

## บทที่ 4

# ทักษะที่ใช้ในการให้การปรึกษาเพื่อสร้างแรงจูงใจ

ที่มาของเนื้อหา: พัฒนามาจากหลักสูตร การติดตามปริมาณไวรัสเอชไอวีในเลือดและการให้บริการปรึกษาเพื่อการกินยาต้านไวรัสอย่างต่อเนื่องในผู้ใหญ่  
ของ สถาบัน ICAP Global. Health. Action. Columbia University Mailman School of Public Health.

# วัตถุประสงค์การเรียนรู้

- เข้าใจ เทคนิค วิธีการ ในการให้บริการปรึกษา
- เรียนรู้และประยุกต์ใช้เครื่องมือ OARS ในการสร้างแรงจูงใจ ในการให้บริการปรึกษาเพื่อการกินยาต้านไวรัสอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

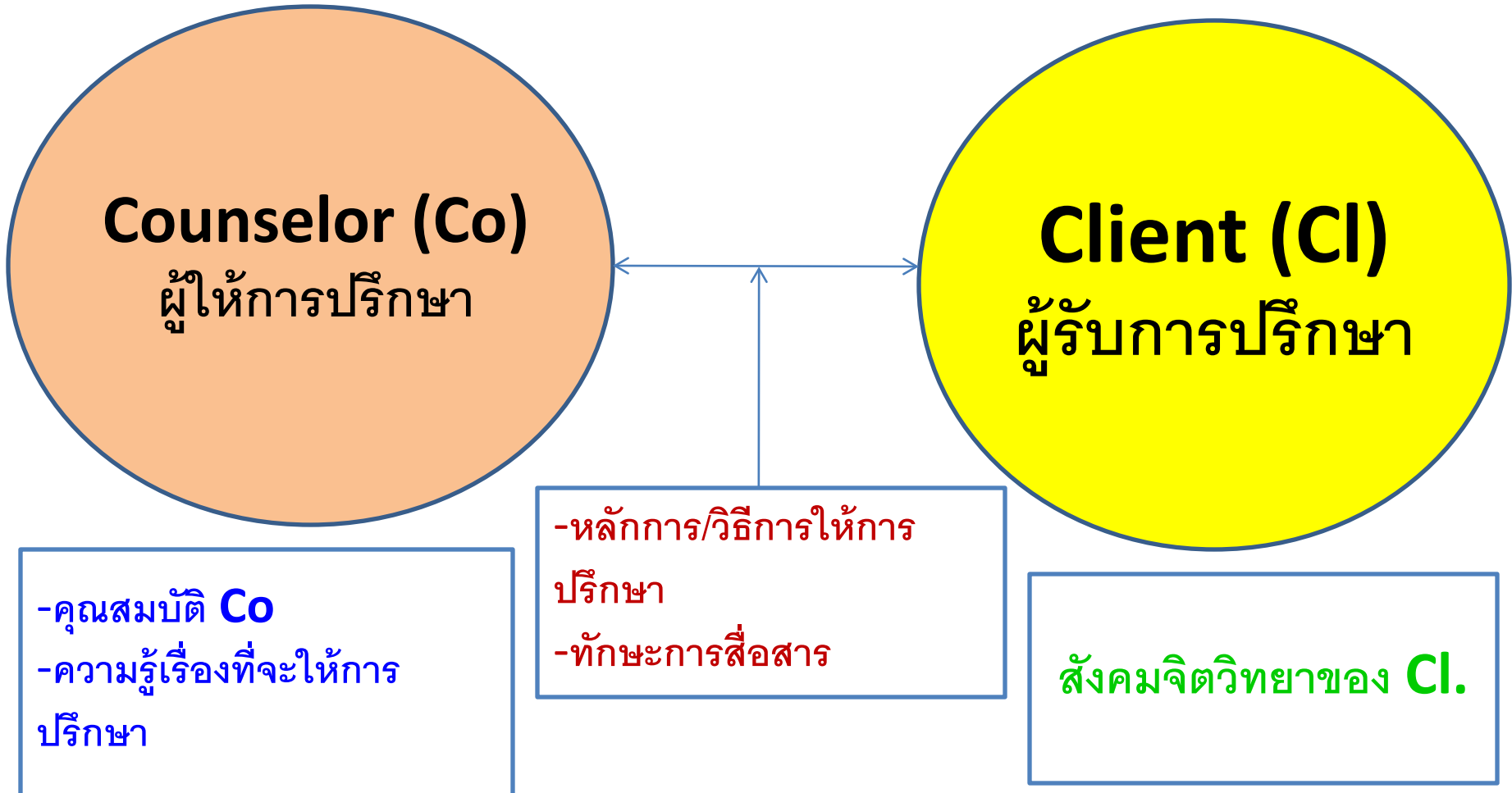


# ขอบเขตเนื้อหา

- เทคนิค วิธีการ เครื่องมือ ในการให้บริการปรึกษา
  - ทักษะพื้นฐานในการให้บริการปรึกษา
  - การให้บริการปรึกษาเพื่อสร้างแรงจูงใจ ด้วยเครื่องมือ OARS
    - O Open-ended questions คำถามปลายเปิด
    - A Affirmation แสดงความชื่นชม
    - R Reflective listening สะท้อนความคิด ความรู้สึก
    - S Summary statements สรุปความ



# การให้การปรึกษา



# ทักษะพื้นฐานในการให้บริการปรึกษา

1. การมอง สบตา

2. การใส่ใจฟัง

3. เป็นกลาง ไม่ตัดสิน

4. แสดงออกถึงความห่วงใย ใส่ใจ

5. สร้างความเชื่อใจ ความจริงใจ

6. ร่วมกำหนดเป้าหมายเฉพาะบุคคล

7. สร้างความหวังและมีความหวังในเป้าหมาย

8. รับรู้ในข้อจำกัดของตนเอง



# ทักษะพื้นฐานในการให้บริการปรึกษา (2)

## ทักษะที่ 1 การมองตา สบตา

- การสบตา คือการแสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เราสนทนาด้วย มีความสำคัญและมีความหมาย
- ไม่มองที่กระดาษ หรือเอกสาร คอมพิวเตอร์ ในขณะที่คนใช้กำลังพูด

## ทักษะที่ 2 การใส่ใจฟัง

- เมื่อให้การปรึกษา ควรใส่ใจฟัง และแสดงความสนใจในสิ่งที่คนใช้พูด โดยสังเกต ภาษากาย ท่าทางที่แสดงออก
- พยักหน้าแสดงความเข้าใจ
- ถ้ามคำถามเพิ่มเติมเพื่อความชัดเจน เช่น ผมต้องการจะเข้าใจมากขึ้นช่วยเล่าต่อได้มั๊ย

# ทักษะพื้นฐานในการให้บริการปรึกษา (3)

## ทักษะที่ 3 เป็นกลาง ไม่ตัดสิน

ในการแสดงออกถึงความเป็นกลางไม่ตัดสิน ผู้ให้บริการต้องยอมรับ เห็นอกเห็นใจในตัวของคนไข้ และมีความเข้าใจในธรรมชาติของคนไข้ที่ติดเชื่อเอชไอวีในระยะต่างๆ ปัญหาส่วนใหญ่ที่มักพบในคนไข้ในแต่ละกลุ่ม ได้แก่

- ลี้มกินยา กินยาไม่ครบ และกินยาไม่ต่อเนื่อง

ในกรณีนี้ ผู้ให้บริการควรเข้าใจว่า การกินยาต่อเนื่องเป็นปัญหาที่มักพบเจอ เพราะเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เราพบว่าคนส่วนมาก ลี้มกินยาเราต้องทำให้พวกเขาารู้สึกสบายใจที่จะบอกเล่าให้เราฟัง

- การกินยาให้ได้สม่ำเสมอทุกวันเป็นเรื่องยาก

ผู้ให้บริการควรเข้าใจว่าสิ่งที่ต้องทำนั้นยาก ไม่ควรกล่าวโทษคนไข้ และไม่ควรแสดงท่าทีโกรธหรือรำคาญคนไข้



# ทักษะพื้นฐานในการให้บริการปรึกษา (4)

## ทักษะที่ 3 เป็นกลาง ไม่ตัดสิน

“พี่ขอชื่นชมในความตั้งใจ ในการกินยาอย่างสม่ำเสมอ ดีนะที่เราได้มาพูดคุยกันในวันนี้ เราจะได้มาวางแผนร่วมกันในการกินยาต่อไป พอจะบอกได้ไหม เกิดอะไรขึ้นถึงทำให้คุณขาดยา”

“ปัญหาทั้งหมดที่เล่ามาพี่เข้าใจ เหตุการณ์เช่นนั้นจะมีโอกาสเกิดขึ้นอีกไหม เรามาวางแผนร่วมกันในการแก้ปัญหาเรื่องนี้ คุณมีความเห็นอย่างไร”



# ทักษะพื้นฐานในการให้บริการปรึกษา (6)

## ทักษะที่ 4 แสดงออกถึงความห่วงใย ใส่ใจ

- **ภาษากาย**

- ชยับเข้าใกล้ โน้มตัวไปหา เมื่อคนไข้เสียใจ ส่งกระดาษเช็ดหน้าให้ เมื่อคนไข้ร้องไห้
- ใช้การแสดงออกทางสีหน้า แววตา ไม่ตัดสิน และอ่อนโยน

- **คำพูด**

### ตัวอย่างประโยค ดังนี้

“ฉันรู้ว่า เป็นเรื่องยากสำหรับคุณ แต่ก็ต้องผ่านไปให้ได้”

“ฉันรู้ว่าคุณทำงานหนัก และคุณก็สามารถทำได้”

“การที่รู้ว่าติดเชื้อในวันนี้ เป็นโอกาสดี ที่คุณจะได้เข้าสู่การรักษาชีวิตให้อยู่ได้อย่างปกติสุข ดีกว่าคุณไปรู้ตอนป่วย ร่างกายทรุดโทรม รู้ตอนนั้นร่างกายเสียภาวะเกิดโรคแล้ว ถึงคุณไม่บอกใครคนอื่นก็รู้ได้ว่าเป็นโรคอะไร”

# ทักษะพื้นฐานในการให้บริการปรึกษา (8)

## ทักษะที่ 5 การสร้างความเชื่อใจ ความจริงใจ

คนไข้: “หนูไม่แน่ใจว่าหนูติดเชื้อเอชไอวีหรือเปล่า เวลาที่หนูไม่กินยาหนูรู้สึกดี และเป็นปกติ”

ผู้ให้บริการ:

“ดีที่น้องพูดถึงเรื่องนี้ คิดยังไงถ้าเราจะมาคุยกันต่อเรื่องความกังวลเกี่ยวกับการกินยา”

“งั้นเรามาคุยต่อเรื่องความกังวลใจเกี่ยวกับการกินยากันไหมคะ”

“น้องบอกว่า ไม่แน่ใจว่าตัวน้องเองติดเชื้อเอชไอวีหรือเปล่า หมายความว่ายังไง ช่วยบอกให้ฟังเพิ่มเติมได้ไหมคะ”

“อะไรทำให้น้องไม่มั่นใจ ว่าตนเองติดเชื้อเอชไอวี”

# ทักษะพื้นฐานในการให้บริการปรึกษา (10)

## ทักษะที่ 7 สร้างความหวังและมีความหวังในเป้าหมาย

### ตัวอย่างประโยค:

“พี่เห็นว่าคุณได้เผชิญหน้ากับความท้าทายต่างๆและสามารถผ่านได้ คิดยังไงถ้าตอนนี้เราจะมาวางแผนร่วมกันเพื่อช่วยให้คุณกินยาให้สำเร็จตามเป้าหมาย”

“จากการเจ็บป่วยครั้งนี้คุณรู้สึกอย่างไร”

“ที่ผ่านมามีความยุ่งยากอย่างไร”

“คุณมีเป้าหมายอย่างไรเกี่ยวกับการรักษาเอชไอวีครั้งใหม่”

“จากการเจ็บป่วยครั้งนี้คุณได้เรียนรู้อะไร”

“คุณคิดว่าจะมีข้อดีอย่างไร หากคุณกินยาต้านไวรัส”

“พี่เห็นว่าคุณได้เผชิญหน้ากับปัญหาที่ท้าทายต่างๆและสามารถผ่านมาได้ ตอนนี้เรามาวางแผนร่วมกัน ที่จะช่วยคุณในการกินยากันนะคะ ”

“คุณมีแรงจูงใจที่จะดูแลสุขภาพตนเองให้แข็งแรง เพื่อดูแลลูกๆของคุณ การกินยาต้านไวรัส จะช่วยให้คุณดูแข็งแรงและสุขภาพดี ”

หมายเหตุ: ตัวอย่างประโยคคำพูดในการให้บริการปรึกษา ใช้ได้ทั้งคนไข้ใหม่และคนไข้ที่กินยามาต่อเนื่อง เพื่อย้ำให้คนไข้เห็นความสำคัญของเป้าหมายที่ตั้งไว้ และรู้สึกมีกำลังใจที่จะทำได้ตามความตั้งใจ

# ทักษะพื้นฐานในการให้บริการปรึกษา (11)

## ทักษะที่ 8 รับรู้ในข้อจำกัดของตนเอง

- ถ้าคนไข้ต้องการความช่วยเหลือมากกว่าที่คุณทำได้  
ต้องหาความช่วยเหลือและคำแนะนำเพิ่มเติมให้
- เสนอการช่วยเหลือที่เป็นไปได้เท่านั้น มิฉะนั้นเราจะ  
เสียความน่าเชื่อถือ

# การให้บริการปรึกษา เพื่อสร้างแรงจูงใจ



# หลักการในการให้บริการปรึกษา เพื่อสร้างแรงจูงใจ

- ทำให้คนไข้รู้ว่า ตนเองอยู่ในขั้นตอนใดของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
- เราต้องการทำงานร่วมกับคนไข้ ไม่ใช่ทำงานเพื่อต่อสู้กับคนไข้
- เหตุการณ์ในชีวิต ความสามารถ ทักษะ และความรู้ มีผลกระทบอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
- ถ้าผู้ให้บริการปรึกษาตั้งเป้าหมายกับคนไข้ที่ไม่พร้อมเปลี่ยนแปลงในการกินยาอย่างสม่ำเสมอ อาจจะทำให้เกิดปัญหาระหว่างคุณกับคนไข้ได้
- ลักษณะของการทำงานที่ต่อสู้กับคนไข้
  - พบว่าตนเองทำงานหนักเกินไปเพื่อจะโน้มน้าวคนอื่น
  - โต้เถียง ขัดแย้งกับคนไข้
- ถ้าหากพบประสบการณ์ลักษณะแบบนี้สำคัญมากที่จะต้องหยุดสถานการณ์นี้ และเริ่มต้นใหม่ในการทำงานร่วมกัน ค้นหาจุดที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองของคนไข้



# ทักษะการสื่อสาร

- รู้ตัว ผู้ให้บริการปรึกษา (Co.) เป็นกลาง ไม่ตัดสิน
- รู้ตัว ผู้รับบริการ (Cl.) ปัจจัยจิตสังคม
- ทักษะการสื่อสาร : การใช้ ภาพพจน์ / การฟังอย่างใส่ใจ (Active listening)

เน้นหลักการ O-A-R-S

ถาม เพื่อเปิดประเด็น แทรกให้ข้อมูลที่สำคัญ จำเป็น ให้ง่าย ให้เข้าใจ นำไปสู่  
การปฏิบัติได้ สรุปให้ได้

หลักการ O-A-R-S:

O Open-ended questions คำถามปลายเปิด

A Affirmation แสดงความชื่นชม

R Reflective listening สะท้อนความคิด ความรู้สึก

S Summary statements สรุปความ



# เทคนิคที่ใช้ในการให้บริการปรึกษาเพื่อสร้างแรงจูงใจ

เทคนิคที่สามารถเพิ่มแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลงและพัฒนา  
ในการสร้างความร่วมมือ

**O** Open-ended questions คำถามปลายเปิด

**A** Affirmation แสดงความชื่นชม ยินดี

**R** Reflective listening สะท้อนความคิด ความรู้สึก

**S** Summary statements สรุปความ





# สรุป

- ยอมรับ: สนับสนุนเรื่องการปรับพฤติกรรม
- ความร่วมมือ: ก่อนที่จะให้ข้อมูลความรู้ หรือ ให้บริการปรึกษา ควรใช้คำถามเพื่อกระตุ้นการเรียนรู้ เพื่อให้คนไข้รู้สึกมีส่วนร่วมในสิ่งที่พูดคุย
- กระตุ้นแรงจูงใจ: แสดงออกถึงความเข้าใจ ความจริงใจ เพื่อกระตุ้นแรงจูงใจภายใน
- ใช้เทคนิค วิธี O-A-R-S

<b>O</b>	Open-ended questions คำถามปลายเปิด
<b>A</b>	Affirmation แสดงความชื่นชม
<b>R</b>	Reflective listening สะท้อนความคิด ความรู้สึก
<b>S</b>	Summary statements สรุปความ