

(ง.) ผู้ป่วยอาจจะก้าวร้าวขึ้นมาทันที

จ. ผู้ป่วยจะเปลี่ยนความคิดเป็นตำหนิตนเองได้

13. การปฏิบัติพยาบาล เพื่อป้องกันการเกิดพฤติกรรมก้าวร้าวซ้ำอีกทำได้โดย

ก. จัดกิจกรรมให้ผู้ผู้ป่วยทำอยู่ตลอดเวลา เพื่อผู้ผู้ป่วยจะได้ไม่มีเวลาว่าง

(ข) ค้นหาสาเหตุของความก้าวร้าว ให้ผู้ผู้ป่วยเลือกวิธีระบายความก้าวร้าวที่เหมาะสม

ค. ดูแลให้ผู้ผู้ป่วยได้รับยาตามแผนการรักษา เพราะยาสามารถลดสงบอาการที่เป็นสาเหตุของความก้าวร้าวได้

ง. ผูกมัดผู้ผู้ป่วยทุกครั้งที่มพบพฤติกรรมเสี่ยงต่อความรุนแรง เพื่อผู้ผู้ป่วยจะได้เรียนรู้ว่า หากเริ่มมีอาการหงุดหงิดจะต้องถูกมัด

จ. ใช้การสัมผัสและคำพูดที่นุ่มนวล เพราะเป็นการสื่อถึงความเป็นมิตร ช่วยให้ผู้ป่วยรู้สึกสงบลงได้

14. การที่เจ้าหน้าที่เอามือไขว้วันหลังอาจจะทำให้ผู้ผู้ป่วยแปลความหมายว่าอย่างไร

ก. เจ้าหน้าที่กำลังเยาะเย้ย

ข. เจ้าหน้าที่ทำทนาย

ค. เจ้าหน้าที่ชื่นชมในตัวเขา

(ง) เจ้าหน้าที่อาจมีอาวุธซ่อนได้

จ. เจ้าหน้าที่ให้ความสนิทสนมเป็นกันเอง

15. การที่ผู้ผู้ป่วยเปลี่ยนชุดเป็นชุดโรงพยาบาลทันทีที่รับเข้าโรงพยาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร

ก. เป็นการบำบัดและถูกต้องตามกฎหมาย

ข. เพื่อให้ผู้ผู้ป่วยเป็นผู้ป่วยอย่างรวดเร็วที่สุด

ค. เพื่อให้กฎระเบียบของโรงพยาบาลดูขลังขึ้น

ง. เพื่อให้ผู้ผู้ป่วยเข้าหอผู้ป่วยอย่างรวดเร็วลดความหงุดหงิด

(จ) เพื่อเป็นการเอาของที่ติดตัวมากับผู้ผู้ป่วยออกไปจากตัวผู้ผู้ป่วยได้โดยง่ายที่สุด

16. จะประเมินว่าผู้ป่วยมีแนวโน้มที่จะก้าวร้าวจะประเมินได้อย่างไร
- ผู้ป่วยสับสน มึนงง
 - ผู้ป่วยสีหน้าเครียดมาก 2 วันก่อนเพิ่งชกต่อยกับเพื่อน
 - ผู้ป่วยหยุดการกระทำที่ทำอยู่ในทันที
 - ผู้ป่วยนั่งนิ่งเหม่อลอยเคยมีประวัติก้าวร้าวรุนแรงในอดีต
 - ผู้ป่วยสมาธิสั้น เดินไปเดินมา
17. **ข้อใดไม่ใช่** วัตถุประสงค์ของการผูกมัดผู้ป่วยจิตเวช
- เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ป่วยทำร้ายตนเองและผู้อื่น
 - เพื่อเป็นการลงโทษที่ผู้ป่วยมีพฤติกรรมที่รุนแรงให้สำนึก
 - ใช้เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมบำบัด
 - เพื่อลดหรือหลีกเลี่ยงสิ่งมากระตุ้นผู้ป่วย
 - เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ป่วยสร้างความเสียหายแก่สิ่งแวดล้อม ก่อความเสียหายรักษา
18. จากขั้นตอนการเกิดพฤติกรรมก้าวร้าว ทำให้เราทราบว่าพฤติกรรมก้าวร้าวเกิดจากอะไร
- เมื่อบุคคลผิดหวัง บุคคลจะก้าวร้าวเสมอ
 - ความวิตกกังวล เป็นสาเหตุสำคัญของพฤติกรรมก้าวร้าวเสมอ
 - ความหวาดวิตกกังวลให้เกิดพลังงาน บุคคลต้องขจัดออกเพื่อรักษาสมดุล
 - ความผิดหวังทำให้กล้ามเนื้อหดรัดตัว ไม่อาจควบคุมตัวเองได้
 - บุคคลประสบความสำเร็จ ผิดหวัง วิตกกังวล
19. ข้อใดคือรูปแบบพฤติกรรมก้าวร้าว ที่กระทำต่อตนเอง คือข้อใด
- ทำงานทั้งคืนไม่ยอมหลับนอน
 - ร้องเพลงเสียงดังทั้งวัน
 - เก็บตัวไม่กินอาหารทั้งวันทั้งคืน
 - นอนทั้งวัน ทั้งคืน
 - ดื่มน้ำ 3 ชั่วโมง

20. การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยระบายความกดดันออกมาอย่างเหมาะสม กระทำได้
อย่างไร

- ก. พุดกระตุ้นอารมณ์เพื่อให้ผู้ป่วยระบายความกดดันออกมา
- ข. เมื่อผู้ป่วยอยู่ไม่ติดเดินไปเดินมาหรือวิ่งไปมา ไม้วิพากษ์วิจารณ์ พฤติกรรม
ผู้ป่วย
- ค. เมื่อผู้ป่วยไปยืนที่หน้าต่าง พร้อมตะโกนด่าว่าเจ้าหน้าที่ ออกนอกหน้าต่าง ก็
เข้าไปพุดคุยเพื่อให้ผู้ป่วยมาด่าเจ้าหน้าที่แทน
- ง. จัดให้ผู้ป่วยอยู่ห้องแยก แล้วปล่อยให้ผู้ป่วยอาละวาดทำลายข้าวของได้เต็มที่
- จ. จัดผู้ป่วยที่มีความกดดันและมีแนวโน้มจะก้าวร้าวให้อยู่ด้วยกัน เพื่อจะได้ชก
ต่อยระบายความก้าวร้าวได้อย่างเต็มที่ ทั้ง 2 คน

ภาคผนวก 8
วิธีสอนทั้ง 3 วิธี

วิธีสอนโดยใช้ตัวแบบร่วมกับคำถาม

โครงสร้างที่ใช้เป็นแบบเป็นเทพปัทมบัณฑิตภาพ

เรื่องที่ 1 : การให้การศึกษา

ตัวแบบ : วิทยาลัยพยาบาล

สถานการณ์ : ตัวแบบเป็นผู้ให้บริการที่มีปัญหาทางจิตสังคมคือ ปัญหาครอบครัว และปัญหาที่ทำงาน ซึ่ง ตัวแบบได้แสดงทักษะการให้การปรึกษา และ กระบวนการให้การปรึกษาจากระดับ 5 ขั้นตอน คือ การสร้างสัมพันธภาพ การสำรวจปัญหา การเข้าใจปัญหา การวางแผนแก้ปัญหา และ สิ้นสุดการให้การปรึกษา

ภาพประกอบ		ภาพอักษร		เสียง	
	การให้การปรึกษา	การให้การปรึกษา	การให้การปรึกษา	การให้การปรึกษา	การให้การปรึกษา
	วัตถุประสงค์ หลังจากเรียนการให้การปรึกษาแล้วผู้เรียนจะต้องบรรลุวัตถุประสงค์ดังนี้	วัตถุประสงค์ หลังจากเรียนการให้การปรึกษาแล้วผู้เรียนจะต้องบรรลุวัตถุประสงค์ดังนี้	วัตถุประสงค์ หลังจากเรียนการให้การปรึกษาแล้วผู้เรียนจะต้องบรรลุวัตถุประสงค์ดังนี้	วัตถุประสงค์ หลังจากเรียนการให้การปรึกษาแล้วผู้เรียนจะต้องบรรลุวัตถุประสงค์ดังนี้	วัตถุประสงค์ หลังจากเรียนการให้การปรึกษาแล้วผู้เรียนจะต้องบรรลุวัตถุประสงค์ดังนี้
	1. อธิบายความสำคัญ และ ความหมายของการให้การปรึกษาได้	1. อธิบายความสำคัญ และ ความหมายของการให้การปรึกษาได้	1. อธิบายความสำคัญ และ ความหมายของการให้การปรึกษาได้	1. อธิบายความสำคัญ และ ความหมายของการให้การปรึกษาได้	1. อธิบายความสำคัญ และ ความหมายของการให้การปรึกษาได้

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
<p>ภาพเคลื่อนไหว</p> <p>: ป้ายชื่อโรงพยาบาลประสาทสงขลา</p>	<p>2. บอกลักษณะของการปรึกษา และ หลักการปรึกษาที่ดีได้</p> <p>3. บอกขั้นตอนของกระบวนการให้การ ปรึกษาจากสถานการณ์ตัวอย่างได้</p> <p>4. วิเคราะห์ และสังเคราะห์สถานการณ์ เกี่ยวกับทักษะของการให้การปรึกษาได้</p> <p>5. ประเมินสถานการณ์เกี่ยวกับลักษณะ ของการให้การปรึกษาที่ดี และ เหมาะสมหรือไม่ จากสถานการณ์ตัวอย่างได้</p> <p>การให้การปรึกษา</p> <p>- การที่บุคคลมีปัญหาทางจิตสังคม ไม่เข้าใจ และ ไม่ยอมรับตนเอง ในฐานะการเป็นพยาบาล จะให้การช่วยเหลือเขาได้อย่างไร?</p>	<p>2. บอกลักษณะของการปรึกษา และ หลักการปรึกษาที่ดีได้</p> <p>3. บอกขั้นตอนของกระบวนการให้การ ปรึกษาจากสถานการณ์ตัวอย่างได้</p> <p>4. วิเคราะห์ และสังเคราะห์สถานการณ์ เกี่ยวกับทักษะของการให้การปรึกษาได้</p> <p>5. ประเมินสถานการณ์เกี่ยวกับลักษณะ ของการให้การปรึกษาที่ดี และ เหมาะสมหรือไม่ จากสถานการณ์ตัวอย่างได้</p> <p>การให้การปรึกษา</p> <p>- การที่บุคคลมีปัญหาทางจิตสังคม ไม่เข้าใจ และ ไม่ยอมรับตนเอง ในฐานะการเป็นพยาบาล จะให้การช่วยเหลือเขาได้อย่างไร?</p> <p>: - การให้การปรึกษาเป็นบทบาทสำคัญ</p>

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
<p>: พจนานุกรมให้บริการกับผู้รับบริการ</p> <p>: ผู้รับบริการ</p>	<p>ผู้รับบริการมีปัญหาทางจิตสังคม</p>	<p>ประการหนึ่งของพจนานุกรม โดยเฉพาะการให้การปรึกษาสำหรับผู้รับบริการ ที่มีปัญหาทางจิตสังคม เนื่องจากการจัดบริการกับปัญหาจิตสังคมนั้น ผู้รับบริการเองจะต้องเข้าใจ และยอมรับตนเอง ตามความเป็นจริง และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาตนเอง การปรึกษาจึงเป็นวิธีการช่วยเหลือผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากกรณีใจ และพัฒนาตนเอง เกิดจากความต้องการของผู้รับบริการเอง ไม่ใช่การชี้แนะ</p>
<p>พจนานุกรมที่คอยให้บริการ เชื้อเชิญผู้รับบริการนั่งและให้การปรึกษา</p>	<p>การสร้างสัมพันธภาพ</p> <p>เพื่อการปรึกษาเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจและยอมรับตนเอง</p> <p>สามารถแก้ปัญหาเต็มศักยภาพ</p> <p>หมายถึงกระบวนการอะไร?</p> <p>- สร้างสัมพันธภาพเพื่อการปรึกษา</p> <p>- ผู้รับบริการเข้าใจและยอมรับตนเอง</p>	<p>การสร้างสัมพันธภาพ</p> <p>เพื่อการปรึกษาเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจและยอมรับตนเอง</p> <p>สามารถแก้ปัญหาเต็มศักยภาพ</p> <p>หมายถึงกระบวนการอะไร?</p> <p>การปรึกษา หมายถึง การสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการปรึกษา และผู้รับบริการ เพื่อให้</p>

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
<p>ภาพหนึ่ง-ผู้รับบริการอยู่ในนครชมศรีวิที่เป็นสุข</p> <p>ภาพเคลื่อนไหว-พยาบาลให้การปรึกษารายบุคคลและรายกลุ่ม</p>	<p>แก้ปัญหาตามทิศทางของผู้รับบริการ</p> <p>สิ่งที่สำคัญของการให้การปรึกษา คือการให้ผู้รับบริการค้นพบตนเองและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเต็มศักยภาพ</p> <p>คำถามนี้ถูกตั้งหรือไม่ อย่างไร?</p> <p>จุดมุ่งหมายสำคัญของให้การปรึกษา</p> <p>1. ค้นพบตนเอง และปรับเปลี่ยนพัฒนาพฤติกรรมด้วยตนเอง</p>	<p>ผู้รับบริการเข้าใจ และยอมรับตนเองตามความเป็นจริง สามารถพิจารณาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินชีวิตได้อย่างถ่องแท้ และแก้ไขปรับปรุงหรือพัฒนาตนเองให้เจริญงอกงาม นำศักยภาพ ที่ตนเองมีอยู่มาใช้ได้อย่างเต็มที่ ในที่สุด การปรึกษาอาจกระทำเป็นรายบุคคล หรือ รายกลุ่มก็ได้</p> <p>สิ่งที่สำคัญของการให้การปรึกษา คือการให้ผู้รับบริการค้นพบตนเองและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเต็มศักยภาพ</p> <p>คำถามนี้ถูกตั้งหรือไม่ อย่างไร?</p> <p>จุดมุ่งหมายสำคัญของให้การปรึกษา</p> <p>1. เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการค้นพบตนเอง และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองด้วยตนเอง โดยผู้ให้การปรึกษา จะเป็นผู้จัดสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม</p>

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
<p>ภาพหนึ่ง ผู้รับบริการ อยู่ในครอบครัวที่มีความสุขไม่หมั่นอึดอัด</p> <p>ภาพเคลื่อนไหว-พยาบาลนั่งคุยกับผู้รับบริการท่ามุม 90°</p>	<p>2. ใช้ศักยภาพได้เต็มที่</p> <p>“ การที่คน 2 คนมีสัมพันธ์ภาพต่อกันสนิทสนม ร่วมทุกข์ร่วมสุข”</p> <p>ถือเป็นลักษณะของการให้การปรึกษาที่ถูกต้องหรือไม่ เพราะอะไร?</p> <p>ลักษณะของการให้การปรึกษา</p> <p>1. เกี่ยวข้องระหว่างบุคคล 2 คน ในลักษณะสัมพันธ์ภาพของวิชาชีพ</p>	<p>ด้วยความสมัครใจ ผู้รับบริการมีสิทธิในการเลือกและตัดสินใจด้วยตนเอง</p> <p>2. เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการ สามารถใช้ศักยภาพของตนได้เต็มที่ให้เหมาะสม กับวิถีชีวิต ของแต่ละบุคคล ตามขอบข่ายของจริยธรรมของสังคม</p> <p>“ การที่คน 2 คนมีสัมพันธ์ภาพต่อกันสนิทสนม ร่วมทุกข์ร่วมสุข”</p> <p>ถือเป็นลักษณะของการให้การปรึกษาที่ถูกต้องหรือไม่ เพราะอะไร?</p> <p>“ลักษณะของการให้การปรึกษา” ดังต่อไปนี้</p> <p>1. เป็นกาเกี่ยวข้องกับระหว่างบุคคล 2 คน ในลักษณะสัมพันธ์ภาพทางวิชาชีพ โดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึกซึ่งกันและกัน</p>

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
<p>ภาพเคลื่อนไหว-ผู้รับบริการกำลังพูดระบาย พยายามตั้งใจฟัง</p>	<p>2. การติดต่อระหว่างบุคคล มีจุดมุ่งหมาย เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับบริการ</p>	<p>โดยกระบวนการติดต่อสื่อสารทั้งคำพูดและ ท่าทาง</p> <p>2. การติดต่อเกี่ยวข้องระหว่างบุคคล 2 คน ดังกล่าว มีจุดมุ่งหมาย เพื่อปรับเปลี่ยน พฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง นั่นคือ ผู้รับบริการ โดยมีการเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการให้ การปรึกษา</p>
<p>ภาพนิ่ง-ผู้รับบริการ กลับสู่สังคม -ผู้รับบริการนั่งหันหน้าให้ตามี -ผู้รับบริการอยู่ในครอบครัว ที่มีความสุข</p>	<p>3. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับ บริการ มุ่งใช้พลังของผู้รับบริการ</p> <p>ผู้รับบริการเป็นคนใจร้อน ทะเลาะกับภรรยาเป็นประจำ เขาเข้าใจและยอมรับตนเอง แต่ไม่ยอมเปลี่ยนพฤติกรรม ในฐานะผู้ให้การศึกษาควรร</p>	<p>3. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับบริการ มุ่งใช้พลังในตัวผู้รับบริการ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยผู้ให้การศึกษา ไม่ได้ตอบสนองโดยตรงในสิ่งที่ ปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>ผู้รับบริการเป็นคนใจร้อน ทะเลาะกับภรรยาเป็นประจำ เขาเข้าใจและยอมรับตนเอง แต่ไม่ยอมเปลี่ยนพฤติกรรม ในฐานะผู้ให้การศึกษาควรร</p>

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
<p>ภาพเคลื่อนไหว-ผู้รับบริการเกาะประตูและเดินเข้ามาในห้อง ตัวแบบเชื้อเชิญให้นั่ง</p>	<p>ทำอย่างไรและควรบอกกรรยา เขาหรือไม่? “หลักการให้การปรึกษาที่ดี” 1. ผู้รับบริการต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้วยความสมัครใจ</p>	<p>ทำอย่างไรและควรบอกกรรยา เขาหรือไม่? “หลักการให้การปรึกษาที่ดี” 1. การให้การปรึกษาเกี่ยวข้องกับ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยผู้รับบริการต้องการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้วยความสมัครใจ คือ เป็นเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการ</p>
<p>ภาพเคลื่อนไหว-ผู้รับบริการพูด ตัวแบบ ยิ้ม และ พยักหน้ารับคำพูด</p>	<p>2. มีการจัดสภาพ เพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลง</p>	<p>2. ต้องมีการจัดสภาพ เพื่อช่วยให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เช่น การให้การเตรียมแรง</p>
<p>ภาพเคลื่อนไหว-ผู้รับบริการพูด ตัวแบบ ตั้งใจฟังทั้ง 2 คนนั่งท่ามุม 90°</p>	<p>3. เน้นจุดมุ่งหมายและกระบวนการให้การปรึกษา</p>	<p>3. การให้การปรึกษานั้นที่จุดมุ่งหมายและ กระบวนการให้การปรึกษา ไม่ใช่คำนิยมหรือ ปรัชญาของผู้ให้การปรึกษา</p>
<p>ภาพเคลื่อนไหว-ผู้รับบริการพูด ตัวแบบ ตั้งใจฟัง ทั้ง 2 คนนั่งท่ามุม 90°</p>	<p>4. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยผ่านกระบวนการ สัมภาษณ์ และการปฏิบัติสัมพันธ</p>	<p>4. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผ่านใหญ่กระทำ โดยผ่านกระบวนการสัมภาษณ์ และการปฏิบัติสัมพันธ</p>

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
<p>ตัวแบบนั่งฟัง ผู้รับบริการอย่างตั้งใจ พยักหน้าเป็นช่วงๆ</p> <p>ตัวแบบนั่งท่ามุม 90 องศา ผู้รับบริการอย่างตั้งใจ</p> <p>ตั้งใจ ผู้รับบริการพูดอย่างสบายใจ</p>	<p>5. เน้นคุณภาพของการฟัง</p> <p>6. ถือเป็นความลับ (Confidential)</p> <p>กระบวนการให้การปรึกษา มีขั้นตอนอะไรบ้าง ใครคือผู้ริเริ่มกระบวนการ ใครคือผู้วินิจฉัยปัญหา ใครคือผู้เลือกแนวทางการปฏิบัติ และจะจบการปรึกษาเมื่อไร จบอย่างไร?</p>	<p>5. เทคนิคการฟัง เน้นการเป็นผู้ฟังที่ดี ฟังอย่างตั้งใจ และเน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ</p> <p>6. การให้การปรึกษาจะต้องเป็นเรื่องปกปิดเป็นความลับ</p> <p>กระบวนการให้การปรึกษา มีขั้นตอนอะไรบ้าง ใครคือผู้ริเริ่มกระบวนการ ใครคือผู้วินิจฉัยปัญหา ใครคือผู้เลือกแนวทางการปฏิบัติ และจะจบการปรึกษาเมื่อไร จบอย่างไร?</p> <p>กระบวนการให้การปรึกษา</p> <p>1. เริ่มจากการที่ผู้รับบริการและผู้ให้การปรึกษามายพบกัน โดยผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ</p>
<p>ภาพเคลื่อนไหว-ผู้รับบริการเดินเข้ามาในห้อง ตัวแบบเชื้อเชิญให้นั่ง จากนั้นเป็นภาพต่อเนื่อง</p>	<p>1. การริเริ่ม</p>	

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
<p>บริการเมื่อจบคำบรรยายข้อที่ 4</p> <p>ภาพเคลื่อนไหวผู้ให้บริการเดินเข้ามาในห้องพยาบาลเชิญเชิญให้นั่งสีหน้ายิ้มต้อนรับเป็นมิตร</p>	<p>2. การร่วมกันกำหนดข้อวินิจฉัย (Inference)</p> <p>3. การทำข้อตกลง (Agreement) ในการเลือกแนวทางปฏิบัติ</p> <p>4. สิ้นสุดการให้คำปรึกษา</p> <p>กระบวนการให้การปรึกษาจะสำเร็จได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยอะไร เพราะอะไร?</p> <p>กระบวนการให้การปรึกษาจะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 2 ประการ</p>	<p>2. จากนั้น ร่วมกันวินิจฉัย โดยเป็นข้อมูลที่เป็นจริง เพื่อนำไปสู่การจัดการกับปัญหา โดยวิธีการที่เหมาะสม</p> <p>3. ผู้รับกลับไปเผชิญปัญหาด้วยตนเอง โดยเลือกแนวทางปฏิบัติเพื่อให้หลุดพ้นจากปัญหาตามเป้าหมายที่ตั้งไว้</p> <p>4. สิ้นสุดการให้คำปรึกษา เมื่อผู้รับบริการสามารถตั้งทิศทางของตนเองมาให้ได้</p> <p>กระบวนการให้การปรึกษาจะสำเร็จได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยอะไร เพราะอะไร?</p> <p>ในทางการพยาบาลกระบวนการให้การปรึกษาจะเกิดขึ้นเมื่อพยาบาลและผู้รับบริการ หรือญาติได้พบปะพูดคุยถึงปัญหาและสุขภาพ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาตนเองในด้านสุขภาพของผู้รับบริการ การดำเนินการปรึกษาจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 2 ประการ</p>

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
<p>ข้อ1. กดต้องจับใบหมักผู้รับบริการ</p> <p>ข้อ2. กดต้องจับใบหมักผู้ให้บริการปรึกษา</p>	<p>ขั้นตอนการให้คำปรึกษา</p> <p>1. การสร้างสัมพันธภาพ</p> <p>2. การสำรวจปัญหา</p>	<p>1. ผู้รับบริการแต่ละบุคคลมีจุดมุ่งหมายที่ماهพบแตกต่างกัน ปัญหาที่ขอการปรึกษาจึงมีหลากหลาย ทั้งนี้ผู้รับบริการรู้แล้วว่าเป็นปัญหาหรือไม่ทราบว่าเป็นปัญหาที่แท้จริงคืออะไร ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจึงมีความคับข้องใจหรือไม่สุขสบายใจเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาเสมอ</p> <p>2. ผู้ให้บริการปรึกษาซึ่งต่างมีแนวคิดหรือทฤษฎีที่ยึดเป็นหลักในการปรึกษาคตามความเชื่อของผู้ให้บริการปรึกษานั้น ๆ แตกต่างกัน</p> <p>ขั้นตอนการให้คำปรึกษามี 5 ขั้นตอนสำคัญคือ</p> <p>1. การสร้างสัมพันธภาพ มีเป้าหมายเพื่อก่อให้เกิดการไว้วางใจโดยใช้ทักษะต่างๆ เช่นการแนะนำตัว การทักทาย การใส่ใจ การตกลงประเด็น เป็นต้น</p> <p>2. การสำรวจปัญหา มีเป้าหมายสำคัญคือต้องการให้ผู้รับบริการสำรวจตนเอง โดยใช้ทักษะการตั้งคำถาม การทวนความ การสะท้อน ความรู้สึก การตีความ การกระเอย เป็นต้น</p>

ภาพประกอบ	ภาพอธิบาย	เสียง
<p>ภาพเคลื่อนไหวต่อเนื่อง ตัวแบบเชื้อเชิญให้ผู้รับบริการนั่ง จากนั้นนั่งพูดคุยกันท่ามุม 90° ขณะบการสนทนา ผู้รับบริการดูขึ้นเดินกลับ ตัวแบบดูเดินตามไปต่าง</p>	<p>3. การเข้าใจปัญหา</p> <p>4. การวางแผนแก้ปัญหา</p> <p>5.สิ้นสุดการให้การปรึกษา</p>	<p>8. การเข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการมีเป้าหมายสำคัญ คือ ต้องการให้ผู้รับบริการมีความกระตือรือร้นในปัญหา เข้าใจตนเองตามความเป็นจริง ทักษะที่จำเป็นในขั้นตอนนี้ได้แก่ การทวนซ้ำ การสรุปความ การชี้ประเด็นให้ชัด การเลือกประเด็น การให้กำลังใจ เป็นต้น</p> <p>4. การวางแผนแก้ปัญหา มีเป้าหมายให้ผู้รับบริการรู้เป้าหมายและวิธีการแก้ปัญหา ทักษะที่จำเป็นในขั้นตอนนี้คือ การให้ข้อมูล การให้กำลังใจ การกำหนดทางเลือกที่จะตัดสินใจ การพิจารณาผลที่จะได้รับ เป็นต้น</p> <p>5.สิ้นสุดการให้การปรึกษา กระทำเมื่อผู้รับบริการกระตือรือร้นในปัญหา และมีแนวทางแก้ไขปัญหาของตนเอง มีความตั้งใจนำไปปฏิบัติ หรือมีการส่งต่อไปในที่เหมาะสมกับผู้รับบริการต่อไป หรือมีการนัดพบครั้งต่อไป เพื่อการติดตามประเมินผล ทักษะที่จำเป็นในขั้นตอนนี้คือ ทักษะการสรุปความ การให้กำลังใจ</p>

ภาพประกอบ	ภาพกิจกรรม	เสียง
<p>1. ภาพเคลื่อนไหว-ภาพตัวแบบนิ่งให้การปรึกษากับผู้รับบริการ โนม์ตัวเจ้าหาผู้รับบริการ</p>	<p>ทักษะการให้การปรึกษาที่สำคัญ</p> <p>1. การใส่ใจ</p> <p>การแสดงว่าเราสนใจในตัวเขา เราควรวางตัวเช่นไร จำเป็นหรือไม่ที่ต้องจดค่านิ่ง 90° และ ห่าง 3-4 ฟุต?</p>	<p>สนทนาเรื่องทั่วไป และกล่าวคำตำหนิในที่สุด</p> <p>ทักษะการให้การปรึกษาที่สำคัญ</p> <p>1. การใส่ใจ</p> <p>การแสดงว่าเราสนใจในตัวเขา เราควรวางตัวเช่นไร จำเป็นหรือไม่ที่ต้องจดค่านิ่ง 90° และ ห่าง 3-4 ฟุต?</p> <p>ทักษะการให้การปรึกษาที่สำคัญ ได้แก่</p> <p>1. การใส่ใจเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกด้วยภาษาพูดหรือภาษาท่าทาง โดยแสดงความสนใจ เห็นความสำคัญบอกถึงความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ ระยะห่างประมาณ 3-4 ฟุต การประสานสายตา 90° แสดงถึงความเคารพ โนม์ตัวไปทางผู้รับบริการ การพูดจะต้องสัมพันธ์กับเรื่องที่ได้รับบริการพูด</p>

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
<p>ตัวแบบลุกขึ้นชี้ข้อเท็จจริงให้ผู้รับบริการนั่ง จากนั้นตัวแบบแนะนำตนเอง</p> <p>ใช้คำถาม ผู้รับบริการพูดระยะยาว</p> <p>ถึงปัญหาที่ทำให้ต้องมาขอคำปรึกษา</p>	<p>2. การเริ่มต้นการปรึกษา</p> <p>-เมื่อเราไปติดต่อขอความช่วยเหลือ จากใครเราต้องการให้เขาแสดง อย่างไรกับเราบ้าง?</p> <p>2. การเริ่มต้นการปรึกษา</p> <p>- บรรยากาศอบอุ่น</p> <p>- เชื้อเชิญ</p> <p>- ใช้คำถามปลายเปิด</p> <p>3. การให้การปรึกษากับใคร</p> <p>เราควรเรียนรู้ เข้าใจ และ กำหนดอะไรเป็นสิ่งสำคัญ?</p> <p>3. เข้าใจในกระบวนการให้การปรึกษา</p> <p>- ต้องรับรู้บทบาทซึ่งกันและกัน</p>	<p>2. การเริ่มต้นการปรึกษา</p> <p>-เมื่อเราไปติดต่อขอความช่วยเหลือ จากใครเราต้องการให้เขาแสดง อย่างไรกับเราบ้าง?</p> <p>2. ทักษะการเริ่มต้นการให้การปรึกษา จะต้อง เป็นการเริ่มต้นที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น ผ่อนคลาย ปลอดภัยที่จะปรึกษา โดยทำให้ผู้รับคำปรึกษารู้ว่าผู้ให้การปรึกษามีความเข้าใจ และยอมรับตั้งแต่ช่วงแรกที่พบกัน ทำให้ได้โดยการ เชื้อเชิญ ยอมรับรับ ใช้คำถามเปิดและเป็นผู้ฟังที่ดี</p> <p>3. การให้การปรึกษากับใคร</p> <p>เราควรเรียนรู้ เข้าใจ และ กำหนดอะไรเป็นสิ่งสำคัญ?</p> <p>3. ทักษะในการเข้าใจกระบวนการ การให้การ ปรึกษาทั้งสองฝ่าย ควรรับรู้บทบาทของกันและ</p>
<p>3. ตัวแบบทำข้อตกลงว่าการให้การปรึกษา เป็นความลับ</p>		

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
	<p>- เป็นความลับ</p> <p>- มีเป้าหมาย, ระยะเวลา</p> <p>4.คำถามปลายเปิดมีประโยชน์อย่างไร?</p> <p>4. การตั้งคำถาม</p> <p>- คำถามปลายเปิด</p> <p>5. การเสียบ</p> <p>การเสียบของผู้รับบริการ</p> <p>มีความหมายอย่างไร?</p> <p>การเสียบของผู้ให้บริการ</p> <p>ควรใช้กรณีใด?</p> <p>5. การเสียบ</p> <p>การเสียบของผู้รับบริการ</p> <p>- ไม่พร้อมจะเปิดผล, ต่อต้าน</p> <p>- กิจพิจารณา, ผ่อนคลาย</p>	<p>กัน รู้ถึงเป้าหมายที่ต้องการ ระยะเวลา สัญญา ในการปรึกษา เช่น การรักษาความลับ</p> <p>4.คำถามปลายเปิดมีประโยชน์อย่างไร?</p> <p>4. การตั้งคำถาม ควรเป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งช่วยให้ผู้รับบริการมีการแสวงหาต่อไป ทำให้เข้าใจตนเองและปัญหาของตนเองมากขึ้น</p> <p>5. การเสียบ</p> <p>การเสียบของผู้รับบริการ มีความหมายอย่างไร?</p> <p>การเสียบของผู้ให้บริการ</p> <p>ควรใช้กรณีใด?</p> <p>5. ผู้ให้บริการจะต้องประเมิน ความหมายของผู้รับบริการให้ได้ ก่อนว่าเกิดจากการต่อต้าน อึดอัด ไม่ยอมรับร่วมมือ หรือผู้ให้บริการพูดตรงประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พร้อมที่จะเปิดเผย ผู้ให้</p>
<p>4. ตัวแบบใช้คำถามปลายเปิดถามผู้รับบริการ</p> <p>5. ผู้รับบริการไม่ยอมรับแสดงถึงหน้าอึดอัด</p>		

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
<p>ตัวแบบ นิ่งเงียบให้ฟังผู้รับบริการพูด</p> <p>6. ผู้รับบริการ แสดงสีหน้าอึดอัด ถอนหายใจ</p>	<p>ผู้ให้การปรึกษา</p> <p>- ให้ผู้รับบริการคิดพิจารณาตัวเอง</p> <p>6. การสังเกตอย่างไรจึงรับรู้ การเปลี่ยนแปลง ทางสรีระ.อารมณ์ ของผู้รับบริการ?</p> <p>6. การสังเกต</p> <p>- สีหน้า, น้ำเสียง, ท่าทาง, เหนื่อยออกมือนิ่งและอารมณ์</p> <p>7. การทวนซ้ำ ควรใช้เมื่อไร</p> <p>ใช้อย่างไร ที่ทำให้ผู้รับบริการ รับรู้ที่เราใส่ใจเขา และไม่ทำ</p>	<p>การปรึกษาอย่างพยายามรุกเร้าให้พูด</p> <p>การเงียบของผู้รับบริการมีความหมายอีกอย่าง คือ การคิดพิจารณาสิ่งที่ตนเองพูดหรือกระทำ เช่น พูด ระบายแล้วร้องไห้แล้วเงียบ เพื่อผ่อนคลาย การเงียบชั่วคราวกระทำโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ได้คิดทบทวน หรืออภิปรายต่อ</p> <p>6. การสังเกตอย่างไรจึงรับรู้ การเปลี่ยนแปลง ทางสรีระ,อารมณ์ ของผู้รับบริการ?</p> <p>6. การสังเกต เป็นการใช้ประสาทสัมผัส เพื่อรับรู้ สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการแสดงออก เช่น สีหน้า เสียง อุทาน สบถ การจับมือผู้รับบริการว่าเย็น เหนื่อยออก ความสอดคล้องของท่าพูดและท่าที่เป็นต้น</p> <p>7. การทวนซ้ำ ควรใช้เมื่อไร</p> <p>ใช้อย่างไร ที่ทำให้ผู้รับบริการ รับรู้ที่เราใส่ใจเขา และไม่ทำ</p>

ภาพประกอบ	คำพ้อง	เสียง
<p>7. ผู้รับบริการ พูด ตัวแบบทวนซ้ำคำพูด</p>	<p>ให้เขาอี้อัด?</p> <p>7. การทวนซ้ำ</p> <ul style="list-style-type: none"> - พูดโดยไม่เปลี่ยนแปลงในแง่ของภาษา - แสดงความใส่ใจ - ไม่ควรใช้บ่อย 	<p>ให้เขาอี้อัด?</p> <p>7. การทวนซ้ำ เป็นการพูดโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลง ทั้งภาษาหรือความรู้สึกที่แสดงออกมาทวนซ้ำเฉพาะ ประเด็นสำคัญ หรือทวนซ้ำ สรุป การทวนซ้ำ ควรทำ แล้วหยุดยั้งเพื่อให้ผู้ใช้บริการปรึกษาเข้าใจตรงกับ ผู้รับบริการแล้ว อีกทั้งยังแสดงถึงความใส่ใจ ช่วยให้ผู้รับ บริการมีกำลังใจพูดต่อไป การทวนซ้ำบ่อย ๆ หรือ ตลอดเวลาจะทำให้ผู้รับบริการอี้อัดไม่แน่ใจในความ สามารถของผู้ให้บริการปรึกษา</p>
<p>8. ตัวแบบพูดให้สวามก่าลังใจ ผู้รับบริการ</p>	<p>8. การให้ก่าลังใจ</p> <p>หากให้แล้วผู้รับบริการจะรู้สึกอย่างไร ?</p> <p>หากใช้บ่อยเขาจะรู้สึกอย่างไร ?</p>	<p>8. การให้ก่าลังใจ</p> <p>หากให้แล้วผู้รับบริการจะรู้สึกอย่างไร ?</p> <p>หากใช้บ่อยเขาจะรู้สึกอย่างไร ?</p>
<p>8. ตัวแบบพูดให้สวามก่าลังใจ ผู้รับบริการ</p>	<p>8. การให้ก่าลังใจ</p> <p>อาจใช้การพยักหน้าหรือสนับสนุนคำพูด</p>	<p>8. การให้ก่าลังใจ เป็นทักษะ ที่ทำให้ผู้รับบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการได้พูดมา อาจใช้การพยักหน้าหรือ พรั้มหรือเพราะจะทำให้ขาดคุณค่าได้ และอาจ ทำให้ผู้รับบริการโยนความรับผิดชอบอีกทั้งจะทำให้</p>

ภาพประกอบ	ภาพกิจกรรม	เสียง
<p>9. ผู้รับบริการอีดีททำท่าจะพูดแต่ไม่พูด</p> <p>ตัวแบบสะท้อนความรู้สึก</p>	<p>9. การสะท้อนความรู้สึก</p> <p>ช่วยผู้รับบริการ ได้อย่างไร?</p> <p>ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องทำอย่างไร?</p>	<p>การเข้าใจตนเองของผู้รับบริการถูกจำกัดในวงแคบได้</p> <p>9. การสะท้อนความรู้สึก</p> <p>ช่วยผู้รับบริการ ได้อย่างไร?</p> <p>ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องทำอย่างไร?</p>
<p>9. ผู้รับบริการอีดีททำท่าจะพูดแต่ไม่พูด</p> <p>ตัวแบบสะท้อนความรู้สึก</p>	<p>9. การสะท้อนความรู้สึก</p> <p>ผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - พูดได้มากขึ้น - มองตนเองได้ชัดเจน <p>ผู้ให้บริการปรึกษาต้องช่างสังเกต</p>	<p>9. การสะท้อนความรู้สึก ใช้เพื่อให้ผู้รับบริการได้</p> <p>สามารถพูดได้มากขึ้นเกี่ยวกับความรู้สึกที่ตนเองได้รับ</p> <p>อีกทั้งจะช่วยให้ ผู้รับบริการมองเห็นสภาพการณ์ของตนเองได้ชัดเจน และเป็นจริงมากขึ้น</p> <p>การสะท้อนความรู้สึก ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องช่าง</p> <p>ความรู้สึกนั้นๆ แล้วบอกผู้รับบริการด้วยภาษาง่าย ๆ</p> <p>ทันทีที่สังเกตเห็น</p>
	<p>10. การสรุป</p> <p>ควรทำเมื่อไร?</p> <p>ทำได้อย่างไร?</p> <p>และจะสรุปอะไรบ้าง?</p>	<p>10. การสรุป</p> <p>ควรทำเมื่อไร?</p> <p>ทำได้อย่างไร?</p> <p>และจะสรุปอะไรบ้าง?</p>

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
<p>10. ตัวอย่างชุดสรุปก่อนยุติการศึกษา</p>	<p>10. การสรุปความ - สรุปเนื้อหา, ความรู้ที่ทบทวนหรือกระบวนการ</p>	<p>10. การสรุปความ เป็นการสรุปเนื้อหา ความรู้สึกหรือกระบวนการให้การศึกษา เพื่อให้ผู้รับบริการกระทำการยุติการสนทนาหรือก่อนเริ่มสนทนา โดยสรุปจากการบริการทุกครั้งก่อนการสรุปความก็เพื่อช่วยประเด็นสำคัญที่ได้พูดคุยกับทำ ให้ผู้รับบริการตระหนักในสิ่งที่ตนเป็นปัญหาหรือการจัดการกับปัญหาที่ผ่านมา</p>
<p>11. ตัวอย่างถามหัวข้อปัญหาซ้ำเพื่อเลือกประเด็นสนทนา</p>	<p>11. “การเลือกประเด็นสนทนาและแนวทางแก้ไข การติดตามความคิดของผู้ให้การศึกษา” คำถามนี้ถูกต้องหรือไม่? เพราะเหตุใด?</p>	<p>11. “การเลือกประเด็นสนทนาและแนวทางแก้ไข การติดตามความคิดของผู้ให้การศึกษา” คำถามนี้ถูกต้องหรือไม่? เพราะเหตุใด?</p>
<p>11. ตัวอย่างถามหัวข้อปัญหาซ้ำเพื่อเลือกประเด็นสนทนา</p>	<p>11. การเลือกประเด็นสนทนาและแนวทางแก้ไข - เน้นตัวผู้รับบริการ - เน้นปัจจุบัน</p>	<p>11. การเลือกประเด็นสนทนาและแนวทางแก้ไข ผู้รับบริการส่วนใหญ่มักเลือกประเด็นปัญหา และแนวทางแก้ไขที่ผู้อื่น ทำให้การแก้ปัญหาเป็นไปได้ยาก และไม่แก้ปัญหาที่แท้จริง, ดังนั้น ควรเลือก</p>

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
<p>12. คำนวณบนแกนแนวทแยงมุม และช่วยให้ผู้รับบริการมองเห็นตนเอง</p>	<p>12. การให้ข้อมูลและคำแนะนำ การที่ผู้รับบริการเลือกแก้ปัญหา ด้วยวิธีซ้ำๆ ให้การปรึกษา ควรแนะนำเช่นไร?</p>	<p>เน้นปัจจุบันให้มากที่สุด โดยเรื่องที่จะสนทนาควร เลือกจากสิ่งที่ผู้รับบริการเป็นผู้พูดถึงเท่านั้น</p> <p>12. การให้ข้อมูลและคำแนะนำ การที่ผู้รับบริการเลือกแก้ปัญหา ด้วยวิธีซ้ำๆ ให้การปรึกษา ควรแนะนำเช่นไร?</p>
<p>12. คำนวณบนแกนแนวทแยงมุม และช่วยให้ผู้รับบริการมองเห็นตนเอง</p>	<p>12. การให้ข้อมูลและคำแนะนำ - ช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจปัญหาของตนเอง - มองเห็นทางเลือกปัญหาหลายทาง</p> <p>13. การตีความ มีข้อความนี้จะอย่างไรบ้าง?</p>	<p>12. การให้ข้อมูลและคำแนะนำจะเป็นประโยชน์ ในแง่ผู้รับบริการเข้าใจปัญหา ของตัวเอง และใช้ข้อ มูลนั้นประกอบความคิดตัดสินใจ หรือเลือกแนวทางการปฏิบัติ มากขึ้น เช่น ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกแนวทางการ ปัญหาแล้ว แต่ผู้ให้การปรึกษาเห็นว่ายังมีแนวทาง อื่นๆ อีก อาจให้คำแนะนำเพิ่มเติมหรืออาจให้ข้อมูล เกี่ยวกับข้อดีข้อเสียของทางเลือกที่ผู้รับบริการเลือก</p> <p>13. การตีความ มีข้อความนี้จะอย่างไรบ้าง?</p>

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
<p>13. ตัวแบบบทความรู้สึกของผู้รับบริการ</p>	<p>ควรทำในระยงใด และควรนำอะไรมาประกอบ ในการตีความ?</p> <p>13. การตีความ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● อธิบาย - พฤติกรรม - ความรู้สึก - อารมณ์ <ul style="list-style-type: none"> ● ไม่ควรทำระยะแรก ● ควรนำทฤษฎี - พฤติกรรมศาสตร์ - บุคลิกภาพ และนำ - เหตุผล - ข้อมูลส่วนตัว - สภาพแวดล้อม 	<p>ควรทำในระยงใด และควรนำอะไรมาประกอบ ในการตีความ?</p> <p>13. การตีความ เป็นการอธิบายพฤติกรรม ความรู้สึกและ สภาพอารมณ์ที่เป็นปัญหา รวมทั้งนี้ให้ผู้ใช้บริการเห็นสาเหตุของปัญหาในแง่ใหม่ๆ ได้ ผู้ให้บริการ ปรึกษาควรระมัดระวัง เพราะหากตีความผิด จะทำให้ ผู้รับบริการ ไม่เชื่อมั่นในการปรึกษา และหลงประเด็น ปัญหาของตนเองได้</p> <p>การตีความไม่ควรทำในระยะแรก เพราะข้อมูลไม่ เพียงพอ</p> <p>การตีความต้องใช้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์ ทฤษฎี บุคลิกภาพ การใช้เหตุผลโดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมมาร่วมพิจารณาด้วย</p> <p>การตีความอาจจะทำให้เกิดการต่อต้านได้ ถ้าข้อคิดอยู่ในบทความของผู้รับบริการ เชื่อตรงกันข้ามกับความเชื่อ และความปลอดภัยของผู้รับบริการ</p>

ภาพประกอบ	ภาพกิจกรรม	เสียง
<p>14. ตัวแบบกล่าวสวัสดิ์และบอกยินดีให้การปรึกษาผู้รับบริการเสมอด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร</p>	<p>14. การยุติการปรึกษา การที่ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ เราจะพูดอย่างไรแสดงท่าทีเช่นใด?</p> <p>14. การยุติการปรึกษา ทำเมื่อ - ผู้รับบริการจะแจ้งในปัญหา ทำด้วย - ทำที่อบอุ่น เพื่อที่จะพบกับอีก</p>	<p>14. การยุติการปรึกษา การที่ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ เราจะพูดอย่างไรแสดงท่าทีเช่นใด?</p> <p>14. การยุติการปรึกษากระทำเมื่อผู้รับบริการจะแจ้งในปัญหาอย่างไรจึง สามารถหาวิธีแก้ปัญหาที่เหมาะสมได้ ผู้ให้การปรึกษาคงอธิบายผู้รับบริการ เข้าใจว่า ในสภาวะปัจจุบันเขาสามารถจัดการปัญหาได้แล้วและ ไม่จำเป็นต้องมาพบผู้ให้คำปรึกษาอีก ,เพราะเขาสามารถจัดการสภาพของตนเองออกมาใช้ได้แล้ว</p>
	<p>ลักษณะบุคลิกภาพที่ดี มีประโยชน์? การมีบุคลิกที่ดีสามารถเป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดีหรือไม่เพราะอะไร?</p>	<p>การยุติการปรึกษาคงเป็นไปช่วยทำที่อบอุ่น เพื่อที่จะพบกับอีก</p> <p>ลักษณะบุคลิกภาพที่ดี มีประโยชน์? การมีบุคลิกที่ดีสามารถเป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดีหรือไม่เพราะอะไร?</p>
	<p>ลักษณะบุคลิกภาพที่ดี มีประโยชน์? การมีบุคลิกที่ดีสามารถเป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดีหรือไม่เพราะอะไร?</p>	<p>ลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้การปรึกษาที่ดีดีจึงจะทำให้</p>

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
<ol style="list-style-type: none"> 1. ตัวแบบพูดกับเพื่อน 2. พยายามนั่งฟังผู้ป่าวพูดอย่างใจเย็น 3. ตัวแบบพูดคุยกับเพื่อนอย่างมีความสุข 4. พยายามอธิบายให้ผู้รับบริการนั่งแสดง ความใส่ใจ 5. ตัวแบบยิ้มให้ผู้รับบริการ 6. ตัวแบบพูดกับเพื่อนมองโลกในแง่ดี 7. ตัวแบบนั่งสังเกตผู้รับบริการ 8. พยายามนั่งคุยกับผู้รับบริการ มีการศึกษา และผู้รับบริการการศึกษาบ่อย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. รู้จักและยอมรับตนเอง 2. อคทนใจเย็น 3. สบายใจที่จะอยู่กับผู้อื่น 4. จริงใจและตั้งใจช่วยเหลือผู้อื่น 5. มีท่าทีเป็นมิตรอบอุ่น 6. มองโลกในแง่ดี 7. ช่างสังเกต และไวต่อความรู้สึก 8. ใช้คำพูดที่เหมาะสมตามระดับความเข้าใจของผู้รับ บริการ 	<p>กระบวนการบริการประสบความสำเร็จได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รู้จักและยอมรับตนเอง 2. อคทนใจเย็น 3. สบายใจที่จะอยู่กับผู้อื่น 4. จริงใจและตั้งใจช่วยเหลือผู้อื่น 5. มีท่าทีเป็นมิตรอบอุ่น 6. มองโลกในแง่ดี 7. ช่างสังเกต และไวต่อความรู้สึก 8. ใช้คำพูดที่เหมาะสมตามระดับความเข้าใจของผู้รับ บริการ

ภาพประกอบ	ภาพกิจกรรม	เสียง
<p>9. ผู้รับบริการหิวระาะ ตัวเมยร่วมหิวระาะ</p> <p>10. ตัวเมยบ่งฟังผู้รับบริการพูดอย่างตั้งใจ</p> <p>11. ผู้รับบริการมีแวมแก้ไขปัญหา และสากลับ</p>	<p>9. ผู้จักใช้การมณีขึ้นอย่างถูกกาละเทศะ และ บุคคล</p> <p>10. เป็นผู้รับฟังที่ดี สามารถใช้ความเจียบได้ โดยไม่มีวิตกกังวล</p> <p>11. ช่วยแก้ปัญหาคำได้</p> <p>คำถามท้ายบท</p> <p>1. การที่ ช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจและยอมรับตนเองตาม ความป็นจริง พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาตนเอง พยายามลดความแสดงบทบาทเช่นไร?</p> <p>2. ลักษณะของการปรึกษาใช้กระบวนการอะไรเป็นสำคัญ มีความเหมือนหรือแตกต่างจากการสร้างปฏิสัมพันธ์เพื่อ การรักษายังไร?</p> <p>3. บทบาท ของผู้ให้การปรึกษามีอะไรบ้างจงอธิบาย?</p>	<p>9. ผู้จักใช้การมณีขึ้นอย่างถูกกาละเทศะ และ บุคคล</p> <p>10. เป็นผู้รับฟังที่ดี สามารถใช้ความเจียบได้โดยไม่มี วิตกกังวล</p> <p>11. ช่วยแก้ปัญหาคำได้</p> <p>คำถามท้ายบท</p> <p>1. การที่ ช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจและยอมรับตนเองตาม ความป็นจริง พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาตนเอง พยายามลดความแสดงบทบาทเช่นไร</p> <p>2. ลักษณะของการปรึกษาใช้กระบวนการอะไรเป็นสำคัญ มีความเหมือนหรือแตกต่างจากการสร้างปฏิสัมพันธ์เพื่อ การรักษายังไร?</p> <p>3. บทบาท ของผู้ให้การปรึกษามีอะไรบ้างจงอธิบาย</p>

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
	<p>4. จงบอกขั้นตอนของการให้การปรึกษาและสิ่งที่ควรเน้นมีอะไรบ้าง?</p> <p>5. ทักษะการให้การปรึกษาที่สำคัญมีอะไรบ้างและข้อควรระวังอะไรบ้างในแต่ละทักษะคือ?</p> <p>6. การปรึกษาจะประสบความสำเร็จได้ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องมีคุณลักษณะอย่างไรบ้างและการมีคุณลักษณะที่ดี ผู้ให้การปรึกษาคควรปฏิบัติเช่นไร?</p>	<p>4. จงบอกขั้นตอนของการให้การปรึกษาและสิ่งที่ควรเน้นมีอะไรบ้าง?</p> <p>5. ทักษะการให้การปรึกษาที่สำคัญมีอะไรบ้างและข้อควรระวังอะไรบ้างในแต่ละทักษะคือ?</p> <p>6. การปรึกษาจะประสบความสำเร็จได้ ผู้ให้การปรึกษาจะต้องมีคุณลักษณะอย่างไรบ้างและการมีคุณลักษณะที่ดี ผู้ให้การปรึกษาคควรปฏิบัติเช่นไร?</p>

ภาพประกอบ	ภาพกิจกรรม	เสียง
<p>ผู้รับบริการยื่นอ่านป้ายหน้าห้องที่เขียนว่า ห้องให้การปรึกษา ยินดีต้อนรับ ผู้รับบริการ</p> <p>เกาะประชุมห้องแล้วเดินเข้าไป</p> <p>ตัวเบบนั่งอ่านตำราเรียงภายในห้อง เมื่อเห็นผู้รับบริการก็ลุกขึ้นเชิญผู้รับบริการนั่ง โดยให้นั่งทำมุม 90° สายตามองผู้รับบริการ อย่างเอาใจใส่</p> <p>ตัวเบบและผู้รับบริการนั่งทำมุม 90° นักศึกษาพยาบาลตั้งใจฟัง แสดงภาวะใส่ใจ โดยไม่มัวตัวเข้ามาผู้รับบริการ</p>	<p>การเริ่มต้นการปรึกษา</p> <p>การสร้างสัมพันธภาพ</p>	<p>ผู้รับบริการ “ผมมาขอคำปรึกษาหน่อยครับ”</p> <p>ตัวเบบ “ยินดีค่ะเชิญนั่งค่ะ”</p> <p>ตัวเบบ “ก่อนอื่นต้องขอแนะนำตัวก่อนนะคะ คิฉันทชื่อ เอมอร ไชยมงคลค่ะ เป็นนักศึกษาพยาบาลบรมราชชนนีนี ค่ะ ไม่ทราบคุณชื่ออะไรคะ”</p> <p>ผู้รับบริการ “</p> <p>ผู้รับบริการ “ผมชื่ออรพรมครับ ผมมีเรื่องเครียดหลายๆ อย่างที่คิดไม่ตก แก้ปัญหาไม่ได้ ดัดสินใจลำบาก”</p> <p>ตัวเบบ “ทุกวันนี้ สังคมเรารวด แข่งขันกันสูง คนเราจึงมี ปัญหาเกิดขึ้นได้มากมาย”</p> <p>ผู้รับบริการ “ใช่ครับ ที่ทำงานผมเครียดมากเพราะมีการ แข่งขันกันสูง”</p> <p>ผู้รับบริการ “ไม่ทราบว่าจะเป็นการจบจนหรือเปล่าครับ”</p>

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
<p>ตัวแบบเป็นตำราวางบนโต๊ะหันไปทางผู้รับบริการโน้มตัวรับผู้รับบริการเล็กน้อย</p>	<p>การใส่ใจ</p> <p>ทำความเข้าใจกระบวนการให้บริการ</p> <p>ยื่นสำรวจปัญหา</p> <p>การทวนซ้ำ</p>	<p>ตัวแบบ “ไม่หระอคะ ดิฉันยินดีมากคะที่คุณห่วงใยใจมากขอกราบเรียนในครั้งนี่”</p> <p>ผู้รับบริการ “ขอบคุณมากครับ ปัญหาของผมมีมากมายไม่รู้จะเริ่มตรงไหนดี”</p> <p>ตัวแบบ “ค่อยๆลำดับเรื่องราวสิคะ ทำให้สบาย การปรึกษาครั้งนี้จะเป็นความลับคะ เรามีเวลาคุยกันประมาณ 1 ชั่วโมงดิฉันหวังว่าคุณคงสบายใจขึ้นหากได้พูดระบายถึงสิ่งที่ทำให้คุณมาที่นี่”</p> <p>ผู้รับบริการ “อย่างที่ผมพูดในตอนต้น ที่ทำงานผมแข่งกันสูงมาก”</p> <p>ตัวแบบ “คุณว่าที่ทำงานคุณมีการแข่งขันกันสูงมาก”</p> <p>ผู้รับบริการ “ครับ ทุกคนจะตั้งหน้าตั้งตาชิงดีชิงเด่นกันทุกรูปแบบ”</p> <p>ตัวแบบ “เขาทำกันอย่างไรหรือคะ”</p> <p>ผู้รับบริการ “บางคนก็ทำงานกันจริงๆ ซึ่งมันไม่เป็นปัญหาหรอกครับ แต่ได้พวกประจบสอพลอนี่ดีเป็นปัญหา”</p> <p>ตัวแบบ “คุณว่า พวกประจบสอพลอ เป็นปัญหา”</p>

ภาพระลอก	ภาพอักษร	เสียง
<p>ผู้รับบริการเยี่ยมคู่คิด</p> <p>นักศึกษาศาสนาอิสลามให้เวลาผู้รับบริการ</p> <p>คิดทบทวน</p> <p>ผู้รับบริการมีสีหน้าสงสัย</p>	<p>การทำความเข้าใจปัญหา</p> <p>ถือยาระเด็นสนทนา</p> <p>การฟัง</p> <p>การตั้งภาค</p> <p>การสะท้อนความรู้สึก</p>	<p>ผู้รับบริการ “ครับ เพราะพวกนี้ทำให้ผมหมดกำลังใจในการทำงาน มันคอยประจบเจ้านาย แล้วเจ้านายก็บ้า</p> <p>ใจตามัน จนผมกระต๊ากตัวไปไหนไม่ได้”</p> <p>ตัวแบบ “เดี๋ยวก่อนนะคะ ดูเหมือนในตอนแรกคุณบอกว่าคุณเครียดเรื่องทำงานมาก เพราะมีการแข่งขันกันสูงไม่ใช่หรือคะ”</p> <p>ผู้รับบริการ “ครับ”</p> <p>ตัวแบบ “แล้วกลุ่มคนประจบสอพลอ และหัวหน้างาน เป็นปัญหาในความเครียดของคุณด้วยหรือเปล่าคะ”</p> <p>ผู้รับบริการ “จริงๆแล้วการแข่งกันในทำงานไม่ค่อยเครียดสักเท่าไร เพราะผมทำงานเต็มมาตลอด แต่เมื่อสัปดาห์ก่อน”</p> <p>ตัวแบบ “ดูคุณไม่ค่อยมั่นใจ เหมือนจะเล่าแต่เล่าดีใช่ไหมคะ”</p>

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
<p>ผู้รับบริการพยาน้ำจืด</p>	<p>การให้กำลังใจ</p>	<p>ผู้รับบริการพยาน้ำจืด ตัวแบบ "คุณพูดมาเถอะค่ะ อย่างน้อยๆ คุณก็ได้ระบายความเครียดที่คุณได้รับ และเรามาช่วยกันคิดกันทีละขั้น ว่าปัญหาเกิดขึ้นอย่างไร และ แก้ไขได้หรือไม่อย่างไร ตีมียะคะ"</p>
<p>ผู้รับบริการอดอาหารก่อนพูด</p>	<p>การใช้คำถาม</p> <p>การทวนซ้ำ</p>	<p>ผู้รับบริการ "เมื่อสัปดาห์ก่อนผมเสียงาน ประมาณ 10 วันงั้นก็เพราะมีธุระเร่งด่วนจริงๆ เพื่อรวบรวมผมไปห้องหัวหน้างาน ผมกลับมาก็ขอบ่ายของโมงถูกหัวหน้างานเรียกไปปรึกษาแล้วตั้งแต่วันนั้นเลย" ตัวแบบ "แล้วหลังจากนั้นละคะ"</p> <p>ผู้รับบริการ "ผมรู้สึกว่าหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานคอยจับผิดผมตลอด จนผมหัวใจอยากลาออกจากงาน ทั้งๆที่เป็นงานที่มั่นคง"</p> <p>ตัวแบบ "ขอโทษนะค่ะ ดิฉันขออนุญาตถามหาเงื่อนไขค่ะว่า สัมพันธภาพของคุณกับผู้ร่วมงานเป็นอย่างไรบ้างคะ"</p> <p>ผู้รับบริการ "ต่างคนต่างอยู่"</p> <p>ตัวแบบ "ต่างคนต่างอยู่?"</p>

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
	<p>การให้กำลังใจ</p>	<p>ผู้รับบริการ "ก็ต่างก็มีครอบครัวต้องดูแล เศรษฐกิจปีปรับตัว วันที่ผมเลี้ยงงาน ก็เพราะผมหลงเป็นนายหน้าค้าที่ดิน จะได้มีรายได้เสริม ไม่ไหวหนีสินลุงรังแต่ถือเงิน" "มันน่ามีเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นเลย"</p> <p>ตัวแบบ "ความจริงการคิดหารายได้เสริมเป็นความคิดที่ดีมากค่ะ"</p> <p>ผู้รับบริการ "เห็นมีคุณเองก็คิดเหมือนผม"</p> <p>ตัวแบบ "เวลาช่วงเย็นหลังเลิกงานคุณมีภาระอะไรบ้างคะ"</p> <p>ผู้รับบริการ "กลับบ้านอาบน้ำเล่นกับลูก เล่นกับน้องตุ๊กตี๋"</p> <p>ตัวแบบ "มีงานอย่างอื่นต้องทำมั๊ยคะ"</p> <p>ผู้รับบริการ "ไม่มีแล้วครับ นอกจากบางครั้งมีงานค้างจากที่ทำงานก็เอามาทำต่อ แต่ไม่ค่อย ประมาณเดือนละครั้ง ผมเป็นคนทุ่มเทกับงาน หัวหน้าชมอยู่เสมอ"</p> <p>ตัวแบบ "ตอนเย็นคุณไม่มีการงานในตอนเย็นนอกจากรับงานค้าง ซึ่งก็ได้เดือนละครั้ง คุณเองเห็นทางแก้ปัญหาไหมคะ"</p>
	<p>การวางแผนแก้ปัญหา</p>	

ภาพประกอบ	ภาพอักษร	เสียง
	<p>การให้ข้อมูลและคำแนะนำ</p>	<p>ผู้รับบริการ “หมายความว่า ผมไม่ตรวจลาออกจากงานแล้วใช้เวลาตอนเย็น หรือจิบ ภาระยามคงไม่ยอมแน่”</p>
<p>การให้ข้อมูลและคำแนะนำ</p>		<p>ตัวแบบ “คุณลองปรึกษากรรยาคุณดูก่อนนะคะ ว่าควรจัดการแบ่งเวลาอย่างไรดีที่ทำให้งานประจำที่กำลังทำหนักหน้ามันคงไม่เสีย และงานเสริมก็ยังคงอยู่ดี”</p>
<p>สนับสนุนการให้การปรึกษา</p>	<p>การสรุปและยุติการให้การปรึกษา</p>	<p>ผู้รับบริการ “ผมจะลองไปติดต่อก่อน”</p> <p>ตัวแบบ “ดิฉันขอสรุปให้คุณฟังนะคะว่า คุณอยากเป็นนายหน้าค้าที่ดิน แต่ใช้เวลานาน ถึงแม้จะเป็นครั้งแรกก็ถูกดำเนินคดี ทำให้หมดกำลังใจจนอยากลาออก ทั้งที่เป็นงานมั่นคง หรือจากเราใช้ด้วยกันแล้ว พบว่า ช่วงเย็นคุณไม่มีการทำงานอย่างอื่น ซึ่งเป็นเวลาที่คุณสามารถหาเงินได้ แต่คุณเกรงภรรยาและลูกไม่เข้าใจ คุณชอบกับไปคิดทบทวนเรื่องลาออก และจะปรึกษากษัตริย์เรื่องเวลาในตอนเย็นเพื่อหารายได้เสริม ผลเป็นอย่างใดเราค่อยมาคุยกันตอนนะคะ”</p>