การสร้างความคิดเชิงบวก

และการให้บริการคำแนะนำ

ผู้แจ้งเหตุที่มีภาวะผิดปกติทางอารมณ์

แนวคิดพื้นฐานในการให้การปรึกษา

- เป็นการให้ความช่วยเหลือทางด้านจิตใจและสังคม
- เป็นกระบวนการและไม่ตายตัว
- เน้นสัมพันธภาพที่ดี
- มีหลักการและเทคนิคเฉพาะของการให้บริการ
- มีการสื่อสารด้วยทัศนคติที่ดี
- เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
- ไม่มีคำตอบสำเร็จรูปหรือตายตัว

ก่อนรับ..สูดลมหายใจเข้าออกยาว ๆ สัก 1 ครั้ง เพื่อเตรียมความพร้อม

ปรับเสียงให้นุ่ม ฟังแล้วอบอุ่น เป็นธรรมชาติ

ควรรอประมาณสัก 2-3 กริ่ง แล้วจึงรับสาย

ควรปรับทอดเสียง ไม่หัวน ลง ท้ายครับ/ค่ะ ไม่ อืม

ใส่ใจน้ำเสียง อารมณ์ ค.รู้สึกของผู้รับบริการ

ควรจดโน้ตสั้น ๆ /หลีกเลี่ยง "ทำไม"

“ผู้ให้การปรึกษา/ผู้บำบัด
ก็เหมือนคนขับรถแท็กซี่
ที่ต้องขับไปตามปลายทาง
ของผู้โดยสาร
ไม่ใช่ไปในที่ที่เราอยากไป”

รองศาสตราจารย์ นายแพทย์พิชัย อิฏฐสกุล

กระบวนการ
ในการให้การปรึกษา

สร้างสัมพันธภาพ

สำรวจปัญหา

เข้าใจปัญหาวางแผนแก้ไขปัญหา

ยุติการให้บริการ

ส่งต่อ

ทักษะพื้นฐาน
ในการให้การปรึกษา

Social Relationship

ค.สัมพันธ์

เชิงสังคม

Professional Relationship

ค.สัมพันธ์

เชิงวิชาชีพ

ทักษะการฟัง

- ฟังอย่างตั้งใจ (วิเคราะห์ความหมาย เนื้อหา น้ำเสียง จังหวะ ความเร็ว)
- ไม่โต้แย้ง ไม่แย่งพูด
- สะกดกลั้นอารมณ์
- ไม่ควรเงียบเป็นเวลานาน (Dead air)

ทักษะการพูด

- **การถาม**

  - การใช้คำถามคำนึงถึงพื้นฐานของ Cl. ด้วย

  - Open end Questions

- **การทวนความ**

  - เป็นการซ้ำประโยค ซ้ำบางประโยค หรือซ้ำแบบสรุปความ

  - ไม่เพิ่มความคิดเห็นของเราเข้าไป

ทักษะการพูด

- **การสะท้อนความรู้สึก**
  - Co.ให้ข้อมูลย้อนกลับด้านความรู้สึกของCl.
  - เพื่อให้ทบทวน ผ่อนคลายและเท่าทัน

- **การแปลความหมาย**
  - ใช้เมื่อจำเป็น ดูสัมพันธภาพด้วย

ทักษะการพูด

- **การตีความให้กระจ่าง**

  - ใช้เมื่อคำพูดของCl. มีความความหมายกำกวม Co.จึงต้องงนำเนื้อหาดังกล่าวมาพูดให้ชัดเจนมากขึ้น

- **การสรุปความ**

  - เป็นการสรุปหลาย ๆ ประเด็น เพื่อให้เห็นภาพรวมของประเด็นที่พูดคุยและความรู้สึกที่เกิดขึ้น

การให้บริการปรึกษา

เป็นเรื่องละเอียดอ่อน

ดังนั้นต้องพร้อมก่อนให้บริการเสมอ

สายป่วน?

รู้เมื่อไรว่าเป็นสายป่วน?

Do's & Don'ts ให้การปรึกษาผู้รับบริการจิตเวช ที่โทรเป็นประจำ/โทรป่วน

Do's

เข้าใจและยอมรับทางบวก (Empathy)
มองว่าถ้าเขาเลือกได้ เขาก็คงไม่ได้อยากที่จะเป็นแบบนี้ เขาคงทำได้ดีที่สุดที่เขาจะทำได้แล้ว

สร้างสัมพันธภาพที่ดี
ใช้น้ำเสียงที่ดี ใช้ใจนำการช่วยเหลือ

เน้นทักษะการสะท้อนความรู้สึก (Reflex)
เน้นสะท้อนความรู้สึกมากกว่าการตามเรื่องราวของCl.

Don'ts

ไม่หงุดหงิดใส่เขา
บอกตัวเองว่าเขาเป็นคนป่วย
คล้ายเคสน้องหงษ์ฟ้า,น้องแป้ง, ลุงซักรีด

ไม่ถามให้สัญญาณที่แสดงว่าไม่อยากให้บริการ
เช่น "วันนี้โทรมาที่ครั้งแล้ว"
"คุณโทรมาหลายครั้งแล้วนะ" เป็นต้น

ระวังน้ำเสียง ดุ จิกกัด แข็ง ห้วนสั้น

แนวทางการให้การปรึกษา
กรณีผู้รับบริการจิตเวช
โทรเป็นประจำ / โทรป่วน

งานบริการ สายด่วนสุขภาพจิต ๑๓๒๓ กลุ่มงานคลินิกเฉพาะทาง