว่ามีข้อดีข้อเสียอะไรบ้าง แล้วมันกระทบคนอื่น ๆ อย่างไร

ผึ้ง: ถ้าปล่อยไปแบบนี้ บ้านมันก็สงบดีนะพี่ หนูกลับมาเหนื่อยก็ไม่ต้องมาฟังมันบ่นเรื่องเรียน เรื่องน้อง ไม่กินโน้นไม่กินนี่ แต่ก็นั่นแหละมันก็เหมือนสงครามเย็นนะ มันเงียบแต่ลึก ๆ ในใจมันก็ไม่สงบเหมือนมันมีอะไรติด ๆ อยู่น่ะพี่ พ่อบ้านเขาก็คงรำคาญที่เห็นบ้านเป็นป่าช้า

พิม: แล้วหากลองคุยกับกิ่งดูล่ะ ดีไม่ดีอย่างไร

ผึ้ง: มันจะไม่ได้ใจเหรอว่ายังไงแม่ก็ง้อ มันอาจจะเคยตัวได้นะพี่ แต่อาจจะดีก็ได้มั้ง หนูจะได้รู้ว่าแม่เจ้าพระคุณเขาเป็นอะไร พ่อบ้านเขาก็คงจะชอบใจที่บ้านกลับมามีชีวิตอย่างเก่า เขาว่าเขาชอบเวลากิ่งมันบ่นหนู

พิม: เขาชอบที่แม่ลูกหนุงหนิงกันมั้ง

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 49 20.12.18 21:26

2. ให้คิดถึงวิธีการแก้ไขผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละทางเลือก ถามสรุปถึงแนวโน้มการตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ปัญหา หรือผู้ให้คำปรึกษาอาจจะช่วยเสนอแนะทางเลือกเพิ่มเติมให้อีกทาง

ตัวอย่าง

พิม: ทุกอย่างมันก็มีข้อดี ข้อด้อยทั้งนั้นแหละนะผึ้ง แล้วผึ้งคิดไหมว่า ถ้าปล่อยให้กิ่งหายงอนเอง แล้วมันเหมือนมีสงครามเย็นในบ้านนี่ ผึ้งจะแก้ไขอย่างไร

ผึ้ง: หนูก็ว่าจะให้พ่อบ้านเขาคุยกับกิ่งดูน่ะ เพราะกิ่งมันเกรงใจสามีหนูอยู่ เขาคุยกันรู้เรื่อง คนนั้นเขาไม่ค่อยดุด่า

พิม: แล้วอย่างนี้ผึ้งไม่ว่า ว่าจะทำให้กิ่งได้ใจเหรอ จะเหมือนกับการที่ผึ้งคิดว่ากิ่งจะได้ใจว่าแม่ต้องง้อไหม แล้วผึ้งว่าจะทำอย่างไร หากกิ่งจะเคยตัว

ผึ้ง: หนูก็เกรง ๆ อยู่นะพี่ ถ้างั้นก็คงจะต้องพูดกันแหละ

พิม: ยังไงนะ...ต้องพูดกับลูก ถ้าอย่างนั้นตกลงว่าจะแก้ปัญหาโดยคุยกับกิ่งใช่ไหม

ผึ้ง: คงต้องแบบนั้นแหละ คงต้องคุยกับลูก แต่จริง ๆ หนูก็พูดนะ เวลากินข้าว หรือขับรถไปส่งไปโรงเรียน มันยังไม่เข้าใจ

พิม: ลองหาเวลานั่งคุยกันซิ นั่งคุยจริง ๆ ไม่ใช่คุยแบบเบี้ยบ้ายรายทาง ตอนกินข้าว ตอนนั่งรถ แต่หาเวลาสงบ ๆ อารมณ์ดี ๆ นั่งคุยกับลูก คุยอย่างเปิดใจกัน

ผึ้ง: ต้องแบบนั้นเหรอพี่ มันต่างกันยังไง

พิม: ก็ต่างกันนะ ตอนกินข้าว ตอนนั่งรถ ลูกเขาก็มีความสนใจอยู่ที่อื่น หากจะคุยเรื่องที่เขาไม่สนใจ กวนใจเดี๋ยวเกิดอาการหงุดหงิด เขาไม่มีอารมณ์จะฟัง แต่ถ้าเขาอารมณ์ดี และว่างเขาจะได้ตั้งใจฟัง เมื่อเราเริ่มก่อน ลูกเขาก็คงจะดีใจเห็นว่าแม่ใส่ใจ

ผึ้ง: หนูก็จะลองดูนะคะพี่

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 50 20.12.18 21:26

ทักษะการเสนอแนะ

วิธีการเสนอแนะแนวทางนั้น ผู้ให้คำปรึกษาควรสอบถามผู้รับคำปรึกษาด้วยการถามคำถามเปิด เพื่อดูว่าผู้รับคำปรึกษา มีความชัดเจนหรือสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองมากน้อยแค่ไหน การเสนอแนวทางการแก้ปัญหาควรใช้ต่อเมื่อผู้รับคำปรึกษานึกหนทางไม่ออก ไม่มีแนวทางปฏิบัติในการแก้ปัญหาจริง ๆ หรือเมื่อทางเลือกที่มีอยู่ยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ การเสนอแนวทางการแก้ปัญหานั้น ผู้ให้คำปรึกษาควรจะต้องมีความมั่นใจด้วยว่า ปัญหานั้นเป็นปัญหาที่อยู่ในขอบเขตความสามารถของตนเอง หรือเคยประสบพบเจอกับปัญหานั้น ๆ มาแล้วไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ในการเสนอแนะก็ควรให้มีหลายแนวทาง ให้มากพอที่จะเป็นตัวเลือกสำหรับผู้รับคำปรึกษาได้ลองพิจารณาด้วยหลักการเดียวกับทักษะการพิจารณาทางเลือกดั่งที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น ที่สำคัญคือตัวผู้รับคำปรึกษา ควรเป็นคนตัดสินใจเลือกทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง

วิธีการใช้ทักษะการเสนอแนะ

ตัวอย่าง

พิม: *ก็ลองคุยกับลูกดูนะ คุยกันแบบใจเย็น ๆ ตั้งใจฟังที่ลูกพูด แล้วก็อธิบายช้า ๆ ชัด ๆ แบบไม่ใช้อารมณ์*

ผึ้ง: *แล้วมันจะฟังไหมล่ะ*

พิม: *ก็คงต้องลองดูก่อนมั้ง ว่าจะเป็นอย่างไร*

ผึ้ง: *แล้วถ้าไม่ได้ผลล่ะพี่*

พิม: *ถ้าไม่แน่ใจ ก็อาจหาคนช่วยก็ได้นะ พี่ก็ไม่แน่ใจว่ามีหน่วยงานไหนบ้าง แต่อาจจะไปปรึกษากับสำนักงานเยาวชน ขอความช่วยเหลือเขาก็ได้ว่า เรามีปัญหาอย่างนี้ ไม่เข้าใจกันกับลูก พูดอะไร ลูกก็ไม่ฟัง เขาพอจะแนะนำอะไรได้ไหม หรือจะให้เราไปปรึกษาใคร*

ผึ้ง: *เขาช่วยได้เหรอคะ ไม่ใช่เขาจะมาเอาลูกหนูไปนะ*

พิม: *เขาไม่มาเอาลูกใครไปจากพ่อแม่ง่าย ๆ หรอก ส่วนมากเขาจะพยายามให้เด็กอยู่กับพ่อแม่ นะลองคุยกับลูก หรือจะไปขอความช่วยเหลือจากสำนักงานเยาวชน*

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 51 20.12.18 21:26

ผึ้ง: ขอบคุณค่ะพี่พิม ก็ค่อยสบายใจขึ้นมาหน่อยว่ายังพอมีหน่วยงานที่จะช่วยเราได้ แต่หนูจะลองคุยกับกิ่งก่อน

พิม: ค่ะลองแก้ปัญหากันเองในครอบครัวก่อน และหากยังแก้ไม่ได้ก็ยังมีที่พึ่งอีก คือ สำนักเยาวชนนะ

5. การติดตามสรุปผลและสิ้นสุดการช่วยเหลือ แบ่งเป็น 2 กรณีคือ

5.1 การยุติการให้คำปรึกษาในแต่ละครั้ง หลังจากพูดคุยถึงปัญหาและวิธีแก้ไขปัญหากันเสร็จแล้ว ก่อนจบบทสนทนาผู้ให้คำปรึกษาควรสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ได้พูดคุยกันมา ควรใช้คำพูดสั้น ๆ ที่ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด ดีที่สุดคือให้ตัวผู้รับคำปรึกษาเป็นผู้สรุปเอง หลังจากนั้นจะทำการนัดหมายพูดคุยในครั้งต่อไปหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับตัวผู้รับคำปรึกษาเองว่ายังต้องการรับคำปรึกษาอยู่หรือเปล่า แล้วจึงค่อยตกลงวันเวลาหรือวิธีการนัดหมายให้ชัดเจนอีกทีหนึ่ง

การจบบทสนทนาและกล่าวลาควรเป็นไปด้วยท่าทีที่อบอุ่น มีมิตรภาพ หลังจากนั้นผู้ให้คำปรึกษาควรจดบันทึกข้อมูลการให้คำปรึกษาในแต่ละครั้งไว้ด้วย เพื่อเป็นการเตือนความจำ ทั้งนี้ผู้ให้คำปรึกษาควรเปิดเผยให้ผู้รับคำปรึกษาทราบด้วยว่ามีการบันทึกการให้คำปรึกษาเพื่อใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องในครั้งต่อไป

5.2 การยุติการให้คำปรึกษาในแต่ละราย เป็นการสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาในกรณีที่ผู้รับคำปรึกษาสามารถแก้ปัญหาของเขาเองได้แล้ว และสามารถกลับไปใช้ชีวิตตามเดิมได้อย่างปกติ หรืออีกกรณีหนึ่งก็คือเมื่อผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถช่วยเหลือได้ และต้องส่งตัวไปให้ผู้เชี่ยวชาญ หรือคนที่สามารถช่วยเหลือได้ต่อไป

ก่อนที่จะสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือในแต่ละกรณี ผู้ให้คำปรึกษาควรติดตามผลลัพธ์ของการให้คำปรึกษาว่าได้ผลดีมากน้อยแค่ไหน ผู้รับคำปรึกษาเลือกใช้วิธีแก้ปัญหาใด แนวทางการปฏิบัตินำไปใช้ได้จริงหรือไม่ มีอุปสรรคใดบ้างระหว่างการแก้ปัญหา ทั้งนี้เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลและสรุปผลสำหรับนำไปปรับปรุงและพัฒนาแก้ไขกระบวนการให้คำปรึกษาในครั้งต่อ ๆ ไป

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 52 20.12.18 21:26

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 53 20.12.18 21:26

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 54 20.12.18 21:26

บทส่งท้าย

ข้อควรคำนึงสำหรับผู้ให้คำปรึกษา

หน่วยงานที่ช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาทางจิตใจในเยอรมนี

ข้อควรคำนึงสำหรับผู้ให้คำปรึกษา

ก. การเตรียมตัวก่อนให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการช่วยเหลือผู้ประสบความทุกข์ และเพื่อให้การช่วยเหลือคนอื่นไม่เป็นภาระและบั่นทอนจิตใจของผู้ให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาก็ควรจะเตรียมตัว และเตรียมใจให้พร้อมสำหรับการให้คำปรึกษา เช่น นอนหลับพักผ่อนอย่างเพียงพอ ไม่มีนัดหมายที่แน่นมากจนเกินไป เป็นต้น

ข.การดูแลตนเอง

การให้คำปรึกษาอาจจะส่งผลกระทบต่อตัวผู้ให้คำปรึกษาจากปัจจัยดังนี้

- ความเครียดจากการใช้เวลา ในการให้คำปรึกษา
- อารมณ์ที่ "อิน (อารมณ์ร่วม)" ไปกับเรื่องราว/เหตุการณ์
- พื้นฐานเดิม/ ปัญหาส่วนตัว เช่น มีปัญหาครอบครัวเหมือนกัน เป็นต้น

ที่กล่าวไว้ข้างต้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในระหว่างการทำงานให้การแนะนำปรึกษา และช่วยเหลือ ดังนั้นผู้ให้คำปรึกษาควรจะดูแลตนเองเพื่อป้องกันผลกระทบเหล่านี้ นอกจากนี้ การดูแลตัวเองยังเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพตนเอง (self development) ด้วย

เทคนิคการดูแลตนเอง ได้แก่

- ใช้เทคนิคหรือกระบวนการให้คำปรึกษาเรื่องการตกลงบริการ คือตกลงกับผู้รับคำปรึกษาว่าจะมีเวลาให้เท่าไรในการรับฟัง เพื่อบริหารเวลาของผู้ให้คำปรึกษา
- แยกว่าเป็นปัญหาของผู้อื่น มิใช่ปัญหาของผู้ให้คำปรึกษา
- สังเกตความเครียด และอารมณ์ของตนเอง นั่นคือ ต้องไม่เครียด ไม่เอามาเป็นอารมณ์
- มีเทคนิคในการผ่อนคลายความเครียด

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 56 20.12.18 21:26

ค. ปัญหาการ “อิน” กับปัญหา

ปัญหาหนึ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาโดยเฉพาะผู้ที่เริ่มทำงานใหม่ ๆ มักจะพบ คือการ “อิน” กับปัญหา เรื่องราว เหตุการณ์ที่ผู้รับคำปรึกษามาหารือ ทำให้ผู้ให้คำปรึกษาเกิดอาการที่ต้องการผลักดันให้ผู้รับคำปรึกษา ดำเนินการตามวิธีการขั้นตอนที่ตนเห็นว่าถูกต้องและจะเป็นผลสำเร็จ การแก้ปัญหาการ “อิน” กับปัญหา มีอยู่สองประการ

ก. หากผู้รับคำปรึกษาไม่เชื่อ ไม่ดำเนินตามคำแนะนำที่ผู้ให้คำปรึกษาเสนอ ซึ่งในความเห็นของผู้ให้คำปรึกษาเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ผู้ให้คำปรึกษาอาจต้องยอมรับว่า นี่เป็น ”ทางเลือก” ที่ดีที่สุดของผู้รับคำปรึกษาในขณะนั้น และควรติดตามเหตุการณ์ไปเรื่อย ๆ ต้องเตือนตนไว้เสมอว่า เรามิใช่คนที่ประสบปัญหา มิใช่ผู้ที่อยู่ในสถานะดังกล่าว จึงอาจไม่เข้าใจ และหากสถานการณ์เปลี่ยนไป เหตุการณ์อาจดีขึ้น รวมทั้งผู้รับคำปรึกษาอาจจะดำเนินการ หรือยอมรับทางเลือกที่มีเหตุมีผลมากขึ้นก็ได้

ข. หากว่าถึงที่สุดแล้ว ก็ไม่มีอะไรพัฒนา ก็อาจต้องมองว่า สัตว์โลกต้องเป็นไปตามกรรม ผู้ให้คำปรึกษาต้องเรียนรู้ในการปล่อยวาง

ง. สิ่งที่ต้องเตือนตนเองไว้เสมอ

- ผู้ให้คำปรึกษาควรรู้ถึงบทบาทของตน และไม่ “อิน” ไปกับเรื่องราวต่าง ๆ จนกินไป ที่จริงแล้วผู้ให้คำปรึกษามีหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาเท่านั้น ส่วนผู้รับคำปรึกษาจะนำไปปฏิบัติขนาดไหนก็เป็นความรับผิดชอบของผู้รับคำปรึกษาเอง
- การทบทวนความรู้สึกโดยเฉพาะความไม่สบายใจ และทำความเข้าใจ ตลอดจนมีการระบาย การผ่อนคลายความเครียด รวมทั้งการมีคนที่ผู้ให้คำปรึกษาสามารถปรึกษาได้ อาจมีความจำเป็นในบางกรณี

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 57 20.12.18 21:26

- การเป็นผู้ให้คำปรึกษาไม่ได้หมายความว่า ตนเองจะมีปัญหาเสียเองไม่ได้ หากพบว่าตนเองกำลังประสบปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ ก็ควรขอคำปรึกษาจากผู้อื่น นอกจากจะเป็นการช่วยลดปัญหาแล้ว ยังสามารถเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาเพิ่มขึ้น รวมทั้งยังเป็นการเปิดโลกทัศน์และมุมมองที่มีต่อปัญหาได้กว้างขึ้นอีกด้วย
- ผู้ให้คำปรึกษาควรกำหนดระยะเวลาในการให้คำปรึกษาในแต่ละวันไว้อย่างชัดเจน หรืออาจจะมีเบอร์โทรศัพท์ไว้ใช้สำหรับให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ ซึ่งควรจะแยกต่างหากกับเบอร์โทรศัพท์ส่วนตัวหรืออาจจะมีเบอร์โทรศัพท์ไว้สำหรับกรณีฉุกเฉินโดยเฉพาะในกรณีที่เกิดเรื่องร้ายแรงขึ้นจริง ๆ ลองคิดดูว่าหากต้องมาคอยรับโทรศัพท์ในตอนกลางดึกด้วยปัญหาจุกจิกเล็ก ๆ น้อย ๆ อยู่บ่อย ๆ เพียงเพราะคนที่มาขอคำปรึกษาจากเราคิดว่าเราต้องช่วยเขาในทุก ๆ เรื่องจนเขาลืมที่จะช่วยตัวเอง แทนที่เราจะแก้ปัญหาให้คน ๆ นั้น เราอาจจะเป็นคนที่มีปัญหาเพิ่มขึ้นอีกคนก็เป็นได้
- สำหรับผู้ให้คำปรึกษา การรู้จักขอบเขตของตัวเอง ความพร้อมในการให้คำปรึกษา รวมทั้งความสามารถในการให้คำปรึกษา เป็นเรื่องที่สำคัญมากพอ ๆ กับเรื่องอื่น ๆ เพราะหากผู้ให้คำปรึกษาไม่รู้จัก หรือเข้าใจตัวเองให้ดีพอแล้ว ก็คงเป็นเรื่องลำบากที่จะเข้าใจและช่วยเหลือผู้อื่นได้

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 58 20.12.18 21:26

จ. หน่วยงานที่ช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาทางจิตใจในเยอรมนี

ในกรณีที่ผู้ให้คำปรึกษาไม่สามารถช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาได้ และควรต้องส่งตัวไปให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในประเทศเยอรมนี ผู้ที่มีปัญหาทางจิตใจ สามารถไปขอความช่วยเหลือได้ที่

1. คลีนิคจิตแพทย์ (Neurologen und Nervenheilkunde, Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie)
2. สำนักงานช่วยเหลือผู้มีปัญหาทางจิต(Sozialpsychiatrischer Dienst/ SpD) ซึ่งเป็นหน่วยงานทางราชการที่ให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือผู้ที่มี หรือคาดว่ามีอาการป่วยทางจิต รวมทั้งผู้ที่มีปัญหาติดยาเสพติด สมาชิกในครอบครัว เพื่อนฝูงหรือเพื่อนร่วมงานของผู้มีปัญหาก็สามารถไปขอรับคำปรึกษาได้ สำนักงานนี้มีบริการอยู่ในทุกเขตและทุกเมือง
3. ในกรณีที่อาการหนัก สามารถพาไปที่โรงพยาบาลที่มีแผนกจิตเวชได้ หรือ แจ้งตำรวจ
4. โทรศัพท์สายด่วนสำหรับผู้มีอาการเศร้าซึม
   +49 (0)800 111 0 111 (ไม่เสียค่าบริการโทรศัพท์)
   +49 (0)800 111 0 222 (ไม่เสียค่าบริการโทรศัพท์)
   หรือ โทรศัพท์สายด่วนของ Krisedienst

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 59 20.12.18 21:26

เครือข่าย

เสริมสร้างศักยภาพ

ถักทอความสัมพันธ์

แลกเปลี่ยนประสบการณ์

ร่วมมือกัน

พัฒนาแนวคิด

ติดต่อสื่อสาร

เรียนรู้ซึ่งกันและกัน

แหล่งข้อมูล

พัฒนาคุณภาพชีวิต

สมาคมเครือข่ายคนไทยในต่างแดน (เยอรมนี)

ภาษาอังกฤษ:

Network Thais Overseas **ชื่อย่อ** NTO

ชื่อภาษาเยอรมัน:

Netzwerk der Thailänder im Ausland

ชื่อย่อของสมาคม:

เอ็น ที โอ(NTO)

ก่อตั้งเมื่อปี **พ.ศ.**2555

"สมาคม เอ็นทีโอ" เป็นเครือข่ายถักทอความสัมพันธ์ระหว่างคนไทยในประเทศต่าง ๆ โดยมีเป้าหมาย เพื่อร่วมกันพัฒนา และผลักดันให้เกิดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนไทยในต่างแดน รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริม และเสริมสร้างศักยภาพแก่อาสาสมัครไทยในต่างประเทศ ตลอดจนสร้างอาสาสมัครรุ่นใหม่

ภารกิจของสมาคม:

- ประสานความร่วมมือระหว่างกลุ่ม องค์กรและหน่วยงานของคนไทยที่ทำงานให้ความช่วยเหลือแก่คนไทยที่พำนักและทำงาน ในต่างประเทศ
- ประสานความร่วมมือระหว่างนโยบายของรัฐและภาคประชาชน ทั้งใน

ประเทศไทย และประเทศปลายทางที่คนไทยพำนักอยู่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนไทยในแดน รวมทั้งจัดเก็บและเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าว

- ร่วมกันพัฒนาแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนไทยในต่างแดน
- ร่วมกันผลักดันให้เกิดมาตรการในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาคนไทยในต่างแดน ทั้งในระดับนโยบายและปฏิบัติ
- ผลักดันให้เกิดองค์กรถาวร(ในประเทศไทย)ที่ทำหน้าที่ดูแล คุ้มครอง ส่งเสริมและสนับสนุนคนไทยในต่างประเทศ
- สร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายอาสาสมัครคนไทยในเยอรมนี พร้อมทั้งเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และศักยภาพในการให้ความช่วยเหลือคนไทยที่ประสบปัญหา

เป็นสมาชิกสมาคมเอ็นทีโอได้อย่างไร

ผู้สนใจและอยากจะอาสาสมัครเข้ามาทำงานกับสมาคมเอ็นทีโอ สามารถติดต่อตัวแทนสมาคมฯ ได้ที่

Dr. Pataya Ruenkaew
Carl-von-Ossietzky-Str. 21
33615 Bielefeld

Aunchun Hirling
Am Maisenbühl 28 C
78333 Stockach-Wahlwies

Homepage:
www.n-t-overseas.de

ด้วยความปรารถนาดี

จาก

ทีมงานเครือข่ายคนไทยในต่างแดน (เยอรมนี)

Bildnachweise

© BeTa-Artworks - Fotolia.com

© koti-Fotolia.com

© http://www.newheart.com/people-helping-people

© hintergrundbilder/Aunchun Hirling

© logo-NTO - www.nto-germany.de

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 63 20.12.18 21:26

สมาคมเครือข่ายคนไทยในต่างแดน (เยอรมนี)

Network Thais Overseas e.V. (Germany)

www.n-t-overseas.de

คู่มือการให้คำปรึกษาสำหรับคนไทยในต่างแดน

Handbuch für freiwillige Berater*innen

ISBN 978-3-00-048361-5

nto-handbuch-Beratung-2 aufl.indd 64 20.12.18 21:26