คู่มือฝึกอบรมหลักสูตรออนไลน์

ทักษะการรับฟังด้วยใจเพื่อป้องกันการฆ่าตัวตาย สำหรับเยาวชน

(Handbook of the Active Listening Skill Online Course

to Prevent Suicide Among Thai Youth)

โดย

สมาคมสะมาริตันส์แห่งประเทศไทย

ด้วยการสนับสนุนจาก

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ

(สสส.)

คำนำ

คู่มือฝึกอบรมหลักสูตรออนไลน์ฉบับนี้ เป็นผลลัพธ์จากโครงการ “การรับรองหลักสูตรฝึกอบรม ทักษะการรับฟังด้วยใจเพื่อป้องกันการฆ่าตัวตายสำหรับเยาวชน (Handbook of the Active Listening Skill Online Course to Prevent Suicide Among Thai Youth)”ซึ่งสมาคมสะมาริตันส์แห่งประเทศไทยได้นำเสนอเพื่อขอรับทุนสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

ปัญหาการฆ่าตัวตายเป็นปัญหาสำคัญทางสาธารณสุขในประเทศไทยพบว่ามีอัตราการฆ่าตัวตายมีแนวโน้มสูงขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มเยาวชน สะท้อนให้เห็นสุขภาวะทางจิตใจที่เป็นปัญหาสมควรที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน จะให้ความสำคัญและช่วยกันแก้ไขปัญหาและป้องกันการฆ่าตัวตาย ซึ่งสาเหตุไม่ใช่เพราะการที่บุคคลนั้นไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ได้ แต่มาจากความรู้สึกหลัก คือความรู้สึกโดดเดี่ยว ไร้ค่า ไม่มีใครเข้าใจเหมือนเผชิญปัญหาเพียงลำพัง ซึ่งหากบุคคลใกล้ชิดช่วยเหลือได้ทันท่วงที ก็สามารถป้องกันการคิดฆ่าตัวตายได้

กรมสุขภาพจิตได้มีแนวทางในการช่วยเหลือไม่ให้คนฆ่าตัวตายที่เรียก “หลัก 3ส.” ได้แก่ สอดส่องมองหา ใส่ใจรับฟังและส่งต่อ ในขณะที่สมาคมสะมาริตันส์แห่งประเทศไทยได้ดำเนินงานการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์มาโดยต่อเนื่อง การผนึกกำลังเพื่อช่วยป้องกันปัญหาฆ่าตัวตายจึงเป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะกับเยาวชนของชาติที่กำลังจะเติบโตเป็นกำลังสำคัญของประเทศชาติต่อไป นอกจากจะช่วยสอดส่องดูแลเพื่อนๆคนใกล้ตัวที่อาจมีความทุกข์จนถึงคิดฆ่าตัวตาย ทักษะที่เยาวชนเหล่านี้ได้เรียนรู้ติดตัวไป สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาในอนาคตให้ตนเองได้อีกด้วย เป็นการพัฒนาทักษะชีวิตให้เติบโตเพิ่มขึ้นไปในตัว

การนำหลักสูตรนี้ไปใช้ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเยาวชนจึงเป็นความหวังที่จะได้ช่วยกันป้องกันปัญหาฆ่าตัวตายได้ หากเยาวชนที่เรียนรู้นำไปขยายผลส่งต่อให้กับเพื่อนและบุคคลในชุมชนที่อยู่ก็จะช่วยกันดูแลชุมชนที่อยู่รอบๆตัวได้อีกทอดหนึ่ง ทักษะการฟังด้วยใจที่ใช้เป็นทักษะที่เรียนรู้และฝึกฝนได้ เหมาะกับเยาวชนและประชาชนทั่วไป แม้จะไม่มีพื้นความรู้ทางจิตวิทยามาก่อนก็ตาม

ผู้ที่จะนำหลักสูตรนี้ไปใช้ควรศึกษาคู่มือให้เข้าใจแนวคิดหลักการให้ชัดเจนก่อน เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลอย่างที่สมาคมได้จัดการอบรมมา

สมาคมสะมาริตันส์แห่งประเทศไทย

สารบัญ

บทนำ **1**

ความเป็นมา 1

กรอบแนวคิดและยุทธศาสตร์ในการจัดอบรม (Conceptual Framework) 2

สมาคมสะมาริตันส์แห่งประเทศไทย หลักการรับฟังด้วยใจตามแนวทางของสมาคม **10**

ประวัติความเป็นมาและแนวคิด 10

หลักการและแนวทางการทำงานของสมาคม 13

ข้อตกลงเบื้องต้นในการจัดกระบวนการเรียนการสอนออนไลน์ **16**

โมดูล 1 พื้นฐานทักษะการรับฟังด้วยใจ **18**

แนวคิดหลัก 18

วัตถุประสงค์ 18

เนื้อหาการอบรม 18

ตารางการอบรม 33

รายละเอียดกิจกรรม 34

โมดูล 2 รู้เท่าทันตนเอง เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ Self-Monitoring Experiential Learning **44**

แนวคิดหลัก 44

วัตถุประสงค์ 44

เนื้อหาการอบรม 44

ตารางการอบรม 52

รายละเอียดกิจกรรม 53

โมดูล 3 การรังแกกัน (Bullying) เพศวิถีและการตั้งครรภ์ไม่พร้อม **58**

แนวคิดหลัก 58

วัตถุประสงค์ 58

เนื้อหาการอบรม 59

ตารางการอบรม 63

รายละเอียดกิจกรรม 65

โมดูล 4 ภาวะซึมเศร้า การฆ่าตัวตาย และแนวทางการรับฟังด้วยใจ ผ่านทาง Face to Face, Telephone & Text Message 71

แนวคิดหลัก 71

วัตถุประสงค์ 71

เนื้อหาการอบรม 71

ตารางการอบรม 81

รายละเอียดกิจกรรม 83

โมดูล 5 ฝึกทักษะภาคปฏิบัติและสรุปผลการเรียนรู้ 90

แนวคิดหลัก 90

วัตถุประสงค์ 90

เนื้อหาการอบรม 90

ตารางการอบรม 91

รายละเอียดกิจกรรม 92

คู่มือฝึกอบรมหลักสูตรออนไลน์

ทักษะการรับฟังด้วยใจเพื่อป้องกันการฆ่าตัวตาย สำหรับเยาวชน

(Handbook of the Active Listening Skill Online Course to Prevent Suicide Among Thai Youth)

บทนำ

ความเป็นมา

หลักสูตรนี้กำเนิดจากโครงการ“พัฒนาเยาวชนด้วยทักษะการรับฟังด้วยใจเพื่อป้องกันการฆ่าตัวตาย”ได้รับงบประมาณจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)ในปีงบประมาณ 2563 โดยการนำหลักสูตรของสมาคมสะมาริตันส์แห่งประเทศไทย ที่ใช้อบรมอาสาสมัครของสมาคมมาพัฒนาให้สอดคล้องกับนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์(กลุ่มตัวอย่างรุ่นที่1) ทำการอบรมทั้งหมด 5 ครั้งในรูปแบบการอบรมที่พบเจอตัว (onsite) ทำให้ได้หลักสูตรการฝึกอบรมทักษะการรับฟังด้วยใจ เพื่อป้องกันการฆ่าตัวตาย 1 หลักสูตร กับได้พัฒนาตัวเยาวชนด้านทักษะในการรับฟังที่ดีขึ้น ไม่ด่วนสรุปและตัดสินผู้พูด ฟังอย่างเข้าใจ เห็นใจ รู้เท่าทันตนเอง มีการเปลี่ยนแปลงด้านใน มุมมอง ทัศคติที่มีต่อตนเอง คนรอบข้าง และสังคมเปลี่ยนไป เปิดกว้างขึ้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อช่วยเหลือบุคคลอื่นได้

และในปีงบประมาณต่อมาพ.ศ.2564-2565 สมาคมสะมาริตันส์แห่งประเทศไทยได้จัดทำโครงการต่อเนื่องขยายผลเป็นโครงการ “การรับรองหลักสูตรฝึกอบรม ทักษะการรับฟังด้วยใจเพื่อป้องกันการฆ่าตัวตาย สำหรับเยาวชน” (Validity of the Active Listening Skill Course to Prevent Suicide Among Thai Youth) เพื่อทดลองใช้หลักสูตรที่พัฒนาจากปีที่แล้วกับนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากสถาบันการศึกษาในเขตกรุงเทพและปริมณฑลกลุ่มตัวอย่างรุ่นที่2 ในปี พ.ศ.2564 และกลุ่มตัวอย่างรุ่นที่ 3 ปีพ.ศ.2565 ตามลำดับ ขณะเดียวกับที่เกิดสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ทำให้จำต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบการอบรมเป็นแบบออนไลน์ มีการปรับเนื้อหาหลักสูตรให้สอดคล้องกับระบบการเรียนทางไกล โดยพยายามให้มีเนื้อหาและเกิดการเรียนรู้ให้ใกล้เคียงกับการอบรมชนิดต่อหน้าให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ มีคณะผู้ทรงคุณวุฒิได้ร่วมกันตรวจสอบหลักสูตรเดิมที่นำมาพัฒนาเพิ่มเติมเป็นหลักสูตรออนไลน์เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนไป โดยยังคงเนื้อหาที่ให้ความรู้มาตรฐานตามหลักวิชาการเป็นที่น่าเชื่อถือและได้รับการรับรองโดยคณะทำงานการพัฒนาและรับรองหลักสูตรและสามารถพัฒนา

ศักยภาพและทักษะการรับฟังด้วยใจให้นิสิตนักศึกษาเพื่อลดความเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รายละเอียดของโครงการสามารถศึกษาได้เพิ่มเติมจากเอกสารแบบเสนอโครงการ ประเภทโครงการพัฒนาและปฏิบัติการ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ชื่อโครงการ “การรับรองหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการรับฟังด้วยใจเพื่อป้องกันการฆ่าตัวตาย สำหรับเยาวชน” (Validity of the Active Listening Skill Courase to Prevent Suicide Among Thai Youth” เลขที่ข้อตกลง: 64-00-0048 รหัสโครงการ: 64-00097

กรอบแนวคิดและยุทธศาสตร์ในการจัดอบรม (Conceptual Framework)

ใช้แนวทางทฤษฎีจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) นำมาปฏิบัติผ่านกระบวนการบำบัดแบบยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Client –centered therapy) เน้นใช้การปฏิบัติเพื่อฝึกฝนด้วยตนเอง

แนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (The Positive Psychology Approach)

จิตวิทยา (psychology) เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการศึกษาเกี่ยวกับจิตใจ (กระบวนการของจิต), กระบวนความคิด, และพฤติกรรมของมนุษย์ด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อนำข้อมูลความรู้มาเสนอ อธิบาย และเพื่อควบคุมและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์และสัตว์ มุ่งศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการของร่างกายกับจิตใจ ด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นระเบียบแบบแผน เพราะร่างกายและจิตใจมักมีการแสดงออกร่วมกัน อีกทั้งยังแสดงออกในแนวทางที่สามารถทำนายได้

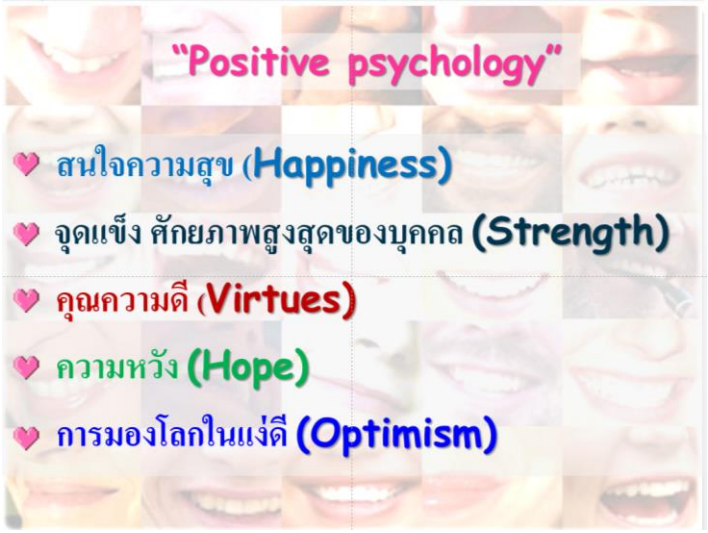
วิวัฒนาการโดยสังเขปเกี่ยวกับจิตวิทยาสำหรับผู้ใช้งานหลักสูตรนี้ จิตวิทยามีวิวัฒนาการมาจากนักปราชญ์จากนั้นก็มีวิวัฒนาการมาเรื่อยๆโดยนักคิดต่างๆ แล้วแต่ว่าจะใช้มุมมองด้านใดของมนุษย์มาเป็นแนวคิดหลัก เช่น มุมมองของการใช้ความคิด การเรียนรู้ความเข้าใจ การวิเคราะห์การทำงานของจิต การใช้พฤติกรรม หรือในความสัมพันธ์ โดยที่แนวคิดทางจิตวิทยาในอดีตมักใช้เพื่อมองหาความผิดปรกติของมนุษย์ในด้านจิตใจ เพื่อทำการวินิจฉัย รักษาเยียวยา ให้กลับมาใช้ชีวิตได้อย่างเป็นปรกติสุขเหมือนเดิม ตัวอย่างที่ได้จากแนวคิดนี้ เช่น เกณฑ์การวินิจฉัยโรคของ The Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM) หากมีลักษณะทางจิตใจแบบนั้นแบบนี้ จะถือว่าเข้าข่ายเป็นโรคทางจิตเวช แล้วจึงทำการรักษา

จิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychology) เป็นอีกแนวคิดล่าสุดที่นิยมใช้มากขึ้นในปัจจุบัน ริเริ่มเมื่อปลาย ค.ศ.1990โดย ดร.มาร์ติน เซลิกแมน (Martin Seligman) (12 สิงหาคม ค.ศ.1942 – ปัจจุบัน) ที่หันมาศึกษาในมุมมองที่ตรงกันข้ามทางด้านจิตวิทยาให้เป็นไปในเชิงบวกที่เป็นประโยชน์ให้สามารถใช้ชีวิตได้เป็นปรกติ โดยไม่ต้องรอให้ครบตามเกณฑ์วินิจฉัย เกิดความเจ็บป่วยทางจิตใจ แล้วค่อยทำการรักษา



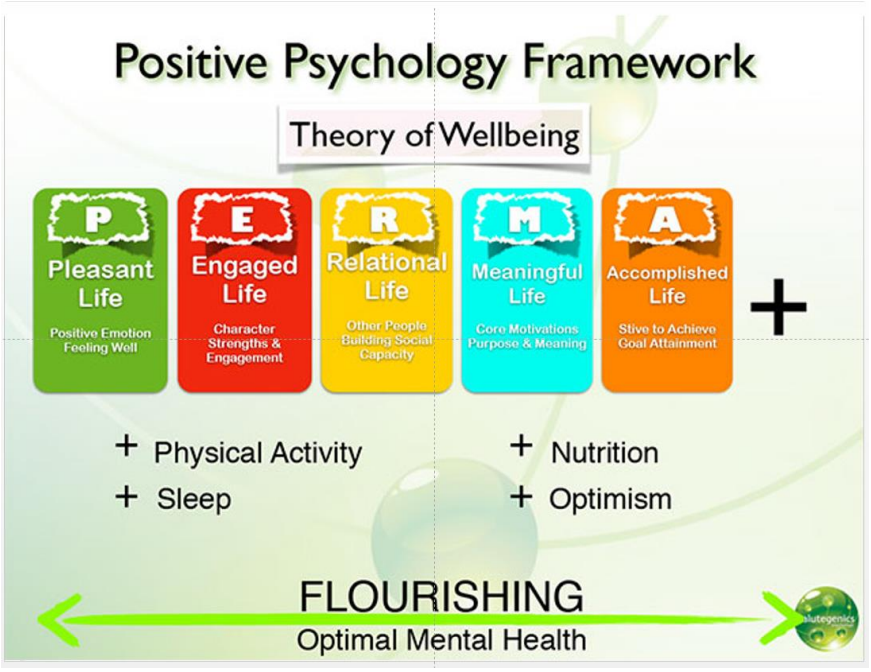
http://www.pursuit-of-happiness.org

จิตวิทยาเชิงบวกนี้ จะให้ความสนใจกับการให้เหตุผล มุมมองทางบวก มีการให้ความสำคัญกับเรื่องของความสุข (Happiness) จุดแข็ง ศักยภาพสูงสุดของบุคคล (Strength) คุณความดี (Virtues) ความหวัง (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism)



แนวคิดหลักในจิตวิทยาเชิงบวก ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการอบรมหลักสูตรนี้ คือ แบบจำลองที่เรียกว่า **Seligman's PERMA Model**

ในช่วงหลัง คศ. 2011 เซลิกแมนได้เขียนหนังสือเล่มล่าสุด "ความเจริญรุ่งเรือง (Flourish)" กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความอยู่ดีมีสุข(Well-being) มีการใช้คำย่อเพื่อช่วยจำว่า "PERMA" (Friedman and Schustack, 2009) โดยโมเดลความสุขของเซลิกแมน Seligman's PERMA Model นี้ ช่วยให้บุคคลมีการเติมเต็ม มีความสุขและเห็นถึงความหมายในชีวิต ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้ (Pascha, 2020)



เมื่อนำหลักการ PERMA มาอยู่ในมิติที่เล็กลงเฉพาะบุคคล สามารถแสดงได้ดังนี้



P – Positive Emotion (อารมณ์เชิงบวก) อารมณ์เชิงบวกนี้เป็นมากกว่าการ “ยิ้ม” โดยจะเป็นความสามารถในการที่จะมองโลกในแง่ดี และสามารถมีมุมมองทั้งอดีต ปัจจุบัน อนาคตอย่างสร้างสรรค์ โดยการมีมุมมองในแง่บวกนี้ สามารถช่วยในเรื่องของทั้งความสัมพันธ์ และการทำงานในชีวิตประจำวันได้ รวมถึงการช่วยให้บุคคลอื่นมีความคิดสร้างสรรค์ มีทางออกในชีวิตที่มากขึ้นด้วยในกรณีที่พบผู้ที่มีภาวะซึมเศร้า และยังเป็นประโยชน์กับสุขภาพด้วย

E – Engagement (ความรู้สึกมีส่วนร่วมผูกพันในสิ่งที่ทำ) การทำงานต้องการการมีส่วนร่วมในสิ่งที่ทำ การทำเช่นนี้จะส่งผลให้สารสื่อประสาทและฮอร์โมนกระตุ้นให้บุคคลรู้สึกอยู่ดีมีสุข (well-being) และความรู้สึกมีส่วนร่วมผูกพันในสิ่งที่ทำนี้ เช่น ในขณะที่กำลังเล่นดนตรี เต้นรำ ทำงานในสิ่งที่ชอบหรืองานอดิเรก จะช่วยให้บุคคลอยู่กับปัจจุบัน รวมถึงช่วยให้มีความสงบ มีสมาธิ และรู้สึกสนุกสนานไปด้วย ซึ่งจะพบกับอีกคำหนึ่ง คือ คำว่า “ความลื่นไหล (Flow)” ซึ่งเป็นความรู้สึกอิ่มเอิบ เพลิน มีความสุขกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้น การมีความรู้สึกมีส่วนร่วมผูกพันในสิ่งที่ทำนี้จะช่วยเพิ่มในเรื่องของเชาวน์ปัญญา ทักษะ และความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ได้อีกด้วย

R – Positive Relationships (ความสัมพันธ์ที่ดี) การมีความสัมพันธ์ที่ดี มีความผูกพันซึ่งกันและกัน ช่วยทำให้บุคคลเห็นถึงความหมายของการมีชีวิต จากการที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคม จะมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานที่จะช่วยให้มีความสัมพันธ์ที่ดี มีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์ที่ดีทั้งทางด้านอารมณ์ความรู้สึก ทางด้านร่างกายกับบุคคลอื่น เช่น ครอบครัว บิดา มารดา พี่น้อง เพื่อน เพื่อนร่วมงาน จะเป็นกุญแจสำคัญที่ช่วยให้เกิดความรัก ความใกล้ชิด และความมั่นคงทางอารมณ์ นอกจากนี้แล้ว การมีความสัมพันธ์ที่ดี มั่นคง มีการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน ยังช่วยให้รู้สึกปลอดภัยเห็นคุณค่าในตนเองและยังสามารถช่วยให้ผ่านช่วงเวลาที่ยากลำบากที่ต้องการความอดทนอย่างมากได้อีกด้วย

M – Meaning (การรับรู้ถึงความหมายของชีวิต หรือสิ่งที่ทำ) การรับรู้ความหมายของชีวิต สิ่งที่ทำอยู่ช่วยให้คุณค่ากับชีวิตของบุคคลอย่างมาก ในบางคนอาจมองว่าการมีเงินทองจำนวนมาก ทำให้ชีวิตมีความสุข แต่เมื่อบุคคลได้ซื้อทุกอย่างที่ปรารถนาแล้วในบางครั้งก็ใช่ว่าชีวิตจะมีความสุขไปด้วย ดังนั้นการที่บุคคลได้เห็นความหมายของการมีชีวิตของสิ่งที่กำลังทำอยู่ เห็นถึงคุณค่าของสิ่งต่างๆเหล่านั้นกลับเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลนั้นมีความสุขมากขึ้น

A – Accomplishment (การบรรลุถึงเป้าหมาย) การมีเป้าหมาย และการมีแรงจูงใจให้ไปถึงเป้าหมายนั้น มีความสำคัญอย่างมาก ที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จบรรลุถึงเป้าหมาย โดยที่บุคคลจะต้องสร้างเป้าหมายที่

เป็นจริงที่สามารถทำให้สำเร็จได้ โดยใส่ความพยายามเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายนั้น เมื่อทำได้สำเร็จ บุคคลก็จะรู้สึกถึงความพึงพอใจภาคภูมิใจและความรู้สึกเต็มสมบูรณ์ นอกจากนี้ การบรรลุถึงเป้าหมายในชีวิต ยังมีส่วนสำคัญในการช่วยผลักดันให้เกิดการเติบโตและเจริญรุ่งเรืองได้อีกด้วย

แนวคิดด้านจิตวิทยาเชิงบวกนี้ไม่เพียงช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตเท่านั้น แต่ยังช่วยให้มนุษย์ได้เติมเต็มและพัฒนาศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ตามธรรมชาติให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ยึดเอาจุดแข็งของมนุษย์เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา โดยมีตัวแปรที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมทางบวก ได้แก่ ต้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychological captital)

ต้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychological capital) ประกอบด้วย ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง (Confidence) ความหวัง (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และการปรับฟื้นคืนสภาพ (Resilience) เมื่อรวมทั้งสี่องค์ประกอบเข้าด้วยกัน จะหมายถึง ลักษณะและสภาวะจิตในทางบวกของบุคคล ที่ประกอบด้วย

1) มีความมั่นใจ (เรียกว่า Efficacy หรือ Confidence) เพื่อให้ได้มาซึ่ง การประสบผลสำเร็จจากการทำงานที่ท้าทาย

2) สร้างความคิดทางบวกหรือการมองโลกในแง่ดี เรียกว่า (Optimism) ต่อการจะได้มาซึ่งความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3)มีความพากเพียรพยายามที่จะไปให้ถึงเป้าหมายและมีทางเลือกของหนทางไปสู่เป้าหมาย(เรียกว่า Hope)

4) เมื่อประสบกับปัญหาและสถานการณ์เลวร้าย ก็ยังคงยืนหยัด และยืดหยุ่น ต่อสู้กับปัญหานั้น เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ (เรียกว่า Resilience) จึงคาดว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกจะมีผลต่อจิตใจในทิศทางบวก จะมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมด้วย

การใช้แนวคิดนี้จะนำมาเป็นหลักการพื้นฐานผ่านบุคคลที่เป็นวิทยากร กลุ่มพี่เลี้ยง และกระบวนการที่ใช้ในการเรียนการสอน การดูแลพูดคุยในกลุ่มไลน์ย่อย รวมทั้งเนื้อสาระในการสอนอีกด้วย เน้นการแสดงออก กระทำที่เป็นลักษณะ “ทำให้ดู อยู่ให้เห็น เป็นอย่างที่ต้องการฝึกนักศึกษา” จะทำให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมที่เป็นชีวิตจริงโดยตรง ไม่เพียงแต่สอน แต่เป็นให้เห็น สัมผัสได้จากของจริง

Client centered therapy [1]แนวทางการช่วยเหลือ โดยให้ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการพูดคุย ผู้ให้บริการมีการยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข

คาร์ล รอเจอร์ส นักจิตวิทยาชาวอเมริกันเป็นผู้พัฒนาแนวคิดนี้ขึ้นในทศวรรษ 1930 การบำบัดแบบยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง หรือเป็นที่รู้จักกันในชื่อการบำบัดแบบไม่ชี้นำหรือการบำบัดแบบรอเจอร์ส ต่างไปจากรูปแบบการบำบัดแบบดั้งเดิมและต่างจากบทบาทของผู้บำบัดแนวจิตวิเคราะห์และการบำบัดรูปแบบอื่นๆ รอเจอร์สเชื่อว่าการบำบัดควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมการบำบัดซึ่งสร้างขึ้นจากสัมพันธภาพที่ใกล้ชิดระหว่างผู้รับบริการกับผู้บำบัด การที่รอเจอร์สใช้คำว่า “ผู้รับบริการ” แทนที่คำว่า “ผู้ป่วย” แสดงให้เห็นถึงการปฏิเสธสัมพันธภาพที่เน้นอำนาจเบ็ดเสร็จระหว่างผู้บำบัดกับผู้รับบริการตามแบบแผนดั้งเดิม โดยเขามองว่าผู้บำบัดและผู้รับบริการมีความเท่าเทียมกัน. ผู้รับบริการเป็นผู้กำหนดทิศทางทั่วๆ ไปของการบำบัด ในขณะที่ผู้บำบัดเป็นผู้เพิ่มการเข้าใจตนเองอย่างลึกซึ้งของผู้รับบริการผ่านทางการถามคำถามอย่างไม่เป็นทางการที่ช่วยทำให้กระจ่างชัด

เทคนิคในการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางการบำบัดรักษา

1. การรับฟังอย่างมีประสิทธิภาพ (Active Listening) และสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น จริงใจ
2. การยอมรับ ในเรื่องราวและตัวตนความเป็นบุคคลของผู้รับการปรึกษาโดยไม่มีเงื่อนไข ไม่ตัดสิน
3. การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling)
4. การทำให้เกิดความเข้าใจที่กระจ่างชัด (Clarifying)
5. การสนับสนุน (Supporting)

รอเจอร์สเชื่อว่าปัจจัยสำหรับที่สุดที่ทำให้การบำบัดประสบผลสำเร็จไม่ใช่ทักษะหรือการฝึกฝนของผู้บำบัด แต่เป็นทัศนคติของพวกเขา. ทัศนคติ 3 ประการของผู้บำบัดที่เกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกันเป็นหัวใจสำคัญในความสำเร็จของการบำบัดแบบยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ทัศนคติเหล่านี้ ได้แก่

- ความสอดคล้องในตัวตนของผู้บำบัด (congruence)
- การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข (unconditional positive regard)
- การเข้าใจอย่างลึกซึ้ง (empathy).

[1] บทความออนไลน์ สมภพ แจ่มจันทร์ ถอดความจาก blackdogsworld (2008)

- การสะท้อนความรู้สึก (reflection)

ความสอดคล้องในตัวตนของผู้บำบัด หมายถึง ความเปิดเผยและความจริงใจของผู้บำบัด เป็นความเต็มใจในความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้รับบริการโดยปราศจากการบิดบังภายใต้หน้ากากของผู้เชี่ยวชาญทางวิชาชีพ. ผู้บำบัดที่มีทัศนคติดังกล่าวจะเปิดเผยความรู้สึกของพวกเขาทั้งหมดต่อผู้รับบริการในชั่วโมงการบำบัดและอาจจะแบ่งปันเรื่องราวสำคัญกับผู้รับบริการของพวกเขา. อย่างไรก็ตามความสอดคล้องในตัวตนของผู้บำบัดไม่ได้หมายถึงการเปิดเผยปัญหาส่วนตัวของผู้บำบัดต่อผู้รับบริการในชั่วโมงการบำบัดหรือเปลี่ยนความสนใจในการบำบัดไปยังเรื่องของตนเองไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง.

การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข คือ การที่ผู้บำบัดยอมรับผู้รับบริการในแบบที่พวกเขาเป็นทั้งหมดโดยปราศจากการประเมินหรือการตรวจสอบ และปราศจากการไม่ยอมรับความรู้สึก การกระทำ หรือลักษณะนิสัยอย่างหนึ่งอย่างใดของผู้รับบริการ. ผู้บำบัดสื่อทัศนคติดังกล่าวไปยังผู้รับบริการโดยการเต็มใจรับฟังโดยปราศจากการรบกวน การตัดสิน และการให้คำแนะนำ. การทำเช่นนี้ช่วยสร้างบรรยากาศของการไม่คุกคามซึ่งผู้รับบริการจะรู้สึกเป็นอิสระในการสำรวจและแบ่งปันความรู้สึกที่เจ็บปวด ความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์ การปกป้องตนเอง และความรู้สึกที่ผิดปกติ โดยปราศจากความกังวลเกี่ยวกับการไม่ยอมรับของผู้รับการบำบัด.

การเข้าใจอย่างลึกซึ้ง (หรือการเข้าใจโดยมีความรู้สึกร่วมอย่างแท้จริง). ผู้บำบัดพยายามที่จะเข้าใจสถานการณ์ของผู้รับการบำบัดจากมุมมองของผู้รับการบำบัด แสดงความเข้าใจอารมณ์และไวต่อความรู้สึกของผู้รับบริการตลอดชั่วโมงของการบำบัด ในระบบอื่นๆของการบำบัดการเข้าใจผู้รับบริการอย่างลึกซึ้งได้รับการพิจารณาว่าเป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้การบำบัดดำเนินต่อไปแต่ในการบำบัดแบบยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง การเข้าใจอย่างลึกซึ้งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบำบัดโดยตัวมันเอง วิธีการหลักในการถ่ายทอดการเข้าใจอย่างลึกซึ้งคือ**การฟังอย่างตั้งใจ (active listening)** ซึ่งแสดงถึงความสนใจอย่างเอาใจใส่และอย่างรับรู้ถึงสิ่งที่ผู้รับบริการกำลังพูด. นอกเหนือจากเทคนิคพื้นฐานของการเป็นผู้ฟังที่ดี เช่น การสบตา การบำบัดแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง

การสะท้อนความรู้สึก (reflection) ซึ่งประกอบด้วยการทวนความ (paraphrasing) หรือสรุปความ (summarizing) สิ่งที่ผู้รับบริการพูด. เทคนิคนี้แสดงให้เห็นว่าผู้บำบัดฟังอย่างเอาใจใส่และฟังได้อย่างถูกต้อง และเป็นการเพิ่มโอกาสให้ผู้รับบริการได้ตรวจสอบความคิดและความรู้สึกของตนเองจากการได้ยินผู้อื่นทวนซ้ำให้ฟัง โดยปกติแล้ว ผู้รับบริการจะตอบสนองด้วยการอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคิดที่พวกเขาเพิ่งแสดงออกมา

จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางการบำบัดรักษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษา

- ✓ ค้นพบ เข้าใจ และยอมรับตนเอง
- ✓ หาทางที่จะพัฒนา ปรับปรุงตนเองให้เข้ากับความเป็นจริง
- ✓ เข้าใจตนเองว่า อะไรคืออุปสรรคของความเจริญงอกงามของตน
- ✓ รับรู้ถึงสิ่งที่ทำให้รับรู้ตนเองผิดไปจากความเป็นจริง

เป้าหมายหลักของการบำบัดแบบยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางคือ การเพิ่มความภาคภูมิใจในตนเอง (self-esteem) และการเปิดรับประสบการณ์ใหม่ๆ นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงที่การบำบัดรูปแบบนี้ช่วยให้เกิดขึ้นในผู้รับบริการ ได้แก่ การมีความสอดคล้องกันระหว่างอุดมคติของผู้รับบริการกับตัวตนที่แท้จริงเพิ่มมากขึ้น การเข้าใจตนเองดียิ่งขึ้น การลดการปกป้องตนเอง ความรู้สึกผิด และความไม่มั่นคงในใจ การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นดีขึ้น และการมีความสามารถในการรับรู้และแสดงความรู้สึกในขณะที่ก็เท่าทันความรู้สึกที่กำลังเกิดขึ้นได้ด้วย

ในช่วงแรกเริ่มในทศวรรษ 1960 การบำบัดที่ยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางอยู่ในกลุ่มเดียวกับกระแสแนวคิดที่มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ (human potential movement) รอเจอร์สรับเอาคำว่า “แนวทางที่ยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง”(person-centered approach) และ“วิถีแห่งชีวิต”(way of being) มาใช้และเริ่มให้ความสำคัญกับการเติบโตงอกงามของบุคคล(personal growth) และการบรรลุความจริงแท้แห่งตน (self-actualization). นอกจากนี้เขายังเป็นผู้ริเริ่มการใช้กลุ่มสัมพันธ์ (encounter group) โดยดัดแปลงจากการฝึกอบรมการไวต่อความรู้สึก (sensitivity training หรือ t-group) ซึ่งพัฒนาโดยเคิร์ท เลวิน (Kurt Lewin) (1980 – 1947) และนักวิจัยคนอื่นๆ ที่ศูนย์ปฏิบัติการฝึกอบรมแห่งชาติ (National Training Laboratories) ในทศวรรษ 1950.

ในขณะที่การบำบัดแบบยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางได้รับการพิจารณาว่าเป็นหนึ่งในแนวทางการบำบัดหลักๆ นอกเหนือจากจิตวิเคราะห์และการบำบัดพฤติกรรมและการรู้คิด (cognitive-behavioral therapy) แต่อิทธิพลของรอเจอร์เป็นที่รับรู้จากสถาบันสอนการบำบัดมากกว่าจากตัวตนของเขาเอง และแนวคิดและวิธีการที่เขาพัฒนาขึ้นถูกนำไปใช้ในรูปแบบการบำบัดแบบเลือกสรรวิธีการ (eclectic fashion) โดยผู้ให้คำปรึกษาและผู้บำบัดประเภทต่างๆ เป็นจำนวนมาก

แนวคิด Client Centered Therapy ได้ถูกนำมาใช้ในการให้บริการของสมาคมสะมาริตันส์แห่งประเทศไทยซึ่งใช้ทัศนคติอย่างนี้เป็นนโยบายในการให้บริการมาโดยตลอดเพียงแต่ปรับเทคนิคหลักการบางอย่างให้สอดคล้องกับบุคคลากรของสมาคมซึ่งเป็นอาสาสมัครมาจากอาชีพที่แตกต่างกันและอาจไม่มีพื้นความรู้ทางจิตวิทยามาก่อน

การใช้บุคคลากรของสมาคมในการทำโครงการนี้จึงสามารถทำให้โครงการดำเนินการไปในแนวทางเดียวกันได้อย่างราบรื่นและเป็นเนื้อเป็นตัว เป็นกระบวนการจริงที่สัมผัสได้ด้วยสายตาและความรู้สึกของผู้เรียน

สมาคมสะมาริตันส์แห่งประเทศไทย หลักการรับฟังด้วยใจตามแนวทางของสมาคม

ประวัติความเป็นมาและแนวคิด

สมาคมสะมาริตันส์แห่งประเทศไทย เป็นองค์กรสาธารณะเอกชนระหว่างประเทศ ก่อตั้งครั้งแรกในประเทศอังกฤษ เมื่อพ.ศ.2496 (ค.ศ.1953) ปัจจุบันมีศูนย์ทั่วโลกเกือบ 400 ศูนย์ ใน 39 ประเทศ ดำเนินการโดยอาสาสมัครกว่า 31,000 คน สำนักงานใหญ่ของสะมาริตันส์อยู่ที่กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ ทำหน้าที่ให้การช่วยเหลือศูนย์ที่อยู่นอกเกาะอังกฤษและไอร์แลนด์ ซึ่งมีการรวมตัวกันและตั้งชื่อเป็น “Befriender Worldwide (BW.)” สมาชิกขององค์กรมาจากประเทศต่างๆ ร่วมประชุมใหญ่เป็นครั้งคราว เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และนำไปพัฒนาการทำงานให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

ผู้ก่อตั้งและแนวคิดในการจัดตั้งครั้งแรก

ท่านสาธุคุณ แชด วาราห์ (Rev. Chad Varah) (12 November 1911– 8 November 2007) เกิดที่ Barton-on-Humber ประเทศอังกฤษ เป็นพี่ชายคนโตของจำนวนพี่น้องทั้ง 9 คน แชด สำเร็จการศึกษาค.ศ. 1933 ทางด้านการเมือง, ปรัชญา และเศรษฐศาสตร์ จาก Keeble College มหาวิทยาลัย Oxford แต่งงานกับดอริส ค.ศ. 1940 มีบุตรธิดาจำนวน 4 คน

ที่ประเทศอังกฤษ เมื่อประมาณ 60 ปีที่แล้ว มีโรคระบาดเกิดขึ้น ซึ่งในปัจจุบันนิยามโรคดังกล่าวว่า “ซิฟิลิส” หรือกามโรคชนิดหนึ่ง ช่วงเวลานั้นที่ความเจริญก้าวหน้าทางด้านการแพทย์ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบได้กับในปัจจุบัน ผู้ที่เป็นโรคนี้จึงถือได้ว่าเป็นสิ่งที่น่าอับอายไม่กล้าบอก หรือให้ผู้อื่นทราบได้ จนกระทั่งวันหนึ่ง มีเด็กน้อยวัยเพียง 14 ปี ได้ฆ่าตัวตาย สาเหตุที่เธอทำแบบนั้นมาจากความไม่รู้ และไม่เข้าใจธรรมชาติของร่างกายของตนเมื่อเจริญวัยขึ้น เมื่อเด็กน้อยย่างเข้าสู่วัยสาว เธอมีรอบเดือนเป็นครั้งแรก ด้วยความเยาว์กอรปกับการประโคมข่าวถึงโรคซิฟิลิสระบาด ทำให้เด็กสาวคิดว่าตนเป็นโรคดังกล่าว ด้วยความหวาดกลัวสังคมจะรังเกียจและ

ความกังวลใจอย่างมาก เกิดเป็นความรู้สึกอับอายรู้สึกผิดต่อผู้เป็นพ่อและแม่ กลัวว่าตนจะทำให้พวกท่านเหล่านี้ต้องเสียใจและอับอาย ไม่รู้ว่าจะหาทางออกอย่างไร อีกทั้งไม่สามารถนำเรื่องดังกล่าวไปปรึกษากับใครได้ จึงทำให้เธอตัดสินใจจบชีวิตตัวเองลง

ทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการเปิดศูนย์รับให้ความรู้เรื่องเพศศึกษาและให้คำปรึกษาโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ใช้ห้องใต้ดินของโบสถ์ที่ท่านทำงานอยู่ ในช่วงเริ่มต้นมีท่านเพียงคนเดียวที่สามารถให้บริการให้คำปรึกษาได้ ดังนั้นการทำการปรึกษาจึงทำได้เพียงครั้งละหนึ่งคนเท่านั้น ต่อมาเมื่อมีคนยากจนเข้ามาขอรับบริการเป็นจำนวนมากขึ้น แต่ผู้ให้คำปรึกษานั้นมีเพียงคนเดียว ทำให้ต้องนั่งรอ ปรากฏว่าบุคคลที่นั่งรออยู่ด้านนอกเหล่านี้ ได้เริ่มพูดคุยกับพนักงานธุรการ ซึ่งไม่ได้เป็นนักจิตวิทยาแต่อย่างใด พนักงานเหล่านี้ได้แต่นั่งฟังโดยไม่ได้ให้คำปรึกษาอะไร แต่กลับทำให้ผู้คนเหล่านั้นรู้สึกสบายใจขึ้นด้วยการระบายความรู้สึกออกมา แล้วก็ลากลับไปโดยไม่ได้พบพูดคุยกับท่าน

สาธุคุณแชด วาราห์จึงเกิดความคิดขึ้นมาว่า “แท้จริงแล้วพลังแห่งการรับฟังนั้นยิ่งใหญ่มาก” การที่มีใครสักคนรับฟังความทุกข์ของผู้อื่นอย่างตั้งใจ อย่างเห็นอกเห็นใจและอย่างจริงใจ นั่นแหละเป็นสิ่งที่สามารถช่วยเหลือคนได้อย่างมากมาย ท่านจึงได้เปลี่ยนกลยุทธ์มาเป็นการรับฟังความทุกข์ ซึ่งผู้ที่เข้ามารับฟังความทุกข์ที่เกิดขึ้นนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นนักจิตวิทยา จิตแพทย์ หรือไม่จำเป็นต้องเป็นบาทหลวง แต่สามารถเป็นใครก็ได้ที่มีจิตใจดีที่ผ่านการฝึกฝนการเป็นผู้ฟังที่ดีเข้ามามีส่วนช่วย โดยเปิดบริการทางโทรศัพท์สายแรกวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ.2496 ในชื่อว่า “MAN 9000” (ย่อจาก MANsion House) เมื่อหนังสือพิมพ์ “the Daily Herald” ได้พิมพ์เรื่องราวของบริการนี้วันที่ 7 ธันวาคม ปีเดียวกัน ทำให้มีผู้คนโทรศัพท์เข้าไปใช้บริการมากมายจนกระทั่งเกิดศูนย์สะมาริตันส์แห่งการรับฟังขึ้นที่ประเทศอังกฤษเป็นแห่งแรก



แชดวาราห์ กับโทรศัพท์เครื่องแรกที่ให้บริการพูดคุยให้คำปรึกษา

ในระยะแรกที่ท่านสาธุคุณแชดปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้มีความทุกข์นั้น หนังสือพิมพ์อังกฤษได้ลงข้อความยกย่องท่านว่า “He’s such a good Samaritan”ต่อมาท่านจึงเรียกอาสาสมัครที่มาช่วยงานของท่านว่า “อาสาสมัครสะมาริตันส์” และกลายเป็นชื่อองค์กรในอังกฤษในเวลาต่อมา

“สะมาริตันส์”มาจากเรื่องราวในคัมภีร์ไบเบิลของศาสนาคริสต์ ใช้เรียกผู้คนที่อยู่ในอาณาจักร “สะมาเรีย” ซึ่งเป็นอาณาจักรโบราณในดินแดนปาเลสไตน์ชาวสะมาริตันส์ได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้มีจิตใจเมตตาชอบช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยาก แม้ไม่รู้จักกันมาก่อน โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา หรือฐานะ และไม่หวังผลตอบแทนใดๆ แม้แต่การได้รู้จักกัน

กำเนิดสะมาริตันส์ในประเทศไทย

11 กรกฎาคม พ.ศ.2521 เป็นวันแรกที่เริ่มเปิดดำเนินการให้บริการของสะมาริตันส์ในประเทศไทย เริ่มจากชาวต่างชาติที่เข้ามาทำงานและใช้ชีวิตในประเทศไทยเมื่อ 40 ปีที่แล้ว มีอุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับคนไทย เมื่อมีปัญหาความทุกข์ใดๆก็ไม่สามารถสื่อสารได้จึงเกิดการรวมตัวกันจากบุคคลที่เคยเป็นอาสาสมัครที่ประเทศอังกฤษ ให้ความช่วยเหลือชาวต่างชาติด้วยกัน โดยให้บริการเป็นภาษาอังกฤษก่อนในช่วงแรก เมื่อมีอาสาสมัครคนไทยที่พูดภาษาอังกฤษได้ จึงได้เริ่มให้บริการเป็นภาษาไทยด้วย ได้จดทะเบียนเป็นสมาคม “สะมาริตันส์แห่งกรุงเทพ” วันที่ 22 มิถุนายน 2525 เมื่ออาสาสมัครชาวต่างชาติกลับไปประเทศหมดแล้ว จึงได้ให้บริการเป็นภาคภาษาไทยเป็นหลัก และมีภาคภาษาอังกฤษเป็นส่วนเสริมแทน

บุคคลผู้มีคุณูปการต่อสะมาริตันส์ไทย

ศาสตราจารย์ นายแพทย์อุดมศิลป์ ศรีแสงนาม จบแพทยศาสตร์บัณฑิตจากมหาวิทยาลัยมหิดล และจบเฉพาะทางจิตเวชจากประเทศอังกฤษ ระหว่างที่เรียนที่ประเทศอังกฤษได้ยินเรื่องราวของสะมาริตันส์ เมื่อกลับมาประเทศไทย ทราบว่ามีกลุ่มอาสาสมัครชาวไทยและชาวต่างชาติดำเนินงานอยู่แล้ว จึงเข้าร่วมงานโดยดำรงตำแหน่งนายกสมาคมคนแรกหลังจากจดทะเบียนก่อตั้งสมาคมอย่างเป็นทางการ ได้ช่วยบริหารงานของสมาคมหารายได้และช่วยให้สมาคมเป็นที่รู้จักและยอมรับในวงการแพทย์ กรมสุขภาพจิต ผู้ทำงานด้านจิตเวชและสังคมทั่วไป เนื่องจากการให้คำปรึกษาทางจิตเวชเมื่อ 40 ปีที่แล้วยังเป็นการพบตัวในโรงพยาบาลเท่านั้น ไม่มีแพลทฟอร์มอื่นใด สะมาริตันส์เป็นหน่วยงานแรกในประเทศไทยที่นำหลักการให้คำปรึกษาแบบไม่พบตัวพูดคุยทางโทรศัพท์มาเผยแพร่ ทำให้เป็นต้นแบบของการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของหน่วยงานกรมสุขภาพจิต 1323 และ1667 ในปัจจุบัน และทำให้การให้คำปรึกษาง่ายเหมาะสมที่จะให้บุคคลทั่วไปนำไปประยุกต์ใช้กับบุคคลใกล้ตัว ทำให้เกิดการตื่นตัวเรื่อง “การฟังด้วยใจ” ขึ้นในสังคมไทยจนกลายมาเป็นหลักสูตรการรับฟังด้วยใจเพื่อป้องกันการฆ่าตัวตายให้กับเยาวชนในคู่มือฉบับนี้

ปัจจุบันสะมาริตันส์ในประเทศไทยมีสองสมาคมคือ สมาคมสะมาริตันส์แห่งประเทศไทย(ที่กรุงเทพฯ) และสมาคมสะมาริตันส์เชียงใหม่ (เกิดขึ้นภายหลัง) ซึ่งแยกบริหารงานโดยอิสระออกจากกัน แต่ใช้แนวคิดหลักการแบบเดียวกันในการให้บริการ

นอกจากให้บริการทางโทรศัพท์แล้ว สมาคมสะมาริตันส์แห่งประเทศไทยยังให้บริการผ่านแชทในแพลทฟอร์มเฟซบุ๊กและทวิตเตอร์อีกด้วย เน้นการสื่อสารด้วยข้อความสำหรับผู้ที่มีอุปสรรคทางการได้ยินหรือผู้ที่อยู่ในสถานที่ที่ไม่สามารถสื่อสารเป็นเสียงได้



หลักการและแนวทางการทำงานของสมาคม

สมาคมให้บริการเป็นเพื่อนพูดคุยทางโทรศัพท์อย่างเดียวในช่วงเริ่มต้นโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อป้องกันการฆ่าตัวตาย อาสาสมัครมาจากหลากหลายอาชีพ ผลัดเปลี่ยนกันมาทำหน้าที่ โดยไม่ได้รับผลตอบแทนใดๆ การทำงานของสมาคมตั้งอยู่บนหลักการว่า ไม่เกี่ยวข้องการศาสนา ปรัชญา ลัทธิความเชื่อ หรือเรื่องของการเมืองใดๆ อาสาสมัครจะเก็บเรื่องราวของผู้ที่โทรเข้ามาเป็นความลับ และไม่เปิดเผยตัวเอง เพื่อเป็นพื้นที่ปลอดภัยให้ผู้โทรไว้วางใจเล่าเรื่องราวความทุกข์ได้อย่างสบายใจ สมาคมไม่เน้นการแนะนำแก้ไขปัญหา เน้นการรับฟัง ให้ความใส่ใจอยู่ที่การประคองอารมณ์ปฐมพยาบาลความรู้สึกให้ผู้ที่โทรเข้ามาเป็นหลัก

การดำเนินงานของสะมาริตันส์ใช้อาสาสมัครทั้งหมด ยกเว้นเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่คอยช่วยเหลือดูแลงานธุรการบางส่วน ไม่มีรายได้ให้กับอาสาสมัครที่ทำหน้าที่รับโทรศัพท์ ยังคงดำเนินการอยู่ได้แม้จะเช่าสำนักงานในการดำเนินการ รายได้มาจากเงินบริจาค การขายเสื้อยืดและสินค้าอื่นๆ เช่น ดอกสะมาเรียในวันป้องกันการฆ่าตัวตายโลก การจัดงานกับหน่วยงานเอกชนอื่นๆที่ต้องการบริจาครายได้บางส่วนให้สมาคม การฝึกอบรมให้กับหน่วยงานเอกชนและบุคคลทั่วไป และการขอทุนจากหน่วยงานราชการและเอกชน

ทักษะการฟังด้วยใจจะสามารถช่วยผู้คนให้พ้นจากความทุกข์ได้ระดับหนึ่ง ซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานสำหรับบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้เรียนรู้จักวิชาการทางจิตวิทยาก็สามารถเรียนรู้และฝึกฝนได้ เน้นการปฏิบัติต่อผู้ที่มาขอรับบริการเป็นศูนย์กลาง (Client Center) ไม่ชี้นำหรือให้คำแนะนำ หากต้องการทางเลือก ก็จะให้มากกว่าสามทางเลือกเพื่อให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจด้วยตัวเอง โดยมีอาสาสมัครคอยให้ข้อมูล ชวนคิดถึงผลดีผลเสียที่จะเกิดขึ้นต่อการตัดสินใจในเรื่องราวใดๆ

สะมาริตันส์มีความเชื่อว่ามนุษย์มีศักยภาพในตัวเอง สามารถผ่านพ้นปัญหาอุปสรรคต่างๆไปได้ด้วยตนเองเมื่ออยู่ในภาวะอารมณ์ที่สงบ แต่เมื่ออยู่ในภาวะท่วมท้นทางอารมณ์ ศักยภาพของบุคคลนั้นๆจะบกพร่อง อาจรุนแรงจนถึงคิดฆ่าตัวตายได้ การช่วยเหลือประคับประคองอารมณ์ให้เข้าใจในตนเองและเรื่องราวที่เกิดขึ้นอย่างมี

ความหวังและกำลังใจ จะช่วยให้บุคคลนั้นคลายทุกข์กลับมาใช้สติปัญญาแก้ไขอุปสรรคความยากลำบากที่เกิดขึ้นได้ในที่สุด

ทักษะฟังด้วยใจนี้มิใช่ทักษะที่ผิวเผินเพียงแสดงออกตามบทบาทของการเป็นผู้ฟังเท่านั้น หากไม่จริงใจผู้ที่พูดคุยด้วยก็จะสัมผัสและรับรู้ได้ ถ้าได้ฝึกฝนจนชำนาญจะสามารถเกิดการเปลี่ยนแปลงเข้าไปในตัวตนของผู้ฝึกรวมไปถึงการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ความเชื่อต่อเพื่อนมนุษย์ด้วย ทำให้เกิดความเมตตาต่อเพื่อนมนุษย์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับในครอบครัว พ่อแม่ลูก สามีภรรยา เพื่อนที่ทำงาน ระหว่างครูอาจารย์ผู้สอนกับเยาวชน นักเรียนนักศึกษา เพื่อลดความขัดแย้ง และเข้าใจกันมากขึ้นได้อีกด้วย

กระบวนการที่เน้นการได้พบประสบการณ์ตรง

การฝึกอบรมของสมาคมเพื่อฝึกฝนให้เป็นผู้ที่สามารถรับฟังบุคคลอื่นด้วยใจนั้น โดยส่วนใหญ่เน้นที่การได้เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้พบประสบการณ์การเรียนรู้จากของจริง ให้สามารถเข้าใจในระดับทางความคิด ให้ได้รู้สึกและลงมือฝึกปฏิบัติจริงด้วย โดยให้ได้ทดลอง เรียนรู้จากกระบวนการกลุ่ม การจัดกระบวนการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาจึงมีทั้งตัวเนื้อหาความรู้ ทัศนคติ กระบวนการที่ให้สัมผัสได้จริงด้วยตนเอง การดูแลประคับประคองจิตใจ อารมณ์ ตัวผู้เรียนเองในระหว่างที่เข้าร่วมโครงการด้วย ซึ่งใช้บุคคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมของสมาคม ปรับเปลี่ยนทัศนคติฝึกฝนตัวตนมาแล้วเป็นอย่างดีร่วมด้วย

เริ่มตั้งแต่การสร้างความสนใจน่าติดตามเรียนรู้เนื้อหา การได้ฝึกปฏิบัติจริงจากธรรมชาติในตัวตนของนักศึกษาเอง การโอบอุ้มดูแลใส่ใจ ให้กำลังใจเกิดความรู้สึกทัศนคติที่ดี เป็นทักษะที่เป็นเนื้อเป็นตัวกับผู้เรียนอย่างแท้จริง จึงจะสามารถทำให้เกิดเป็นความประทับใจ เกิดแรงบันดาลใจ ความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตัวตนของนักศึกษาด้วยตัวเองอย่างต่อเนื่องได้นานพอที่จะกลายเป็นทักษะที่ถาวรในตัวผู้เข้าร่วมโครงการ ติดตัวไปจนสามารถเป็นทักษะในชีวิตที่จะนำไปใช้แก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ ผลที่ได้มิใช่เพียงกับตัวนักศึกษาผู้เรียนเท่านั้น แต่ส่งผลให้กับสังคมที่อยู่รอบๆตัวนักศึกษาด้วย เมื่อคนหนึ่งในสังคมเปลี่ยน บุคคลที่อยู่รอบๆตัวคนนั้นก็เปลี่ยนไปด้วย นับว่าเป็นแรงกระเพื่อมเล็กๆที่จะส่งผลต่อสังคมกลุ่มใหญ่ในอนาคต

การจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น มีได้ทั้งในระหว่างอบรมแต่ละครั้ง และในสายสัมพันธ์ที่เกิดในระบบกลุ่มย่อยที่พี่เลี้ยงดูแล ตลอดจนครบการอบรม 6 ครั้ง ซึ่งใช้เวลาประมาณ 3 เดือน ระบบกลุ่มย่อยใช้โปรแกรมไลน์เพื่อติดต่อสื่อสาร สร้างสัมพันธ์และให้ข้อมูล ที่เป็นความคิดเชิงบวก ทัศนคติที่ถูกต้องให้แก่นักศึกษา พร้อมดูแลประคับประคองใจและอารมณ์ และ/หรือให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม

ในกระบวนการกลุ่มย่อยระหว่างการอบรม พี่เลี้ยงมีหน้าที่เป็นผู้จัดกระบวนการเรียนรู้ (Facilitator) ช่วยสร้างบรรยากาศให้กลุ่มย่อยเกิดการเรียนรู้ โน้มนำให้นักศึกษามีส่วนร่วม และเป็นเจ้าของการเรียนรู้เอง เปิดโอกาสให้ซักถามพูดคุยได้อย่างอิสระ พี่เลี้ยงควรดำรงความเป็นแบบอย่างของบุคคลที่ใช้หลักการของสะมาริตันส์

ในการสร้างสายสัมพันธ์ และปฏิบัติต่อนักศึกษาในกลุ่มย่อยเพื่อ “เป็นให้ดู ทำให้เห็น” จากตัวตนของพี่เลี้ยงเพื่อสร้างความรู้สึกไว้วางใจ ศรัทธาและมีทัศนคติที่ดีต่อกัน

หากผู้สนใจจะนำหลักสูตรนี้ไปใช้ ขอให้ทำความเข้าใจในแนวคิด ทัศคติ ความเชื่อ เกี่ยวกับการฟังด้วยใจให้ลึกซึ้ง เมื่อสามารถจับประเด็นแนวคิดหลักได้แล้ว ก็สามารถประยุกต์ในเรื่องราวต่างๆได้ในแนวทางเดียวกัน สมาคมได้แบ่งหัวข้อการอบรมและเนื้อหาที่สำคัญและเป็นพื้นฐานมาก่อน และเริ่มยากขึ้นในโมดูลท้ายๆ ดังนี้

- **โมดูล 1** พื้นฐานทักษะการรับฟังด้วยใจ
- **โมดูล 2** ฝึกเรียนรู้เท่าทันตนเองและการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ (Self-Monitoring Experiential Learning)
- **โมดูล 3** การรังแกกัน (Bulliing) เพศวิถีและการตั้งครรภ์ไม่พร้อม
- **โมดูล 4** ภาวะซึมเศร้า การฆ่าตัวตาย และแนวทางการรับฟังด้วยใจ ผ่านทาง Face to Face, Telephone &Text message
- **โมดูล 5** ฝึกทักษะภาคปฏิบัติและสรุปผลการเรียนรู้

การฝึกอบรมแต่ละโมดูล ควรเว้นช่วงระยะเวลาให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ย่อยความรู้ทดลองนำทักษะที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในสถานการณ์ชีวิตจริง ก่อนที่จะมาเรียนรู้ในโมดูลต่อไป จะทำให้ได้มีโอกาสทบทวนฝึกฝนซ้ำๆหลายครั้ง ก่อนเพิ่มเติมความรู้ให้ลึกซึ้งมากขึ้นในครั้งถัดไป กระบวนการระหว่างรอเวลาในการอบรมครั้งต่อไป จะเป็นกระบวนการที่อยู่ในกลุ่มไลน์ย่อย ที่มีพี่เลี้ยงคอยดูแลให้ข้อมูลและสร้างบรรยากาศให้อบอุ่น มีมิตรภาพ ไว้วางใจได้เพื่อให้เกิดทักษะต่อเนื่องไปจนถึงการอบรมในโมดูลต่อไปจนครบทำให้เกิดเป็นกระบวนการที่สามารถพัฒนาทักษะเกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวนักศึกษาผู้เข้ารับการอบรมได้ในที่สุด

ลักษณะการอบรม เน้นการมีส่วนร่วม การสื่อสารสองทาง การสร้างบรรยากาศให้เป็นกันเองและผ่อนคลายโดยเรียกชื่อเล่นแบบไม่เป็นทางการ มีความสุข ไม่กดดัน ไม่บังคับ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นโดยไม่ตัดสิน ในเนื้อหาบทเรียนมีการนำเอาสื่อเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความสนใจ ตื่นเต้น น่าติดตาม เน้นการฝึกปฏิบัติโดยไม่ละเลยเนื้อหาที่สำคัญที่ต้องรู้ หลักการแนวคิดที่ใช้ในหลักสูตรนี้สอนผ่านการลงมือปฏิบัติแสดงออกในสายสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา พี่เลี้ยง และตัววิทยากร เป็นสายสัมพันธ์ที่มีอำนาจเท่าเทียมในความเป็นมนุษย์เหมือนๆกัน

เนื้อหาสาระที่ใช้ทำสื่อการสอน แยกอยู่ในแต่ละโมดูลแล้ว สามารถนำไปผลิตสื่ออย่างง่ายๆ ไม่มีข้อความยาวๆในสื่อ มีเพียงคำสำคัญที่ต้องการเน้นการจดจำ

ตารางการอบรมมีไว้พอเป็นแนวทาง เป็นเวลาที่น้อยที่สุดที่ยังทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ และไม่ทำให้รู้สึกล้าเหน็ดเหนื่อยมากเกินไปทั้งต้วผู้สอนและผู้เรียนซึ่งเป็นเยาวชนด้วย

ควรทำแบบประเมินผลการอบรมจากผู้เรียนโดยตรง เพื่อให้ได้ทราบผลลัพธ์ที่แท้จริง

เมื่อดำเนินการอบรมไปแล้ว ได้ผลเป็นอย่างไร หากมีข้อสงสัยหรือต้องการเสนอแนะ สมาคมยินดีรับฟังผลการนำคู่มือไปใช้ สามารถติดต่อได้ที่ admin@samaritansthai.com

****

ข้อตกลงเบื้องต้นในการจัดกระบวนการเรียนการสอนออนไลน์

1. กระบวนกรผู้ดำเนินการอบรม ควรมีความชำนาญในการใช้งานโปรแกรมซูม และโปรแกรมเสริมอื่นๆ อาทิ การใช้โพลในโปรแกรมซูม หรือแอปพลิเคชั่นอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ Mentimeter.com เพื่อใช้ประกอบการอบรม
2. จำนวนนักศึกษาที่อบรมไม่ควรเกิน 40 คนมากที่สุด ต่อการอบรม 1 ชั้นเรียน เพื่อให้การจัดกลุ่มย่อย 4 คน/กลุ่ม และพี่เลี้ยงกลุ่มย่อย อย่างน้อยกลุ่มละ 2 คน มีพี่เลี้ยงหลักและพี่เลี้ยงรอง (จำนวนพี่เลี้ยงขั้นต่ำ 20 คน) เพื่อช่วยดูแลนักศึกษาประจำกลุ่มไปตลอดการอบรม 6 ครั้ง
3. นักศึกษาและพี่เลี้ยงทุกคนเข้าใจและเรียนรู้โปแกรมการใช้ซูมเรียบร้อยแล้ว หรือซักซ้อมความเข้าใจล่วงหน้าก่อนเริ่มชั้นเรียน นักศึกษาและพี่เลี้ยง ควรใช้ zoom account 1:1
4. มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคในการดูแลการจัดกลุ่ม และเจ้าหน้าที่ช่วยวิทยากร อย่างน้อยตำแหน่งละ 1 คน
5. เปิดกล้อง ปิดไมโครโฟนขณะเรียน หากไม่สะดวกหรืออินเตอร์เน็ตไม่เสถียรสามารถปิดกล้องปิดไมโครโฟนขณะฟังบรรยายได้ แต่เมื่อเข้าห้องกลุ่มย่อยแล้ว ขอให้เปิดไมโครโฟนและกล้องเพื่อพูดคุยกันในกลุ่มย่อย
6. ขณะเรียน ควรอยู่ในบริเวณที่สามารถมีสมาธิในการเรียนการสอนได้ ไม่มีสิ่งรบกวนจากเสียงรอบๆตัว เพราะจะทำให้มีเสียงแทรกเข้าไปในขณะทำกิจกรรม
7. การตั้งชื่อของนักศึกษาเพื่อให้สะดวกต่อการจัดกลุ่ม ตามวัตถุประสงค์ของวิทยากร เช่นคละเพศ คณะ ชั้นปี สถาบัน เป็นต้น มักเน้นให้ตั้งชื่อเล่นเพื่อสร้างความคุ้นเคยเป็นกันเอง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนด้วย

สำหรับพี่เลี้ยงหลัก

- ❖ Rename ชื่อในZoom **เป็นStaff1_ชื่อเล่น (ภาษาไทย)**
- ❖ ระหว่างกิจกรรมในกลุ่มใหญ่ที่เป็นเนื้อหา (ช่วง2-5) สามารถปิดกล้อง+ปิดไมโครโฟนเพื่อให้ทีมวิทยากรโฟกัสที่น้องๆได้ง่ายขึ้น
- ❖ บทบาทในกลุ่มย่อย
  - ~ สร้างพื้นที่การเรียนรู้,กระตุ้นให้น้องๆมีส่วนร่วม,ชื่นชมสิ่งที่น้องทำ,ชวนให้เห็นจุดที่พัฒนาต่อได้ดีในลักษณะให้กำลังใจ
  - ~ เชิญชวนให้ผู้ช่วยพี่เลี้ยงมีส่วนร่วมในการแชร์ประสบการณ์ตามความเหมาะสมกับเวลาที่มีจำกัด

สำหรับผู้ช่วยพี่เลี้ยง

- ❖ Rename ชื่อในZoom เป็น**Staff2_ชือเล่น (ภาษาไทย)**
- ❖ ระหว่างกิจกรรมในกลุ่มใหญ่ที่เป็นเนื้อหา(ช่วง2-5) สามารถปิดกล้องและไมโครโฟนเพื่อให้ทีมวิทยากรโฟกัสที่น้องๆได้ง่ายขึ้น
- ❖ บทบาทในกลุ่มย่อย

  สังเกตการณ์(เป็นโอกาสได้ทบทวนสิ่งที่เคยเรียนรู้)

  ร่วมแชร์ประสบการณ์ ความเข้าใจตามที่พี่เลี้ยงหลักในกลุ่มย่อยเชิญชวน

****

โมดูล 1

พื้นฐานทักษะการรับฟังด้วยใจ

แนวคิดหลัก

ทักษะการฟังด้วยใจ ประยุกต์จากเทคนิคในการให้คำปรึกษาปรับให้ง่ายและเหมาะสมสำหรับบุคคลทั่วไป ทุกอาชีพก็สามารถทำได้ เพราะสมาคมสะมาริตันส์แห่งประเทศไทย ให้บริการโดยอาสาสมัครจากทุกสาขาอาชีพ ทุกวัย เน้นการประคับประคองอารมณ์ ไม่เน้นการแก้ปัญหา ไม่แนะนำ สมาคมไม่เกี่ยวข้องกับการเมือง ศาสนา ความเชื่อใดๆ โดยเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีศักยภาพที่เต็มเปี่ยม สามารถแก้ไขปัญหาให้ตัวเองได้ เมื่อมีภาวะทางอารมณ์ปรกติ แนวทางการให้ความช่วยเหลือสูงสุดของสมาคมเพื่อช่วยป้องกันการฆ่าตัวตาย บุคคลที่มีความทุกข์ทางอารมณ์อาจเป็นสาเหตุนำไปสู่การฆ่าตัวตายได้ การพูดคุยจึงเน้นการดูแลเรื่องของอารมณ์ความรู้สึกก่อนการแก้ปัญหา ทักษะการฟังด้วยใจจะเป็นทักษะพื้นฐานในการอบรมคอร์สนี้ โดยนำไปประยุกต์กับหัวข้ออื่นๆที่จะเรียนในครั้งต่อๆมาด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถฟังเสียงข้างในของตัวเองได้
2. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถเข้าใจเทคนิคการรับฟังด้วยใจตามแนวทางของสะมาริตันส์
3. เพื่อให้ผู้รับการอบรมเข้าใจและสามารถสื่อสารความเห็นอกเห็นใจให้คู่สนทนาได้
4. เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีทักษะในการรับฟังด้วยใจด้วยการฝึกปฏิบัติ

เนื้อหาการอบรม

การฟังด้วยใจ มีความหมายเดียวกับการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) และ การฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening) การฟังที่เอาใจจดจ่ออยู่กับเรื่องที่ผู้เล่ากำลังเล่าให้ฟัง เป็นการฟังทุกเสียงที่ออกมาจากผู้พูดแม้จะไม่ได้เป็นคำพูด รับฟังทั้งท่าทาง น้ำเสียง รวมทั้งอารมณ์ที่ผู้พูดแสดงออก ไม่พูดขัด ไม่แทรกถาม โดยที่ผู้พูดสัมผัสได้ด้วยว่า เขากำลังได้รับการรับฟังอย่างแท้จริง ด้วยท่าทางที่ตั้งใจฟัง ด้วยจิตที่เคารพในความเป็นเพื่อนมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน แม้ว่าสถานะทางสังคมจะแตกต่างกันหรือไม่ก็ตาม และยอมรับอย่างที่เขาเป็น วางคำตัดสิน วิพากษ์วิจารณ์ อคติหรือคำแนะนำใดๆลง

คุณลักษณะของการฟังด้วยใจ

- ✓ จริงใจ ให้ความเป็นมิตร
- ✓ ตั้งใจฟัง ให้เวลากับผู้พูด ไม่พูดแทรก
- ✓ สร้างความเชื่อมั่น ให้ผู้พูดรู้สึกปลอดภัย ละวางการตัดสินวิพากษ์วิจารณ์หรืออคติ
- ✓ ถือว่าเรื่องที่ฟังเป็นเรื่องจริง ให้ความสำคัญ ไม่มองเป็นเรื่องเล็ก
- ✓ พยายามเข้าใจความรู้สึก ให้กำลังใจ หลีกเลี่ยงการแนะนำ
- ✓ หลีกเลี่ยงการเล่าประสบการณ์ตัวเอง
- ✓ ยอมรับความเป็นตัวเขา ให้ผู้พูดเป็นอย่างที่เขาต้องการ
- ✓ ให้โอกาสผู้พูดได้ค้นพบตัวเอง ได้ตัดสินใจ เลือกทางออกด้วยตนเอง

อุปสรรคการฟังด้วยใจ

- อุปสรรคในตัวผู้พูด
  - ➢ ไม่ต้องการเล่า
  - ➢ ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจได้
  - ➢ ไม่อยู่ในภาวะที่พร้อมจะเล่า
- อุปสรรคของผู้ฟัง
  - ➢ อ่อนเพลีย เหนื่อยล้า
  - ➢ ไม่มีสมาธิ หมกมุ่นกับความคิดตัวเอง มีปัญหาส่วนตัว
  - ➢ เร่งรีบไม่มีเวลา เห็นเป็นเรื่องไม่สำคัญ
  - ➢ เครียด กังวล กลัว ไม่มั่นใจในตนเอง
  - ➢ วิพากษ์วิจารณ์ มีอคติ ตัดสินผู้พูด
  - ➢ ยึดค่านิยมส่วนตัวเป็นที่ตั้ง เลือกฟังสิ่งที่พอใจ
  - ➢ อยากแนะนำ พูดมากเกินไป เทศน์ สั่งสอน

โลกภายในของมนุษย์

การฟังด้วยใจประกอบด้วยสองส่วนของตัวผู้ฟัง

1) สภาวะใจของผู้ฟังที่จะอยู่กับคนตรงหน้าที่กำลังพูด ด้วยใจที่อยากรับฟัง อยากเข้าใจ และอยากช่วยเหลือจริงๆ
2) ทักษะหรือวิธีการ แนวทางที่จะช่วยให้บทสนทนาดำเนินไปเพื่อเป็นประโยชน์กับคนพูด ทำให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจเรื่องราวที่เกิดขึ้นได้ และตัวผู้เล่าจะได้เข้าใจตัวเองด้วย

เรื่องใจที่เป็นมิติภายในของคนเรา มีการเปรียบเทียบความเป็นมนุษย์ของแต่ละคนได้เหมือนภูเขาน้ำแข็ง จากทฤษฎีความรู้ทางจิตวิทยาทฤษฎีหนึ่งแนวซาเทียร์ มองว่าภูเขาน้ำแข็งซึ่งอยู่ในทะเลเป็นมนุษย์หนึ่งคน ซึ่งมีทั้งโลกภายใน และโลกภายนอก ภูเขาน้ำแข็งที่เห็นด้วยตาเปล่า คือส่วนที่โผล่พ้นน้ำที่มีอยู่ประมาณ 10 % เปรียบได้กับพฤติกรรม การกระทำ คำพูด น้ำเสียง ภาษากาย (สีหน้า แววตา ท่าทาง) ซึ่งเป็นสิ่งที่รับรู้ได้จากภายนอก แต่สิ่งที่เป็นเบื้องล่างของภูเขาน้ำแข็ง ซึ่งอยู่ใต้ระดับน้ำในมหาสมุทร มีอยู่ 90 % เป็นโลกภายในจะเป็นความรู้สึก การรับรู้ ความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ ประสบการณ์ ความคาดหวัง ไปจนถึงความต้องการลึกๆในฐานะของความเป็นมนุษย์



โดยทั่วไป มนุษย์มีการเชื่อมโยงในส่วนลึกของจิตใจที่ความต้องการพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ที่เหมือนๆกัน เวลาที่รับฟังสิ่งที่จะรับรู้ได้ ก็รับรู้สิ่งที่เป็นโลกภายนอก เป็นพฤติกรรม คำพูด แต่ถ้าเรียนรู้ที่จะฟังด้วยใจแล้วก็จะสามารถรับรู้สิ่งที่เป็นโลกภายในของผู้พูดได้ คือสิ่งที่ปรากฏอยู่ใต้ผิวน้ำทั้งหมด ถ้าผู้ฟังรับรู้และมองเห็นว่า ผู้พูดมีความคิดความเชื่อ ประสบการณ์ ความคาดหวัง ความต้องการลึกๆอะไร ก็จะช่วยให้เข้าใจผู้พูดดีขึ้นได้

ขณะเดียวกันการที่ตัวเราจะเรียนรู้เพื่อเข้าใจคนอื่นนั้นอาจจะยาก ถ้าไม่เคยเรียนรู้ได้สัมผัสประสบการณ์หรือทำความเข้าใจโลกภายในของตัวเราเองด้วย ฉะนั้นเวลาที่รับฟังเพื่อนหรือบุคคลอื่น หลายครั้งอาจต้องกลับมารับรู้รับฟังสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเราเองด้วยเหมือนกัน. การกลับมารับรู้ตรงนี้จะช่วยให้เข้าใจตัวเองมากขึ้น เราจะเข้าใจคนอื่นมากขึ้น เมื่อเราเข้าใจตัวเองมากขึ้น ถ้าตัวเราสามารถรับรู้ หรือรู้จัก สัมผัสความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตัวเราเองได้ก็จะสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของผู้พูดได้ดีขึ้น

ส่วนของโลกภายในที่สำคัญ คือเรื่องของความรู้สึก ความรู้สึกเป็นธรรมชาติของมนุษย์ เป็นประสบการณ์ที่เกิดขึ้นทางกายและใจ ทุกคนมีความรู้สึกตั้งแต่เกิดมาจนถึงวันสิ้นลมหายใจ มีแต่คนที่ตายแล้วเท่านั้นที่ไม่มีความรู้สึก ความรู้สึกจึงเป็นสัญญาณบ่งบอกว่าเรายังมีชีวิตอยู่ หากเราละเลยหรือตัดขาดตัวเองออกจากความรู้สึกโลกภายในก็จะแห้งแล้งเหมือนไร้ชีวิต

ความรู้สึกที่เกิดขึ้น แบ่งอย่างง่ายๆออกเป็นสองด้าน คือความรู้สึกที่เป็นด้านบวก และความรู้สึกที่เป็นด้านลบ สามารถจัดเป็นกลุ่มคำของความรู้สึกหมวดใหญ่ๆได้ตามภาพ

ความรู้สึก

ความรู้สึกเกิดจากความต้องการของเรา - ไม่ใช่เกิดจากการกระทำของผู้อื่น

ฉันรับผิดชอบต่อความรู้สึกของฉัน โดยรู้ว่าเบื้องหลังความรู้สึกคือความต้องการอะไร

ความรู้สึกเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง

<table>
<tr><td>กลัว ใจเสีย ระแวง หวั่นใจ ไม่ไว้ใจ ประหม่า เข็ดขยาด หวาดเสียว</td><td>สับสน ลังเล สงสัย ไม่แน่ใจ งง สองจิตสองใจ หวั่นไหว</td><td>อาย ละอายใจ เขิน ขายหน้า</td></tr>
<tr><td colspan="3">เครียด วิตก กังวล กลุ้มใจ หงุดหงิด เป็นห่วง ว้าวุ่น วุ่นวายใจ หนักใจ กดดัน อึดอัด คับข้องใจ ลำบากใจ ยุ่งยากใจ กระวนกระวาย ปั่นป่วน ร้อนใจ อัดอั้นตันใจ จำใจ ฝืนใจ กระสับกระส่าย เดือดเนื้อร้อนใจ ไม่สบายใจ</td></tr>
<tr><td>เบื่อ เซ็ง เหินห่าง เฉยชา ไม่แยแส ไม่ยินดียินร้าย</td><td colspan="2">เหนื่อย เพลีย ง่วง หมดแรง ท้อ หมดกำลังใจ หมดไฟ ล้า อ่อนแรง อ่อนใจ เหี่ยวเฉา สิ้นหวัง</td></tr>
<tr><td>รำคาญ กวนใจ ขัดใจ</td><td colspan="2">โกรธ แค้น ขุ่นเคือง โมโห สะใจ เจ็บใจ บาดหมาง ผิดใจ</td></tr>
<tr><td>ตกใจ ช็อค ประหลาดใจ แปลกใจ ใจหาย</td><td>เสียใจ เศร้า สะเทือนใจ ช้ำใจ เจ็บ หดหู่ ผิดหวัง ทุกข์ใจ สลดใจ เจ็บปวด ทรมาน</td><td>อ่อนแอ ไม่มั่นคง เปราะบาง</td></tr>
<tr><td colspan="2">เกลียด รังเกียจ ขยะแขยง ไม่ชอบ หมั่นไส้ อิจฉา</td><td>โหยหา คิดถึง เหงา ว้าเหว่ น้อยใจ</td></tr>
</table>

ความรู้สึกเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง

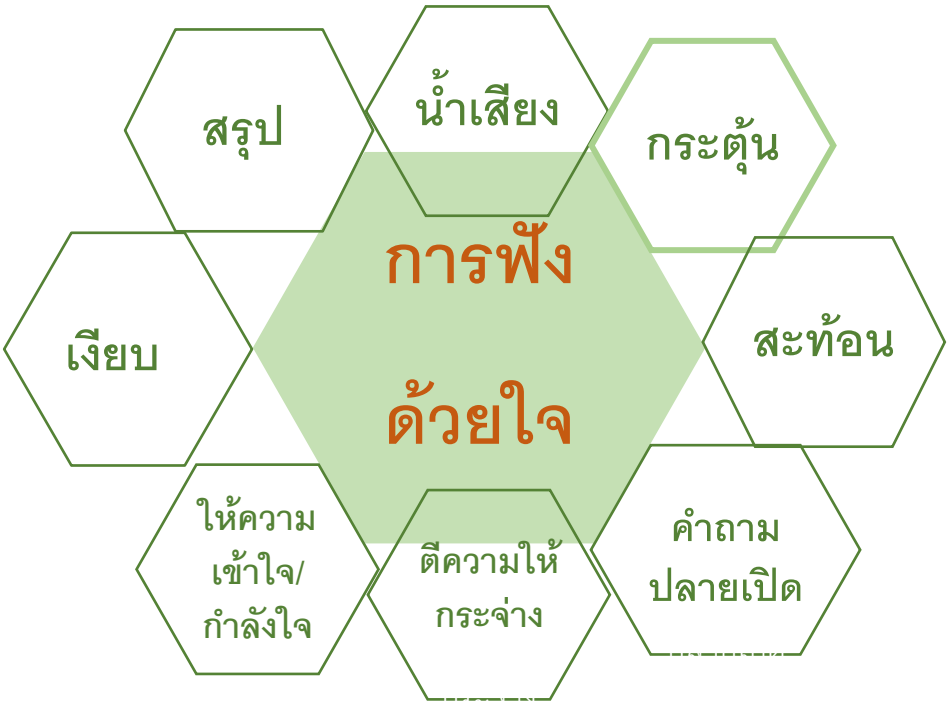
<table>
<tr><td>สงบ สบายใจ เย็นใจ เป็นสุข อิ่มใจ ปล่อยวาง เบาใจ เบาสบาย ผ่อนคลาย ราบเรียบ โล่งใจ ไว้ใจ วางใจ</td><td colspan="2">มีความสุข เบิกบาน ยินดี ดีใจ ชื่นใจ ปลื้ม พอใจ เต็มใจ เพลิดเพลิน สนุกสนาน ขำ ตลกขบขัน ครื้มอกครื้มใจ</td></tr>
<tr><td>สดชื่น สดใส ร่าเริง คึกคัก กระตือรือร้น กระปรี้กระเปร่า ตื่นตัว มีชีวิตชีวา</td><td>ขอบคุณ ซาบซึ้ง ประทับใจ ตื้นตันใจ</td><td>ตื่นเต้น ประหลาดใจ ตื่นตาตื่นใจ</td></tr>
<tr><td>สนใจ ใส่ใจ หลงใหล</td><td rowspan="2">มั่นคง มั่นใจ แน่ใจ ภูมิใจ อุ่นใจ เข้มแข็ง หนักแน่น ปลอดภัย</td><td rowspan="2">รัก ชอบ ห่วงใย เอ็นดู เห็นอกเห็นใจ อบอุ่น เป็นมิตร ถูกใจ ชอบใจ</td></tr>
<tr><td>มีความหวัง มีกำลังใจ มีพลัง</td></tr>
</table>

ที่มา: ชุมชนกระบวนกรการสื่อสารอย่างสันติ

นักประสาทวิทยา ชื่อ ศาสตราจารย์ ดร.แดน ซีเกล (Professor Dr. Dan Siegel) กล่าวไว้ว่า “to Name it is to Tame it” หากเราสามารถเอ่ยชื่อความรู้สึก หรือรับรู้เข้าใจตนเองว่ากำลังรู้สึกอย่างไรอยู่ การทำงานของสมองส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกจะทำงานเปลี่ยนไป ทำให้ความรู้สึกที่กำลังเกิดขึ้นนั้นเบาบางลงได้

การทำความรู้จักหรือคุ้นเคยกับความรู้สึกผ่านรายการความรู้สึก ก็จะสามารถช่วยให้เข้าถึงความรู้สึกได้อีกทางหนึ่ง เมื่อนำคำความรู้สึกที่พบเทียบกับความรู้สึกข้างในใจ การฝึกสังเกตความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในทั้งของตนเองผู้ฟังและผู้พูด การสะท้อนความรู้สึกของผู้พูดจึงเป็นสิ่งสำคัญในการรับฟังด้วยใจ เพราะบางครั้งผู้พูดก็ไม่สามารถรับรู้ความรู้สึกที่เกิดกับตนเองได้ เมื่อผู้พูดได้กลับไปรับรู้ความรู้สึกของตนเอง ทำให้ได้กลับไปสัมผัสหัวใจของตนเอง อารมณ์ที่เกิดขึ้นลดน้อยลง สติสัปชัญญะกลับคืนมา ผู้พูดก็สามารถใช้ศักยภาพที่มีในการแก้ไขปัญหาหรือความทุกข์ของตนเองได้ โดยมีผู้ฟังสนับสนุนช่วยอยู่ด้วย

ทักษะการฟังด้วยใจ ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบดังนี้



1.น้ำเสียง ทักษะแรกของการเปิดประตูเชื่อมสายสัมพันธ์ที่จะทำให้ผู้พูดอยากเล่าเรื่องราว น้ำเสียงแบบไหนจึงจะเป็นผู้ฟังที่ดี จริงๆไม่มีข้อกำหนดว่า เสียงทุ้มต่ำ สูงแหลม เพราะแก้วเสียงแต่ละคนต่างกัน แต่ขอให้เป็นเสียงที่สัมผัสได้ว่า สุภาพ อ่อนโยน ไม่กระตือรือร้นเกินไป เอาใจใส่ อบอุ่น ห่วงใย ให้ความมั่นใจ

น้ำเสียงแสดงภาวะของความพร้อม/ไม่พร้อมที่จะฟังได้ด้วย สามารถรับรู้จากน้ำเสียงได้ ผู้ฟังพึงประเมินตัวเองด้วย ว่าในขณะนั้นสามารถรับฟังได้มากน้อยเพียงใด ถ้าไม่พร้อมแล้วก็ต้องกล้าและจริงใจที่จะบอกว่าไม่สะดวก ไม่พร้อม เมื่อไหร่ที่พร้อมก็ยินดีจะเป็นผู้ฟังให้ แต่ต้องระวังว่าอาจมีการตีความหมายของการปฏิเสธไม่รับฟังแทนได้

2. การกระตุ้น เป็นทักษะที่สองที่จะช่วยสนับสนุนให้ผู้พูดเล่าเรื่องราวได้มากขึ้นและต่อเนื่อง บางครั้งผู้พูดก็หยุดพูด เงียบหายไป ซึ่งอาจกำลังทบทวนเรื่องราว หรืออาจรู้สึกลังเลยังไม่มั่นใจมากพอที่จะเล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นทั้งหมด อาจใช้คำพูดบางอย่างที่จะช่วยให้ผู้พูด ได้พูดเรื่องราวต่อ เช่น “แล้วยังไงต่อ อ้าฮะ แล้วยังไงล่ะ ต่อๆ เล่าต่อสิ” คำที่ใช้กันประจำ ได้แก่ “ค่ะ ครับ อืมม์ ยังไงนะ เหรอคะ แล้วยังไงต่อ” การกระตุ้นให้ผู้พูดได้เล่าเรื่องราวของเขาต่อ แสดงถึงความสนใจที่อยากรับฟังเรื่องราวต่อด้วย

3. การสะท้อน เป็นทักษะที่สำคัญมาก ถ้าใช้ได้เหมาะสม ถือว่าสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ฟังที่ดีได้เกินครึ่งหนึ่งแล้ว การสะท้อนคือ การบอกเล่าเรื่องราวและความรู้สึกของผู้พูดด้วยความเข้าใจของผู้ฟัง จะใช้ทวนด้วยคำพุดที่ผู้พูดหรือใช้คำพูดของเราเองที่มีความหมายเดียวกันในการสะท้อนก็ได้ ซึ่งจะทำให้ผู้พูดได้ยิน รับรู้เรื่องราวและอารมณ์ความรู้สึกของตนเองจากมุมมองการรับรู้ที่ใช้ใจของผู้ฟังเข้าไปรู้สึกและรับรู้ หากใจที่ใช้สะท้อนสงบนิ่งมากพอ การสะท้อนนั้นก็จะเป็นประโยชน์ต่อผู้พูดได้มาก

โดยทั่วไปการสะท้อนมีสองแบบคือ

- สะท้อนปัญหา
- สะท้อนอารมณ์

สะท้อนปัญหา คือการทวนความสิ่งที่ผู้พูดเล่าเรื่องราวที่เป็นปัญหาของเขา เป็นการแสดงถึงความเข้าใจในตัวผู้พูด ให้เกิดความมั่นใจว่าได้รับความเข้าใจอย่างแท้จริง หรือมีการทบทวนว่าความเข้าใจของผู้ฟังตรงกับผู้พูดหรือไม่ โดยพูดทวนความ เรื่องราวหรือคำพูด สิ่งที่เขาบอกมาเป็นการสะท้อนถึงปัญหาที่ผู้พูดประสบอยู่ ในบางครั้งผู้พูดพูดยาว ผู้ฟังก็ควรจับประเด็นจากสิ่งที่ได้ยิน แล้วพูดสะท้อนแบบจับใจความกลับไป เช่น ผู้พูดเล่าเรื่องน้องชายมีรายละเอียดมากมาย แต่จับประเด็นได้และพูดออกไปว่า “น้องชายเธอติดเกม” หรือ แฟนเธอ

กำลังนอกใจ เธอต้องการคำแนะนำการทำแท้ง เพื่อให้ผู้เล่าทราบว่าเราได้ยินแบบนั้น แต่ถ้าสะท้อนไปแล้วไม่ถูก ผู้เล่าก็จะบอกกลับมาเองว่าไม่ใช่ และอธิบายเล่าเรื่องราวเพิ่มเติมให้เอง

ส่วน**การสะท้อนอารมณ์**ต้องอาศัยใจของผู้ฟัง เข้าไปสัมผัสความรู้สึกและคาดคะเนว่า เกิดความรู้สึกอย่างไรขึ้นบ้าง แล้วพูดออกไป การสะท้อนความรู้สึก เพื่อให้เขาได้ยินและทบทวนสิ่งที่เขาพูด ให้เห็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ได้เห็นมุมมองบางอย่างที่อาจไม่เห็นตอนพูด แต่ที่สำคัญดีกว่าและมากกว่า คือการสะท้อนให้ผู้พูดได้เข้าใจตัวเอง

เวลาผู้ที่มีความทุกข์เล่าให้ฟัง อารมณ์กำลังขึ้นสูง ซึ่งก็อาจมีอยู่หลายระดับ บางทีเจ้าตัวก็อาจไม่รู้ตัวเอง ถ้าผู้ฟังมีใจที่นิ่งและสงบ ซึ่งก็จะเป็นใจที่มีความเป็นกลางไปในตัว ใจที่มีความเป็นกลางและผ่อนคลายมีคุณภาพมากพอที่จะสามารถสะท้อนให้ผู้พูดเห็นตัวเองโดยไม่นำความคิดของผู้ฟังเติมเข้าไป ผู้ที่มีความทุกข์จะได้ทราบว่าตัวเขาเองว่ามีภาวะอารมณ์อย่างไรอยู่ในขณะนั้น จึงจำเป็นต้องเป็นใจที่นิ่งใสให้มากเท่าที่จะทำได้

การสะท้อนอารมณ์ ช่วยให้ผู้เล่าได้ทราบว่าเรื่องที่เขาเล่านั้นทำให้เกิดอารมณ์อะไร เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้พูดได้ใคร่ครวญความรู้สึกของตัวเอง ได้เห็นตัวเองว่ากำลังรู้สึกแบบไหนอยู่ การสะท้อนอารมณ์ของผู้พูดได้ถูกต้องจะเป็นการเชื่อมโยงกับผู้พูดไปในตัว ทำให้รู้สึกว่ามีคนเข้าใจเขา เขาได้รับการเห็นอกเห็นใจ โดยที่เราเอาใจของเราเข้าไปสัมผัสว่า อารมณ์ของผู้พูดเป็นอารมณ์ไหน ณ เวลานั้น ตัวอย่างประโยค “เธอกำลังเจ็บปวด เสียใจ กลัว เธอรู้สึกโดดเดี่ยวเหงาอัดอั้นตันใจ,เธอกำลังโกรธ หงุดหงิดอยากทำร้ายใครสักคน” อารมณ์เหล่านี้บางครั้งเจ้าตัวก็ไม่ได้พูดออกมาแต่มันซ่อนอยู่ในถ้อยคำที่เล่า จะรับรู้ได้ หากปล่อยวางเสียงในหัวของเราลง ในฐานะของความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน รับรู้ได้ว่าเขากำลังเจ็บปวด ก็สะท้อนให้เขารับรู้อารมณ์ว่าเรารู้สึกแบบนั้น โดยไม่ต้องกังวลว่าการสะท้อนอารมณ์แบบนั้นจะผิดหรือถูก ถ้าไม่ใช่ความรู้สึกนั้นเจ้าตัวจะเป็นคนบอกเองว่าไม่ใช่ เช่น เราสะท้อนว่ากำลังเสียใจ เขาอาจตอบว่าไม่ใช่ กำลังโกรธ เราก็จะเชื่อมโยงและรับรู้ได้ว่าเจ้าตัวกำลังโกรธไม่ได้เสียใจ เป็นต้น

อารมณ์ความรู้สึกจะมีสองด้าน เชิงบวกและลบ ในขณะที่มีความทุกข์ ส่วนใหญ่อารมณ์ก็มักจะเกิดขึ้นในด้านลบมากกว่าด้านบวก หากมีความสุขอารมณ์ส่วนใหญ่ก็มักจะเป็นด้านบวก เราสามารถสะท้อนอารมณ์ได้ทั้งสองด้าน จะช่วยผู้พูดได้กลับไปรับรู้อารมณ์ของตนเองได้ เป็นการฝึกการรับรู้ให้คนพูดไปในตัว

4. การตั้งคำถามปลายเปิด ในการเป็นผู้ฟังที่ดี เราจะไม่ได้ฟังอย่างเดียว ต้องใช้ทักษะการตั้งคำถามด้วย เราใช้คำถามเพื่อสอบถามเรื่องราวที่ฟังแล้วอาจไม่เข้าใจ หรือไม่ชัดเจน เพื่อให้ผู้พูดเล่ารายละเอียดเพิ่มเติม คำถามที่ดีและทรงพลังจะช่วยเปิดโลก เปิดมุมมองใหม่ให้ผู้พูด กระตุ้นให้เกิดความคิดในมุมมองอื่นๆที่ต่างไป

จากสิ่งที่เคยคิด เช่นถามว่าทุกครั้งก็แก้ปัญหาด้วยวิธีการอย่างเดียวกันแล้วเพราะอะไรครั้งนี้ถึงไม่สำเร็จเหมือนเคย มีทางออกทางเลือกอื่นไหม เพื่อให้เขาได้ใช้ความคิดเพิ่มเติมจากสิ่งที่เขาลืมคิดไป

ลักษณะของคำถามจะมีสองลักษณะ คือคำถามปลายปิด ที่ให้ตอบว่าใช่/ไม่ใช่เท่านั้น ส่วนอีกลักษณะคือคำถามปลายเปิด ที่สามารถตอบได้หลากหลาย ได้แก่คำถามที่เกี่ยวกับคำตอบว่า “ใคร อะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อไหร่ เพราะอะไร”

สำหรับคำถามที่จะตอบว่าเพราะอะไร คือการบอกเหตุผลว่าทำไมจึงเป็นอย่างนั้น อย่างนี้ ถ้าสังเกตดูจะเห็นว่ามีการหลีกเลี่ยงใช้คำว่า **“ทำไม”** และให้ใช้คำว่า **“เพราะอะไร”** แทน

การใช้คำว่า “ทำไม” สามารถตีความได้หลายความรู้สึก หากพูดว่า ทำไม โดยใช้น้ำเสียงที่นุ่มอ่อนโยน เหมือนการถามที่อยากรู้ชวนคุยแบบปรกติ เทียบกับการพูดว่า ทำไม ด้วยโทนเสียงที่กระด้าง ห้วน แข็ง ความหมาย/ความรู้สึกที่เกิดขึ้นก็จะต่างกัน อยากรู้เหตุผล แต่ก็เป็นเชิงตำหนิคาดคั้นไปในตัว ซึ่งอาจต้องดูบริบท สิ่งแวดล้อมอื่นๆที่เกี่ยวข้องด้วย ผู้พูดที่มีความทุกข์ใจมากๆ จะมีความรู้สึกผิดเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว มักจะรู้สึกไวต่อรายละเอียดเล็กๆน้อยๆเหล่านี้ไปด้วย การใช้คำว่า “เพราะอะไร” แทน ก็จะเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ฟังด้วยใจที่กำลังฝึกหัดอยู่ เป็นคำที่ละเอียดอ่อนมากขึ้น ได้ฝึกใช้สติในการระวังภาษาที่อาจตีความหมายได้หลายอย่าง

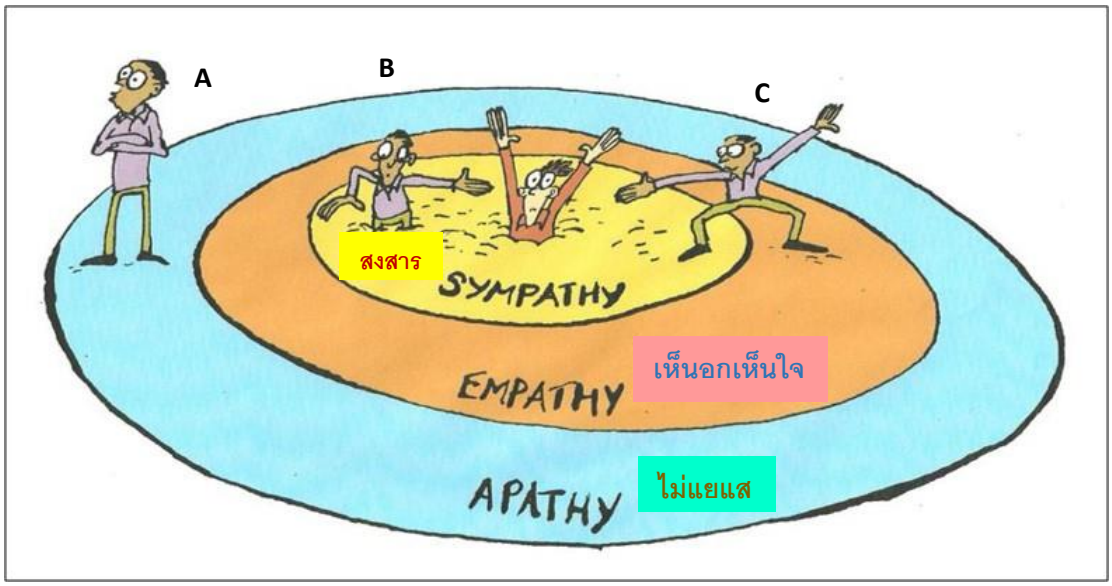
เมื่อใดที่จะถามคำถาม ให้ตระหนักไว้ว่า ใครจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากคำถามนั้น เป็นผู้ฟังหรือ ตัวผู้พูดเอง การฟังที่ดี เราถามคำถามเพื่อประโยชน์ของตัวผู้พูดเป็นหลัก ไม่ได้ถามเพราะอยากรู้เรื่องราวของคนพูด ตัวอย่าง เช่น มีคนมาปรึกษาเรื่องทะเลาะกับแฟนบ่อยมาก คุยกันได้ไม่นาน แล้วผู้ฟังตั้งคำถามว่า คิดอย่างไรกับการเลิกกับแฟน ดูเหมือนก็เป็นทักษะการตั้งคำถามปลายเปิดที่ควรใช้ หากพิจารณาให้ลึกซึ้ง จะพบว่าสามารถตีความได้หลายอย่าง ดูเหมือนจะดี ที่จะชวนให้ได้คิด ว่าจะทำอย่างไรต่อไป แต่ถ้าคิดอีกมุมหนึ่งก็เหมือนเป็นการชี้นำให้เขาเลิกกันหรือเปล่า การตั้งคำถามจึงอาจต้องระวัง ว่าจะเป็นการชี้นำ ตัดสิน โดยไม่รู้ตัว ต้องมีสติคอยสังเกตตัวเอง คำถามที่จะถามออกไปนี้ เป็นประโยชน์กับใครระหว่างคนพูดกับคนฟัง

นอกจากข้อควรคำนึงว่าใครได้ประโยชน์จากการถามแล้ว บ่อยครั้งที่เรามักตั้งคำถามที่เป็นสถานการณ์ภายนอก จากภาพภูเขาน้ำแข็ง สิ่งที่อยู่ภายนอกคือสถานการณ์และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อยู่ภายนอก แต่สิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับผู้พูดมากกว่า คือการถามเรื่องโลกภายใน ชวนให้เขาทบทวนสิ่งที่อยู่ภายใน เขารับรู้เรื่องราวที่เกิดขึ้นอย่างไร ความคิดความเชื่อที่กำกับ ความคาดหวังหรือความต้องการอะไรที่แฝงอยู่ภายใต้ความรู้สึกนั้น. ไม่อย่างนั้นเราจะไปอยู่กับเรื่องราวข้างนอกเสียเยอะ แทนการถามเรื่องโลกภายใน

5.การตีความให้กระจ่าง ทักษะนี้จะช่วยผู้ฟังให้เข้าใจปัญหาเรื่องราวความรู้สึกของผู้พูดชัดเจนขึ้น เพราะบางครั้งผู้พูดเล่าเรื่องราววกวน คลุมเคลือ อยู่ในภาวะอารมณ์ไม่ปรกติ การตีความให้กระจ่างก็เป็นสิ่งที่ควรทำ เช่น"ที่เธอพูดว่าอยากหายไป หมายความว่าอย่างไร" "เธอถูกเขาทำร้าย ถูกไหม" "ที่เธอบอกว่าถ้าไม่มีฉันสักคน คนอื่นๆ น่าจะมีความสุขขึ้น เธอกำลังคิดอะไร" คำถามที่เราถามผู้พูดเพื่อต้องการให้ผู้พูดอธิบายเพิ่มเติม เพราะมีหลายประเด็น กระโดดไปมา เรื่องราวไม่ชัดเจน เราก็จะใช้คำถามเหล่านี้เพื่อทำให้ชัดเจนขึ้น ทักษะนี้มีการใช้คำถามทั้งปลายเปิดและปลายปิด รวมทั้งประโยคบอกเล่า เพื่อทำความเข้าใจและขอคำยืนยันจากผู้พูดว่า เรื่องราวที่พูดนั้นเข้าใจตรงกัน

6.การให้ความเข้าใจ/กำลังใจ เป็นทักษะสำคัญที่เชื่อมตัวผู้ฟังกับผู้พูด เป็นการแสดงออกถึงความเข้าใจกับเรื่องราวที่เกิดขึ้น และความรู้สึกในฐานะที่เป็นเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน เช่น "มันหนักมากที่คุณต้องมาเจอกับสถานการณ์แบบนี้ เป็นกำลังใจให้ผ่านอุปสรรคนี้ไปได้นะครับ" เมื่อฟังเรื่องราวของผู้พูดแล้ว ตัวเราในฐานะคนฟังรู้สึกจากใจจริงว่า มันหนักมากที่เธอต้องเจอกับสถานการณ์แบบนี้ ก็พูดจากความรู้สึกของตัวเรา หรือ "รู้สึกนับถือเธอจริงๆ ที่อดทนและเสียสละมากมายขนาดนี้ รับรู้ถึงความรักที่เธอมีให้กับเขาอย่างเต็มหัวใจ" เมื่อเราฟังแล้วสัมผัสความรู้สึกในฐานะเป็นเพื่อนมนุษย์ที่สามารถรับรู้ความรู้สึกนั้น เราก็พูดออกไป

ในทักษะนี้มีคำอยู่สองคำที่มักทำให้สับสน คือ Sympathy (ความสงสารเห็นใจ) กับ Empathy (ความเข้าอกเข้าใจ) แสดงได้ดังรูป



ถ้ามีคนจมน้ำอยู่ และมีคนสามคนที่จะแสดงความรู้สึกต่อคนที่จมน้ำ Apathy (A) คือความไม่สนใจ ไม่ใส่ใจ ไม่รับรู้ว่าเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้นทั้งสิ้น ดูจากท่าทางจะเห็นได้ชัด ขณะที่ Sympathy (B) คือความสงสาร กระโจนลงไปในบ่อด้วยเลย Empathy (C) คือความเข้าใจ รับรู้ความรู้สึก ขาข้างหนึ่งอยู่บนฝั่ง อีกข้างหนึ่งลงไปในน้ำด้วย ถ้ามองในแง่ของการช่วยเหลือ บุคคลที่ยืนอยู่ในวงสีส้ม (C) จะปลอดภัยมากที่สุด สามารถช่วยเหลือคนที่กำลังจมน้ำให้ปลอดภัยขึ้นมาบนฝั่งได้ โดยที่ตนเองก็ปลอดภัยด้วยตามหลักการให้ความช่วยเหลือคนจมน้ำ

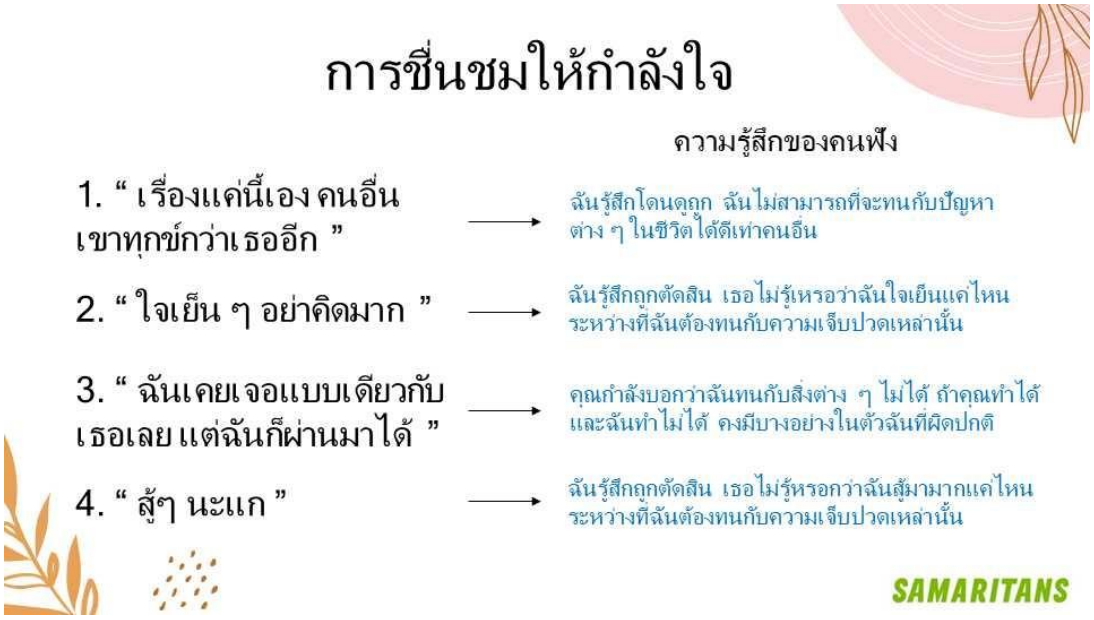
ความรู้สึกสงสาร (Sympathy) เหมือนความรู้สึกที่มีร่วมกับผู้พูด ต่อเรื่องราวที่ได้รับฟัง รู้สึกแทนคนเล่า เช่น รู้สึก โกรธ เสียใจไปด้วย ถ้าผู้พูดร้องไห้ คนฟังที่เป็น B ก็อาจจะร้องไห้ไปด้วย ซึ่งก็อาจทำให้สถานการณ์ไม่ดีขึ้น หรือแย่มากกว่าเดิม ผู้ฟังที่มีอารมณ์ความรู้สึกร่วม ร้องไห้ โกรธ หรืออารมณ์อื่นๆ บางครั้งอาจมากกว่าคนเป็นเจ้าของเรื่อง จะทำให้ผู้พูดถูกปิดกั้นความรู้สึกความเข้าใจได้เหมือนกัน

ความรู้สึกเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นความรู้สึกที่ถ้าเราเป็นคนเล่าเรื่อง ก็รู้สึกอย่างเดียวกัน แต่ไม่จำเป็นต้องรับเอาความทุกข์นั้นมา ให้รับรู้ว่าคนเล่ามีความรู้สึกอย่างนั้น แม้ว่าผู้ฟังจะไม่มีประสบการณ์อย่างนั้นก็ตาม ใช้วิธีสำรวจมุมมองที่ใกล้เคียงให้มากที่สุดที่คนๆหนึ่งจะรู้สึกแบบนั้นได้

การใช้ประสบการณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้องมากเกินไป บางครั้งอาจทำให้เผลอใช้คำพูดว่า “เราก็เคยผ่านมันมาแล้ว คุณก็จะผ่านได้” แปลความหมายว่า เธอเก่งกว่าฉัน เธอถึงได้ผ่านได้ แต่ฉันยังไม่ผ่าน ฉันอ่อนแอกว่าเธอ ผู้พูดรู้สึกด้อยกว่าผู้ฟังก็ได้ บางครั้งการตอบสนองอารมณ์ผู้พูดมากจนเกินไปก็อาจทำให้ปิดกั้นความรู้สึกและเรื่องราวที่จะเล่าต่อ

Sympathy (ความสงสาร เห็นใจ)	Empathy (ความเข้าอกเข้าใจ)
• เป็นความสามารถในการแบ่งปันความรู้สึกจากผู้อื่น	• เป็นความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น
• มองจากมุมมองของตัวเอง ยึดกับประสบการณ์เดิม	• สำรวจจากมุมที่ใกล้เคียงกับมุมมองและความรู้สึกของผู้พูด
• อาจทำให้ผู้พูดรู้สึกว่าด้อยกว่า	• สร้างความไว้วางใจ ทำให้ผู้พูดรู้สึกว่าอยู่เคียงข้างอย่างเท่าเทียม
• หากตอบสนองด้วยอารมณ์มากเกินไปอาจทำให้ผู้พูดปิดกั้นการเปิดเผยความรู้สึก	• รับรู้ความรู้สึกได้โดยไม่เกิดปฏิกิริยาทางอารมณ์แบบเดียวกัน

ประโยคให้กำลังใจบางประโยค ก็อาจสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีบางอย่างให้ผู้ฟังได้ ต้องระมัดระวังสังเกตด้วย



กำลังใจเปรียบเหมือนร่ม “ร่มสร้างมาไม่ได้เพื่อทำให้ฝนหยุด แต่สร้างมาเพื่อทำให้เดินท่ามกลางสายฝนได้” แต่การชื่นชมถ้าขาดความจริงใจก็ดูหลอกลวง ความรู้สึกของคนอาจเจ็บปวดเศร้า เหงา ผิดหวัง หมดกำลังใจ ถ้าเลือกชื่นชมเขา เราต้องมองหาคุณสมบัติในตัวเขา ใช้ใจของเรามองให้ลึก ถึงคุณลักษณะภายใน ว่าที่เจอความรู้สึกแบบนี้มา ภายในเขาผ่านอะไรมาแล้วบ้าง เช่น ต้องเสียสละมาแค่ไหน อดทนเข้มแข็งแค่ไหน หรือมีความพยายามมากขนาดไหน ดึงคุณลักษณะภายในเหล่านี้มาพูด “ฉันรู้สึกชื่นชมในความเสียสละเพื่อน้องของเธอมากจริงๆ เป็นกำลังใจให้เธอผ่านอุปรรคอันนี้ไปให้ได้” “ฉันรู้สึกชื่นชมในความอดทนและรับรู้ได้ถึงความรักที่เธอมีให้กับเขาคนนนั้นอย่างเต็มหัวใจจริงๆ” คุณลักษณะภายในเหล่านี้ บางครั้งเจ้าตัวก็ลืมมองหรือมองไม่เห็น

7. ความเงียบ ถ้าใช้ทักษะนี้ได้ถูกจังหวะเวลา จะทรงพลังมาก อย่ากลัวคำว่า “เดดแอร์ (Dead Air)” การพูดคุยลักษณะนี้ไม่เหมือนการจัดรายการวิทยุโทรทัศน์ที่ห้ามมิให้มีช่วงจังหวะที่เงียบ ความเงียบทำให้ได้ทบทวนความรู้สึกและเรื่องราวของตัวผู้พูด เรียบเรียงจัดลำดับเหตุการณ์ก่อนจะเริ่มต้นเล่าเรื่อง ผู้ฟังควรเงียบเมื่อผู้พูดอยู่ในอารมณ์ที่พลุ่งพล่าน การอยู่ในความเงียบสามารถทำให้อารมณ์ของผู้พูดสงบลงได้ ขณะเดียวกันก็ได้ยินเสียงภายในของตัวผู้ฟังเองได้ด้วย อาจใช้ประโยค “ไม่เป็นไร ฉันคอยได้” หรือ “รู้สึกเป็นห่วง คุณช่วยส่งสัญญาณให้รู้ว่ายังอยู่ที่ปลายสาย” กรณีคุยกันทางโทรศัพท์แล้วเงียบไปนาน หรือ “คุณเงียบไป กำลังคิดอะไรอยู่” ในการสื่อสารให้รับรู้ว่า ผู้ฟังใส่ใจเมื่อเห็นเงียบไปไม่พูดต่อ

8. การสรุป ทักษะนี้ใช้เพื่อรั้งสติผู้พูด จำกัดขอบเขตในการคุย บางครั้งการพูดก็ใช้เวลา เรื่องราวยาวมาก หลายประเด็น การสรุปเป็นระยะๆเมื่อมีการพูดหลายประเด็นพร้อมกัน ทำให้ผู้ฟังพิจารณาว่า ประเด็นสำคัญของเรื่องที่ผู้พูดให้ความสำคัญอยู่ที่ตรงไหน เช่น “น้องเธอติดเกมจนไม่สนใจการเรียน” หรือ “การถูกเพื่อนบูลลี่เป็นปัญหาหนักที่สุดของเธอตอนนี้”

การสรุปตอนจบ เมื่อเห็นว่าภาวะอารมณ์ของผู้พูดผ่อนคลายลง หรือกลับมาเป็นปรกติแล้ว พอจะมองเห็นทางออกของตนเอง ก็สรุปตอนท้าย ให้เจ้าตัวสรุปทางเลือกสุดท้ายของตัวเอง เช่น “ถ้าเธอบอกแม่ไป เธอกลัวว่าแม่ต้องเสียใจมาก เธอจึงเลือกที่จะไม่บอกแม่” “เธอเลือกยุติการตั้งครรภ์เพื่อจะได้เรียนต่อ” “ เธอตัดสินใจจะคบกับแฟนต่อ ถึงแม้ว่าจะถูกทำร้าย” หรือถามหาบทสรุปตอนท้ายของการสนทนา เพื่อให้ผู้พูดสรุปการตัดสินใจของตัวเขาเอง

ทักษะเหล่านี้ต้องฝึกฝนใช้ผสมผสานไปด้วยกัน การสนทนาจะได้ไหลลื่น เวลาใช้เราจะรู้เองว่าจะใช้ทักษะไหนตอนไหน ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวขึ้นกับบริบทในการพูดคุยแต่ละครั้ง แม้ในบุคคลที่มีความทุกข์คนเดียวกัน แต่ต่างเวลาต่างเรื่องกันก็ใช้ทักษะต่างกัน

การฟังในแนวทางของสะมาริตันส์

เป้าหมายของการฟังในแนวทางของสะมาริตันส์ คือการประคองอารมณ์ให้คลายทุกข์ ให้ลดความรู้สึกที่เข้มข้น ให้จางคลาย การแก้ปัญหาจะเป็นผลพลอยได้ที่ตามมา ไม่เน้นแนะนำ

การประคองอารมณ์สามารถจินตนาการได้หมายถึง คนที่มีความทุกข์ กำลังหมดแรง กำลังทรุดกองลงกับพื้น ไม่มีเรี่ยวแรงจะลุกขึ้นยืน การประคองอารมณ์แนวทางที่ใช้ คือช่วยรับฟังให้ความเข้าใจอย่างที่เขาเป็น โดยไม่ยัดเยียดความคิดใดๆให้เขา การรับฟังของเราจะช่วยค่อยๆเติมพลังให้เขา โดยเฉพาะพลังแห่งสติ ทำให้เขาตั้งหลักและยืนได้ ทำให้เขามองเห็นประตูทางออกและเดินไปต่อได้ ด้วยตัวเขาเอง

เหตุผลที่ไม่เน้นการให้คำแนะนำ ไม่ให้solution เพราะมักเป็นคำแนะนำที่มาจากประสบการณ์ของผู้ฟัง ซึ่งอาจไม่เหมาะหรือผู้พูดไม่สามารถทำได้ รวมทั้งการด่วนให้คำแนะนำตั้งแต่แรก ก็จะเป็นการไม่เปิดโอกาสให้ผู้พูดได้ระบายความรู้สึกที่อยู่ภายในให้ผ่อนคลายลงก่อนอีกด้วย

การที่ผู้ฟังจะไม่เผลอแนะนำ ` ต้องกำหนด mindset ให้ดี ว่าการเป็นผู้ฟังด้วยใจที่ดีคืออะไร ถ้าเรากำหนดว่าต้องแก้ปัญหา บทสนทนาก็จะเป็นไปอีกแบบหนึ่ง

ในการสนทนาส่วนใหญ่ มักจะมีสองส่วน คือ ปัญหานำกับปัญหาที่แท้จริง เป็นเรื่องยากที่จะมีปัญหาเดียว เพราะผู้ที่มีความไม่สบายใจอาจไม่รู้จักตัวเองลึกซึ้งดีพอ ทำให้เห็นเฉพาะปัญหาที่เขาตระหนัก ส่วนปัญหาที่ไม่รู้จักเข้าใจตัวเองดีพอ มักจะอยู่ใต้ภูเขาน้ำแข็ง ซึ่งต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ ค่อยเป็นค่อยไป การค่อยๆชวนสนทนาตั้งคำถามชวนคิด จะช่วยให้ผู้พูดเรียนรู้จากการพูดคุยและเติบโตขึ้นได้ จริงๆการสนทนาอาจไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาได้ แต่รู้สึกสบายใจที่มีเพื่อนอยู่ข้างๆมากกว่า

บทบาทผู้ฟังด้วยใจตามแนวทางของสะมาริตันส์คือ**การประคับประคองอารมณ์เป็นหลัก** (emotional support) คนที่มาปรึกษานั้นปรอทอารมณ์ยังขึ้นสูง หน้าที่สมาคมคือ สะท้อนให้ความเห็นอกเห็นใจ ตั้งคำถามปลายเปิด เพื่อให้ปรอทอารมณ์กลับมาอยู่ในภาวะปรกติ โดยใช้ ทักษะทั้ง 8 ที่กล่าวมาข้างต้น

สิ่งสำคัญคือต้องยอมรับ เข้าใจและไม่มีอคติแบ่งแยก ในตัวตนจริงของเราอาจยอมรับว่าเอนเอียงในบางเรื่องไม่ได้เป็นกลาง แต่เมื่อตั้งใจจะฟังแล้วก็ต้องวางอคติส่วนตัวนั้นลงไปก่อน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเชื้อชาติ ศาสนาความเชื่อใดๆ การฟังในแนวนี้จะไม่แบ่งแยก ยอมรับในฐานะเป็นเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน พยายามจะช่วยลดความรู้สึกที่สิ้นหวัง หมดคุณค่าไร้ที่พึ่ง เพิ่มกำลังใจช่วยให้เห็นศักยภาพและคุณค่าในตัวเอง ร่วมกันสำรวจทางเลือก เชื่อว่าทุกคนมีศักยภาพแก้ไขปัญหาด้วยตัวเองเมื่อเขามีสภาพอารมณ์ปรกติ การสะท้อนจะช่วยให้เขาเห็นมุมมองที่อาจไม่เคยคิดมาก่อน คุณลักษณะภายในที่เรามองเห็น ให้เห็นคุณค่าของตัวเอง ร่วมกันสำรวจทางเลือกแทนการแนะนำที่ใช้ประสบการณ์ของผู้ฟังแต่เพียงฝ่ายเดียว อาจถามว่าเขามีทางเลือกอะไรบ้าง แล้วลองมาช่วยกันคิดว่าทางเลือกแต่ละทางจะเป็นอย่างไรบ้าง มีข้อดีข้อเสียอย่างไร ไม่ใช่เป็นการบอกทางเลือก การบอกตรงๆก็อาจไม่เหมาะ เพราะอาจไม่เห็นด้วย เกิดการทุ่มเถียงกัน บางคนไม่รู้สึกภาคภูมิใจเพราะไม่ได้คิดได้ด้วยตัวเอง อาจไม่อยากทำตามที่แนะนำ

สุดท้ายที่สำคัญมากๆคือ**การรักษาความลับของผู้พูด** แม้ว่าไปพบเจอกันในเวลาอื่นก็จะไม่พูดถึงเรื่องที่เคยพูดคุยปรึกษากันเด็ดขาด รอให้เจ้าตัวเป็นคนเอ่ยถึงก่อนถ้าเขาอยากพูดคุยถึงเรื่องที่เขาเคยมีความทุกข์เรื่องนั้น เรารับฟังเรื่องราวของผู้พูดด้วยการยอมรับและเคารพในสิ่งที่เขาเป็น การแสดงออกซึ่งความเคารพอย่างหนึ่งคือเคารพเรื่องราว ช่วยเขาดูแลความลับของเขา

การฟังด้วยใจนั้น ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วว่า ใช้สองส่วนคือจิตใจที่อยากช่วยเหลือและฝึกใช้ทักษะทั้งแปด ที่กล่าวมา เพื่อช่วยให้การสนทนาบรรลุเป้าหมายของการประคับประคองอารมณ์ของผู้พูด มีทักษะบางทักษะที่อาจทำให้เกิดความอึดอัดและเป็นกังวล เช่น การใช้คำว่า “เพราะอะไร” แทนคำว่า “ทำไม” ผู้ฝึกอาจรู้สึกว่าสมองถูกบล็อคทำให้เกร็งไม่กล้าพูด การสนทนาไม่ไหลลื่น

สิ่งสำคัญที่มาอันดับแรกคือหัวใจที่เปิดออกอยากช่วยเหลือก่อน ทักษะจะเป็นสิ่งที่ต้องฝึกฝนและมาภายหลังความเป็นธรรมชาติของผู้ที่ฝึกฟังด้วยใจมีความหมายมากกว่า ทักษะอาจไม่ค่อยชัดเจนอย่างคนมีประสบการณ์ก็เป็นได้

ในคำที่เราคุ้นเคย มักเป็นการทำงานอัตโนมัติซึ่งเป็นเรื่องปรกติ การปรับคำช่วยให้เกิดความละเอียดอ่อนของภาษามากขึ้น หรือหากใช้คำคุ้นเคยเดิมๆแต่เป็นเสียงที่นุ่มนวลอ่อนโยน ก็ช่วยเรื่องการตีความหมายผิดไปได้

การปรับภาษาและน้ำเสียงที่นุ่มนวล ก็เป็นการช่วยอยากให้คนที่มีความทุกข์อยากพูดอยากระบายมากขึ้นได้ เช่น “มีปัญหาอะไรหรือ” อาจปรับเป็น “มีเรื่องอะไรที่ไม่สบายใจ” คำเหล่านี้ หากเลือกใช้ให้ดีจะช่วยสร้างความแตกต่างในการสนทนาได้

เมื่อถึงเวลาที่สนทนากันจริงๆ อาจเผลอพูดคำเดิมๆอีก ทำให้รู้สึกผิดปั่นป่วน อาจทำให้ใจไม่อยู่ในการรับฟังเท่าที่ควร ทำให้เสียสมาธิฟังเรื่องราวไม่ครบถ้วนได้ คนที่มีความไม่สบายใจ แล้วเราละเอียดอ่อนมากขึ้นเทียบเท่ากับที่เราได้ฝึกความละเอียดอ่อนมากขึ้นไปในตัว ไม่ควรคิดว่ามีผิดถูกในเรื่องอารมณ์ความรู้สึก การฝึกทักษะการฟังด้วยใจ ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และปรับตัว แต่ความตั้งใจเพื่อจะช่วยบุคคลที่อยู่ตรงหน้า สามารถทำได้ทันทีในทุกคน

ถ้าเรากดดันตัวเองว่าจะต้องพูดตามที่เรียนรู้มา ใจเราไม่ได้กลับมาอยู่กับความละเอียดอ่อน ประสิทธิภาพการฟังจะลดลง ก็ให้ค่อยๆถอยกลับมาอยู่กับตัวเอง แล้วอยู่กับลมหายใจ จะค่อยๆคลายมากขึ้น พอใจคลายก็สามารถมีคำพูดที่เป็นธรรมชาติมากขึ้น นานๆก็ค่อยๆชินเป็นเนื้อใน ค่อยเป็นค่อยไป

อีกประการหนึ่ง การที่ตัวเรากลับมาสังเกตเห็นตอนที่กำลังฝึกฝนทักษะ แล้วเกิดความรู้สึกแบบนี้เกิดขึ้นถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี ที่จะได้พัฒนาปรับปรุงหรือเปลี่ยนตัวเรา จากการเริ่มรับรู้การเกิดสภาวะภายในของตัวเราอย่างนี้ การเริ่มรู้ตัวนี้แหละเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี ปล่อยความคับข้องใจกับตัวเองออกไปก่อน ให้ใจดีกับตัวเอง เมตตากับตัวเองก่อน แล้วค่อยๆปรับไป

ถ้าเราเผลอไปแล้วพูดคำที่เราอยากเปลี่ยน สามารถพูดเพิ่มเติม หรือปรับใหม่ซ้ำเข้าไปได้ จากทำไมเป็นเพราะอะไรเราอยากเข้าใจ ภาษาที่พูดยังไม่สำคัญเท่าความรู้สึกที่ใจที่มีให้กับคนตรงหน้า

หรือเมื่ออยู่ในความคิด ฟังเรื่องราวแล้วสงสัย เกิดคำถามในหัว ซึ่งเป็นธรรมชาติของความเป็นมนุษย์ อาจพูดเพิ่มเติมได้ว่า เราอยากรู้จักเธอเพิ่มขึ้น อยากเข้าใจมากขึ้นว่าอย่างไร

ถ้าพูดผิดก็สามารถขอโทษแล้วแก้ไขคำพูดอธิบายให้เข้าใจใหม่ได้ สามารถสื่อสารความรู้สึกอย่างซื่อตรงได้

คำที่ใช้ได้หลายความหมาย ไม่ได้ผิด เพียงแต่ช่วยให้ระมัดระวังเมื่อจะใช้ สิ่งสำคัญคือสังเกตปฏิกิริยาว่ารับรู้แค่ไหน ถ้าเราสังเกตจะรู้ว่าประโยคนั้น ใช้แล้วเหมาะสมหรือไม่ เช่น คำว่า “ฉันเองยังผ่านมาได้เลย” มองมุมหนึ่งอาจเป็นการให้กำลังใจ ว่ามีคนเคยประสบความทุกข์เหมือนผู้พูด แต่ในบางคนที่เรารับฟังอาจต้องการพื้นที่แห่งความเข้าใจที่มากกว่า อาจรู้สึกว่าตนเองเก่งไม่เหมือนเพื่อนก็เป็นได้ อาจเป็นการทำร้ายโดยไม่ได้ตั้งใจ ถ้าเรารู้จักคนที่คุยด้วยดีพอ ก็จะคาดเดาถึงผลที่จะเกิดได้ แต่ถ้าไม่สนิทกันมาพูดคุยกัน ก็ไม่ควรใช้ เพราะเราไม่รู้ว่าเขาเป็นอารมณ์ไหน บางคนมีอารมณ์เศร้ามากอาจต้องการพื้นที่ที่กว้างขึ้น

ประโยคเหล่านี้ แค่รับรู้ว่าเป็นข้อควรระวัง เพราะไม่มีประโยคไหนที่เป็นสูตรสำเร็จ บางครั้งคนจะใช้เพราะคิดว่า ประโยคมาตรฐานเหล่านี้ซึ่งมักเป็นคำที่ใช้กันเกลื่อน จะใช้ได้กับทุกสถานการณ์ ในความเป็นจริงสิ่งสำคัญที่สุด คือ คนตรงหน้าที่เราอยู่กับเขา เราสังเกตคนตรงหน้าแบบที่เขาเป็น โดยไม่มีสูตรสำเร็จว่าจะอยู่กับเขาด้วยคำพูดไหนอยู่แบบไหน ถ้าเราอยู่กับเขาจริงๆเราจะเรียนรู้ได้ว่าคำพูดไหนที่จะเหมาะกับสภาวะของเขาตอนนั้น

การฝึกฝนปรับใจ ปรับความคิดเพื่อที่จะเป็นผู้ฟังด้วยใจที่ดี จะช่วยฝึกสติให้พร้อมที่จะทุ่มเทใจ ณ ปัจจุบันขณะให้กับคนตรงหน้าเรามักไม่ได้ใช้ลักษณะการฟังอย่างนี้ในทุกกรณีของการพูดคุยทั้งหมดในชีวิตประจำวัน เมื่อใดที่สังเกตคนตรงหน้าว่าเขาต้องการการรับฟัง และตัวเราเองอยู่ในสถานะพร้อมที่จะฟัง ถ้าได้ทดลองใช้ด้วยความตั้งใจ จะสามารถสังเกตเห็นผลของการพูดคุยได้ทั้งตัวผู้พูดและผู้ฟังเอง ใจที่พร้อมยินดีจะช่วยเหลือ ทำให้การพูดคุยเป็นธรรมชาติ ไหลลื่น ปัญหาที่ดูหนักหน่วงก็คลี่คลายลงไปได้อย่างมาก

ตารางการอบรม พื้นฐานทักษะการรับฟังด้วยใจ

วันแรก

ช่วง	เวลา	วัตถุประสงค์	กิจกรรม
0	15 นาที	เตรียมความพร้อม	❖ เช็คความพร้อมด้านเทคนิค
1	45 นาที	แจ้งวัตถุประสงค์ เปิดพื้นที่การเรียนรู้ สร้างความเป็นกันเอง	❖ แนะนำสมาคมฯที่มาและวัตถุประสงค์โครงการ[15] ❖ แนะนำกระบวนการ+ ขอความร่วมมือ ❖ แนะนำตัว+ Check in ผ่านchat / เกมสนุกๆ ❖ กิจกรรมทำความรู้จัก(กลุ่ม 6-7 คน, 7 นาที, 3 รอบ) *1.....2.....3. แรงจูงใจที่มาเข้าร่วมโครงการ*
2	45 นาที	เรียนรู้การฟังอย่างมีสติ	❖ Poll “คนฟังแบบไหนที่เราพบบ่อย” [10]

			❖ Deep listening (กลุ่ม3 คน เฉพาะผู้เรียน, 15 นาที) - ผลัดกันเล่า“ความประทับใจในวัยเด็ก” คนละ 4 นาที - คนฟังสะท้อนว่ารับรู้ความรู้สึกอะไรของคนเล่า1นาที - ถอดบทเรียนวงใหญ่เขียนreflect ลงใน chat [10] - *ความรู้สึกที่ได้เล่า/ ท่าทีคนฟัง / ค.คิด-ค.รู้สึกขณะฟัง* ❖ คุณลักษณะการฟังที่ดี&อุปสรรคการฟัง[5]
3	30 นาที	เรียนรู้เรื่องโลกภายในของมนุษย์	❖ Role play / VDO clip - ถอดบทเรียน เชื่อมโยงกับทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง,การสังเกต-เข้าใจโลกภายในของตัวเอง, Empathy ❖ (Optional) ทายความรู้สึกจากประโยคคำพูด
4	35 นาที	เรียนรู้ทักษะการฟังด้วยใจ	❖ Wheel of Listening (part 1) - น้ำเสียง, กระตุ้น,สะท้อน[10] - ฝึกสะท้อนอารมณ์(กลุ่ม6-7 คน, 20 นาที) (พี่เลี้ยงให้โจทย์ฝึกชวนคุยแลกเปลี่ยนให้feedback)
5	15 นาที	สรุปการเรียนรู้วันแรก	❖ Reflection + ถาม-ตอบ ❖ การบ้าน: ดูVDO clip เป้ อารักษ์ ❖ Check out

รายละเอียดกิจกรรม

กิจกรรมที่ 1 แนะนำตัว ทำความรู้จักกันเบื้องต้น ให้ภาพรวมโครงการ

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อรับรู้ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของการจัดโครงการ
2. เพื่อตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะเยาวชนเพื่อช่วยป้องกันปัญหาฆ่าตัวตาย
3. เพื่อทำความรู้จักกัน ชี้แจงกระบวนการเรียนรู้ ข้อตกลงร่วมกัน
4. เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่มอบรม

รายละเอียดกิจกรรม

1. ผู้รับทุนแนะนำโครงการ วัตถุประสงค์และรายละเอียดกิจกรรม
2. กระบวนกรชี้แจงกระบวนการเรียนรู้ ทบทวนการตั้งชื่อในซูม เนื้อหาที่จะเรียนรู้
3. Check in ความรู้สึก ใครที่รู้สึกตื่นเต้น อยากเรียนรู้ให้เปิดกล้อง สุ่มชวนพูดคุยออกไมค์

4. เช็คระดับความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจพร้อมเรียนรู้อยู่ในระดับไหน 1 - 4 (1=ไม่พร้อม 4=พร้อมเต็มที่) พิมพ์มาทางแชท ถ้าไม่พร้อมให้กลับมารับรู้สภาวะ
5. แบ่งกลุ่มย่อยรอบที่ 1 จำนวน 4 คน พี่เลี้ยงเฉลี่ยแบบคละ คุยกัน 7 นาทีให้ครบทุกคน แนะนำตัว คณะ ชั้นปี ถ้าเป็นพี่เลี้ยงทำงานอะไรอยู่ บอกชื่อเมนูอาหารที่สะท้อนความเป็นตัวเราได้ชัดเจนที่สุดด้านไหนก็ได้ 1 เมนู ทีมงานชี้แจงระบบการทำงานของซูมในกลุ่มย่อยเพื่อความเข้าใจร่วมกัน
6. แบ่งกลุ่มย่อยรอบที่ 2 คละกันกลุ่มใหม่ แบบเดิม คุยกัน 7 นาที หัวข้อที่พูดคุย “ในรอบสัปดาห์ที่ผ่านมา มีเรื่องที่เกิดขึ้นแล้วทำให้ยิ้มได้”
7. แบ่งกลุ่มย่อยรอบที่ 3 คละกัน กลุ่มใหม่ คุยกัน 7 นาที หัวข้อที่พูดคุย “แรงจูงใจที่มาเข้าร่วมโครงการ”

กิจกรรมที่ 2 เรียนรู้การฟังอย่างมีสติ

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อเปิดประสบการณ์ที่ทุกคนเคยได้พบเกี่ยวกับการฟัง

2. เพื่อฝึกให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ประสบการณ์ตรงจากการฟังแบบ Deep Listening

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เข้าใจและเรียนรู้คุณลักษณะที่ดี และอุปสรรคการฟัง

รายละเอียดกิจกรรม

1. ให้ทุกคนทำโพลจากโปรแกรมซูม หัวข้อ “คนฟังแบบไหนที่เราพบบ่อย” โดยให้เลือกได้ไม่เกินคนละ 2 ข้อ ได้แก่คนฟังที่พูดสวนโดยที่ยังพูดไม่จบ, คนฟังที่ทำให้รู้สึกว่าไม่ได้ฟังเราพูดจริงๆ ,คนฟังที่ซักถามเยอะมาก, คนฟังที่แนะนำในสิ่งที่ทำไม่ได้,คนฟังที่เล่าเรื่องของเขาให้ฟังแทน ได้ผลโพลแล้วชวนคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์

2. จับกลุ่มห้องย่อย 3 คนเฉพาะนักศึกษาคละสถาบัน ผลัดกันเล่าเรื่อง “ความประทับใจในวัยเด็ก” โดยสมมุติบทบาทเป็นผู้เล่า/ผู้ฟัง/ผู้สังเกตการณ์ คนเล่า ใช้เวลา 4 นาที คนฟังสะท้อนว่ารับรู้ความรู้สึกอะไรของคนเล่า 1 นาที จนครบได้เป็นผู้เล่าทุกคน ใช้เวลาในห้องย่อยทั้งหมด 15 นาที

3. กลับมาห้องเรียนใหญ่ในซูม ถอดบทเรียน โดยเขียน reflect ลงใน chat ถึงความรู้สึกที่ได้เล่า/ท่าทีคนฟัง/ความคิด-ความรู้สึกขณะฟัง

4. กิจกรรมบรรยายเรื่องคุณลักษณะการฟังที่ดี และอุปสรรคการฟัง

กิจกรรมที่ 3 เรียนรู้เรื่องโลกภายในของมนุษย์

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจโลกภายในของตัวบุคคล

2. เพื่อให้รู้จักภาษาที่เป็นรายการความรู้สึก สามารถสังเกตอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดขึ้น

3. เพื่อฝึกให้คาดเดาความรู้สึกจากคำพูดที่ได้ยินจากผู้อื่น

รายละเอียดกิจกรรม

1. กิจกรรมบรรยายทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง การสังเกตและเข้าใจโลกภายในของตัวเอง
2. กิจกรรมทายความรู้สึกจากประโยคคำพูดที่กระบวนกรพูด โดยที่กระบวนกรเลือกคำความรู้สึกไว้ในใจล่วงหน้า ให้ทุกคนทายความรู้สึกจากรายการความรู้สึกที่แจกให้แล้วพิมพ์คำตอบทางแชท เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมคิดประโยคแล้วให้เพื่อนทาย

กิจกรรมที่ 4 เรียนรู้ทักษะการฟังด้วยใจ

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจทักษะการฟังด้วยใจตามแนวทางของสะมาริตันส์

2. เพื่อฝึกหัดทักษะการฟัง เรื่องการใช้น้ำเสียง การกระตุ้น ทักษะสะท้อนอารมณ์และปัญหา

รายละเอียดกิจกรรม

1. กิจกรรมบรรยายองค์ประกอบทักษะการฟังด้วยใจ เรื่องการใช้น้ำเสียง การกระตุ้น และการสะท้อนอารมณ์และปัญหา
2. กิจกรรมทดลองฝึกหัดทักษะการสะท้อนอารมณ์ จับกลุ่มย่อยแบบคละ 20 นาที รวมพี่เลี้ยงชวนกันฝึกการรู้จักสะท้อนความรู้สึก พี่เลี้ยงจะมีเอกสารแบบฝึกหัดสะท้อนอารมณ์ และสมมุติบทบาทเป็นผู้พูด ให้ผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้ฟังฝึกฟังแล้วสะท้อนอารมณ์ของผู้พูด จากนั้นชวนพูดคุยแลกเปลี่ยนให้ feedback พี่เลี้ยงให้โจทย์ฝึก ชวนคุยแลกเปลี่ยน ให้ feed back

เอกสารฝึกสะท้อนอารมณ์ / ตั้งคำถามปลายเปิด และทักษะอื่นๆ (พี่เลี้ยงจะใช้ช่วงอยู่ในกลุ่มย่อย)

1. **“ไม่มีใครอยากคุยกับฉันเลย “** **(อารมณ์ :** น้อยใจ, เหงา, โดดเดี่ยว**)**
2. **“โอ๊ย! อะไรก็ไม่ได้ ไม่ดีไปซะหมด** **(อารมณ์ :** น้อยใจ, ขัดใจ, โมโห, หงุดหงิด**)**
3. **“จะมาถามทำไม ว่าฉันเป็นอะไรหรือเปล่า”** **(อารมณ์ :** รำคาญ, โกรธ, หงุดหงิด, น้อยใจ, ไม่มีคุณค่า , เคือง, โกรธ**)**
4. **“ทำไมทุกอย่างมันเทมาที่ฉันหมดเลยนี่”** **(อารมณ์ :** เหนื่อยใจ, ท้อ, ผิดหวัง, เหนื่อย, เครียด**)**
5. **“มันน่ารำคาญจริงๆ โมโหจนแทบบ้าแล้ว”** **(อารมณ์ :** รำคาญ, ขัดใจ, อารมณ์เสีย, โกรธมาก, โมโหที่สุด**)**
6. **ทำไมเป็นอย่างนี้** **(อารมณ์ :** กลุ้มใจ, ไม่พอใจ, กังวล, ผิดหวัง, โกรธ, เสียใจ, คับข้องใจ**)**
7. **อย่ามา.... (ดราม่า)** **(อารมณ์ :** หงุดหงิด, รำคาญ, โมโห, สนุก**)**
8. **เธอทำอะไรลงไป รู้ตัวหรือเปล่า** **(อารมณ์ :** ผิดหวัง, โกรธ, ไม่พอใจ**)**
9. **อย่ามายุ่ง** **(อารมณ์ :** รำคาญ, โกรธ, เสียใจ**)**
10. **แก ฉันไมเกรนขึ้นอีกแล้ว** **(อารมณ์ :** เครียด, กังวล, กลุ้มใจ**)**
11. **โอ๊ย! ไม่เชื่อไอ้ต้าวอีกแล้ว เชื่อทีไร พาเข้าห้องปกครองตลอดเลย (อารมณ์ :** โกรธ ,หงุดหงิด,ขุ่นเคือง, เสียใจ,ไม่ไว้ใจ **)**
12. **เฮ้อ! เมื่อไหร่จะเสร็จสักที เที่ยงคืนแล้วน้า โอ๊! (อารมณ์ :** เหนื่อย, เพลีย, ล้า,เบื่อหน่าย,ง่วง**)**

13. พี่เลี้ยงเล่าแล้วหยุดเป็นระยะ เพื่อให้ผู้ฝึกได้ฝึกโต้ตอบ โดยใช้ทักษะการฟังทั้งหมดที่ได้อบรมมา

เราไม่รู้จะเริ่มจากตรงไหน มันมีหลายเรื่อง.....ตอนเราเรียน ปวช และทำงานด้วย โดนเพื่อนร่วมงานดูถูกว่าเราจะสอบเข้าเรียนมหา’ลัยไม่ได้.....ตอนนี้สอบได้แล้ว อยากกลับไปบอกเพื่อนคนนั้นว่าทำได้แล้ว .....

สอบเข้ามาได้ ก็นึกว่าจะได้มีชีวิตแบบเด็กปีหนึ่ง มีรับน้อง ได้ทำกิจกรรมสนุกๆ ก็มีไวรัสโควิด..... ต้องมาเรียนออนไลน์..... เรียนไม่ได้ เรียนไม่เป็น .....ติด F ตั้งสองตัว..... อยู่หอนอก เพื่อนๆกลับบ้านต่างจังหวัดเกือบหมดหอ .....จะกลับบ้านก็ไกลมาก..... แล้วไม่รู้ว่าเน็ตที่บ้านจะ

เสถียรไหม .....กลับไปแล้วนานมั๊ยกว่าจะกลับมาเรียนในห้องเรียนเมื่อไหร่ ..... กลัวต้องเสียค่ารถไปกลับ.....เลยไม่รู้จะทำยังไงดี.....

(ฝึกหัดสะท้อน ในทุกๆทักษะแห่งการฟัง)

กิจกรรมที่ 5 สรุปการเรียนรู้วันแรก

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีโอกาสได้ซักถาม

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีโอกาสสะท้อนการเรียนรู้

3. เพื่อมอบหมายการบ้าน

4. เพื่อ check out สะท้อนความรู้สึก

รายละเอียดกิจกรรม

1. กระบวนกรให้ผู้เข้ารับการอบรมกลับไปดูคลิปชื่อ “เป้ อารักษ์กับการฟังที่จะเปลี่ยนชีวิตที่เหลือของเขา” https://youtu.be/oD0LwD39_XM ให้ลองสังเกตว่า รับรู้ความรู้สึกและโลกภายในอะไรของเป้ได้บ้าง พร้อมกับความรู้สึกและโลกภายในของผู้เข้ารับการอบรมเป็นอย่างไรบ้างระหว่างที่ดูคลิป



2. ให้ผู้เข้ารับการอบรมพิมพ์สรุปการเรียนรู้ที่ได้ลงใน chat ว่าได้เรียนรู้อะไร หรือรู้สึกอย่างไรเมื่อได้เรียนสามชั่วโมงของวันนี้

ตารางการอบรมวันที่สอง

ช่วง	เวลา	วัตถุประสงค์	กิจกรรม
0	15 นาที		❖ เช็คความพร้อมด้านเทคนิค
1	20 นาที	เตรียมความพร้อม	❖ Grounding ❖ Check in ระดับความพร้อม-พิมพ์ในchat ❖ ส่งการบ้านในchat + คุยแลกเปลี่ยน
2	45 นาที	เรียนรู้ทักษะการฟังด้วยใจ	❖ Wheel of Listening (part 2) - คำถามปลายเปิด+ วงล้อที่เหลือ[10] - ฝึกตั้งคำถาม(กลุ่ม6-7 คน, 30 นาที) (พี่เลี้ยงให้โจทย์ฝึกชวนคุยแลกเปลี่ยนให้feedback)
3	25 นาที	เรียนรู้แนวทางการฟังด้วยใจ	❖ แนวทางการฟังของสะมาริตันส์–ประคองอารมณ์ ก่อนหาทางออกของปัญหา/ ไม่แนะนำ ❖ สาธิตการพูดคุยแบบทั่วไป กับแบบสะมาริตันส์ *บทสนทนา “โทรศัพท์เสีย”*
4	50 นาที	ฝึกทักษะฟังด้วยใจ (with empathy)	❖ ฝึกทักษะฟังด้วยใจ(กลุ่ม6-7 คน, 30 นาที) - เล่า-ฟัง“เรื่องรบกวนจิตใจในชีวิตช่วงนี้” (1-2 เคส) - สะท้อนวงใหญ่[10] (พี่เลี้ยงให้feedback คนฝึก, ช่วยsupport คนเล่า)
5	30 นาที	สรุปการเรียนรู้สองวันและประโยชน์ในการนำไปใช้	❖ Reflection 2 วัน+ ถาม-ตอบ ❖ ให้โจทย์สำหรับฝึกต่อ ❖ Check out + ทำแบบประเมินการอบรม

รายละเอียดกิจกรรม

กิจกรรมที่ 1 เตรียมความพร้อม

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อทบทวนการเรียนรู้เดิมจากวันแรก

2. เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มเรียน

3. เพื่อตรวจสอบระดับของความพร้อม

รายละเอียดกิจกรรม

1. กระบวนกรสอบถามถึงการบ้านที่ให้ทำวันแรก (กลับไปดูคลิปเป้) สังเกตอารมณ์ความรู้สึกของตัวเป้ในคลิปและตัวผู้ดูว่ามีอารมณ์ความรู้สึกอย่างไร เล่าถึงคลิปเป้แบ่งปันในแชทและชวนพูดคุย

2. ทำ grounding นำผู้เรียนพาใจมาอยู่กับกาย แล้วเปรียบเทียบสภาวะใจเหมือนท้องฟ้ายามใดเวลาไหน

3. ถามระดับความพร้อมของการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม

กิจกรรมที่ 2 เรียนรู้ทักษะการฟังด้วยใจ (ต่อ)

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจทักษะการฟังด้วยใจในทักษะที่เหลือ การใช้คำถามปลายเปิด การตีความให้กระจ่าง การให้ความเข้าใจ/กำลังใจ Sympathy/Empathy ความเงียบ และการสรุป

2. เพื่อฝึกหัดทักษะการฟัง เน้นเรื่องการใช้คำถาม

รายละเอียดกิจกรรม

1. กิจกรรมบรรยายองค์ประกอบทักษะการฟังด้วยใจต่อจากวันแรก
2. กิจกรรมทดลองฝึกหัดทักษะการตั้งคำถาม จับกลุ่มย่อย 30 นาที รวมพี่เลี้ยง พี่เลี้ยงจะมี **“เอกสารฝึกสะท้อนอารมณ์ / ตั้งคำถามปลายเปิด และทักษะอื่นๆ”** ชุดเดียวกับที่ใช้ในวันแรกตอนฝึกสะท้อนอารมณ์ สมมุติบทบาทพี่เลี้ยงเป็นผู้พูด ให้ผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้ฟัง ฝึกฟังแล้วตั้งคำถาม จากนั้นชวนพูดคุยแลกเปลี่ยนให้ feedback

กิจกรรมที่ 3 ทักษะการฟังด้วยใจตามแนวทางของสมาคมสะมาริตันส์

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อเรียนรู้การฟังตามแนวทางของสมาคม ที่เน้นการประคับประคองอารมณ์ก่อนหาทางออกของปัญหา/ไม่แนะนำ

2. เพื่อสาธิตการพูดคุยแบบทั่วไปกับแบบของสะมาริตันส์

รายละเอียดกิจกรรม

1. กิจกรรมบรรยายแนวทางการรับฟังตามแนวทางของสะมาริตันส์ที่เน้นการประคับประคองอารมณ์ การยอมรับ ให้ความเข้าใจแบบไม่มีอคติ เพื่อลดความรู้สึกสิ้นหวัง หมดคุณค่า ไร้ที่พึ่ง เป็นการเพิ่มกำลังใจ ช่วยให้เห็นศักยภาพและคุณค่าในตัวเอง ร่วมกันสำรวจทางเลือก และรักษาความลับ

2. สาธิตการพูดคุยสองแบบ โดยให้พี่เลี้ยงแสดงบทบาทสมมุติเป็นเพื่อนที่มีความทุกข์คุยกับเพื่อน เทียบกับเพื่อนผู้มีความทุกข์คุยกับอาสาสมัครสะมาริตันส์ ในประเด็นปัญหาเดียวกัน หัวข้อ **“โทรศัพท์เสีย”**

ตัวอย่างสาธิตการใช้ทักษะการฟังด้วยใจในการพูดคุย

ระหว่างเพื่อนกับเพื่อน

A (น้ำเสียงตื่นเต้นตกใจ) โทรศัพท์มือถือของฉันเสีย

B แล้วนี่ใช้เบอร์ไหนโทรมาล่ะ (ซักไซ้ไล่เรียง)

A ใช้ของที่บ้าน..... แย่เลย เมื่อเช้านี้ฉันทำมันตกน้ำ

B แล้วรีบเก็บมันทันไหม แน่ใจหรือว่ามันเสีย บางทีมันอาจจะซ่อมทันนะ (ซักไซ้ ไล่เรียง)

A มันพังหมดเลย ..... (น้ำเสียงปนร้องไห้)

B เสียแล้วก็หาใหม่ได้ (เห็นเป็นเรื่องเล็ก สั่งสอน)

A แต่ฉันก็ยังผูกพันกับเครื่องนี้มากนะ

B ยี่ห้ออะไรล่ะ เดี๋ยวนี้รุ่นออกใหม่ราคาไม่ค่อยแพง มีลูกเล่นหลายอย่างด้วย (เห็นเป็นเรื่องเล็ก เริ่มแนะนำ)

A ยังไงก็ไม่เหมือนของเดิม

B อย่าไปเสียเวลากับของที่เสียไปเลย เอาเวลาไปทำอย่างอื่นดีกว่า (เห็นเป็นเรื่องเล็ก สั่งสอน)

ระหว่างผู้โทรกับอาสาสมัคร

Cl (น้ำเสียงตื่นเต้นตกใจ) โทรศัพท์มือถือของฉันเสีย

S ฟังเสียงคุณตกใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (สะท้อนอารมณ์ผู้โทร)

Cl ใช่ ....ฉันทำมันตกน้ำเมื่อเช้านี้ ฉันยังนึกไม่ออกว่าจะทำยังไงดี

S ดูเหมือนว่าโทรศัพท์เครื่องนี้มีความสำคัญกับชีวิตคุณมาก (ตอบรับด้วยความเข้าใจ/เห็นใจ ไม่เห็นเป็นเรื่องเล็กน้อย)

Cl ราคามันก็ไม่ได้มากมาย แต่ฉันผูกพันกับมันมาก

S คุณรู้สึกเสียดาย (สะท้อนความรู้สึก)

Cl และ ฉันก็กลัวด้วย

S คุณกลัวอะไรบ้างคะ (ถามคำถามเปิด ตีความให้กระจ่าง ให้ผู้โทรเล่าถึงความรู้สึก)

Cl กลัวเขารู้ ..... ถ้าเขารู้ เขาคงโกรธ เพราะฉันทำหายมา 2 เครื่องแล้ว

S โทรศัพท์เครื่องนี้มีผลกระทบกับความรู้สึก และการดำเนินชีวิตของคุณ ลองเล่าซิคะว่าจะเกิดอะไรขึ้นได้บ้าง (ให้ผู้โทรระบาย)

Cl ฉันคงถูกเขาลงโทษแน่ๆเลยคราวนี้ (ร้องไห้)

กิจกรรมที่ 4 การฝึกทักษะการฟังด้วยใจที่แสดงความเห็นอกเห็นใจ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทดลองฝึกใช้ทักษะการฟังด้วยใจอย่างเป็นธรรมชาติ

รายละเอียดกิจกรรม

เข้ากลุ่มฐานให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ผลัดกันเป็นผู้พูดและผู้ฟัง หัวข้อที่ให้เล่าคือ “เรื่องราวที่รบกวนจิตใจในชีวิตช่วงนี้”ให้ผู้พูดเป็น A,ผู้ฟังเป็นB, ผู้สังเกตการณ์เป็น Cผลัดกันเป็น A,B,C จนครบตามเวลาที่กำหนด พี่เลี้ยงช่วยดูแลการฝึกให้ได้มีโอกาสฝึกอย่างทั่วถึง ให้ครบทุกคนขึ้นกับเวลาและเรื่อง

กิจกรรมที่ 5 สรุปการเรียนรู้

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมซักถามข้อสงสัย

2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสะท้อนการเรียนรู้

3. เพื่อมอบหมายการบ้านฝึกต่อ

4. เพื่อ check out สะท้อนความรู้สึก

รายละเอียดกิจกรรม

1. ชักชวนให้ผู้เข้าอบรมได้ซักถามข้อสงสัยแสดงความคิดเห็น เปิดไมค์ ซักถามพูดคุย

2. ให้ผู้เข้ารับการอบรมสะท้อนการเรียนรู้ลงในลิงค์แบบฟอร์มที่ส่งให้

3. มอบหมายการบ้านฝึกต่อ

- ฝึกทดลองใช้การฟังด้วยใจในชีวิตประจำวันในเหตุการณ์ที่เหมาะสมแก่การใช้ทักษะรับฟังด้วยใจ คือในสถานการณ์ที่คนต้องการการรับฟังจากตัวเรา หรือสังเกตว่าคนพูดกำลังรู้สึกอะไรอยู่
- กลับมารับฟังเข้าใจตัวเอง ต่างจากการเขียนไดอารี่บันทึกว่าทำอะไรในแต่ละวัน ด้วยการเขียนบันทึกใคร่ครวญตัวเอง ว่าสิ่งต่างๆที่กระทำลงแล้วนั้น ส่งผลต่อใจเราอย่างไร หรือมีความต้องการอะไรลึกๆที่ซ่อนอยู่
- ฝึกทักษะในการชื่นชมให้กำลังใจตัวเอง ทบทวนเรื่องราวที่ได้กระทำไปแล้วรู้สึกชื่นชมตัวเอง เช่น ฟังแล้วรู้สึกตัดสินได้น้อยลง ชื่นชมความงามน้อยๆที่อยู่รอบๆตัว เช่น ดอกไม้ที่งอกออกมาจากซอกตึกยามเดินผ่าน ความสนุกสนานร่าเริงของเด็กๆ เป็นต้น

4. check out สะท้อนความรู้สึกลงใน เว็บไซต์ที่ใช้รวบรวมความคิดเห็นออกมาเป็นรูปภาพ https://www.mentimeter.com/ โดยเลือกคำที่เป็นความรู้สึกสองคำที่เป็นตัวแทนของความรู้สึกทั้งหมดที่ได้รับจากการอบรมทั้งสองวันนี้

ตัวอย่าง 

****

โมดูล 2

รู้เท่าทันตนเอง เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ Self-Monitoring Experiential Learning

แนวคิดหลัก

การตระหนักรู้ในตัวเอง เท่าทันความคิด อารมณ์ จะทำให้สามารถกลับมารับรู้ถึงสิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวเอง เห็นอาการทางกายและพฤติกรรมที่กำลังจะแสดงออกไปได้ การรับฟังตัวเองและยอมรับได้ เป็นพื้นฐานที่จะนำไปสู่การฟังผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ความคิด อารมณ์ และพฤติกรรม สามารถแยกออกจากกันได้ ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมให้เหมาะสมแก่การอยู่ร่วมกันในสังคม จะช่วยพัฒนาวุฒิภาวะความเป็นผู้ใหญ่ให้มากขึ้นด้วย

วัตถุประสงค์

5. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถเข้าใจตนเอง รู้เท่าทันอารมณ์
6. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถเข้าใจความหมายและระดับความรุนแรงของอารมณ์ได้
7. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถเห็นถึงความเชื่อมโยงของความคิด อารมณ์ พฤติกรรมและอาการที่เกิดขึ้นทางกายได้
8. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถสังเกตสัญญาณสาเหตุที่จะนำไปสู่การทุกข์ใจได้
9. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถจัดการกับภาวะอารมณ์และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับตนเองได้

เนื้อหาการอบรม (content)

การรู้เท่าทันตนเอง คือการรู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเอง ว่าตนเองกำลังคิดอะไร รู้สึกอย่างไร และสามารถควบคุมตนเองให้กระทำในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งความสุข ความทุกข์และปัญหาของตนเองตามความเป็นจริง นำไปสู่การยอมรับความเข้าใจในตนเอง และสามารถแก้ไขปัญหาปรับปรุงพัฒนาชีวิตของตนให้ดีขึ้น มีความสุขมากขึ้นหรือมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การรู้เท่าทันตัวเองนอกจากจะช่วยสร้างรากฐานของชีวิตให้มั่นคงแล้ว ยังสามารถป้องกันผลกระทบจากเรื่องราวต่างๆที่อาจเข้ามากระทบต่อจิตใจของเรา รวมทั้งเมื่อประสบกับปัญหาต่างๆก็สามารถแก้ไขได้ถูกจุดรู้เท่าทันสิ่งภายนอกที่มากระทบ

การรู้เท่าทันตนเองและความสามารถในการจัดการควบคุมภาวะอารมณ์และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นให้ได้เป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างสุขภาวะ เป็นรากฐานของการเข้าใจปัญหา จึงต้องทำการฝึกฝนที่จะรู้เท่าทันตนเองให้มาก ควบคุมมันให้ได้ เพื่อที่ว่าเมื่อไหร่ที่ความคิดที่บิดเบี้ยวหรืออารมณ์ที่รบกวนจิตใจต่างๆเกิดขึ้น จะได้จัดการได้ทันก่อนที่เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

อารมณ์เป็นความรู้สึกภายในที่เร้าให้บุคคลกระทำหรือเปลี่ยนแปลงภายในตัวของเขาเอง ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้จะเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจไม่พึงพอใจ หรือรวมกันทั้งสองกรณี อารมณ์เป็นสิ่งที่ไม่มั่นคง มีการแปรเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา องค์ประกอบของอารมณ์จะแบ่งออกเป็น 3 อย่าง (Baron, 1989 : 304) ดังนี้

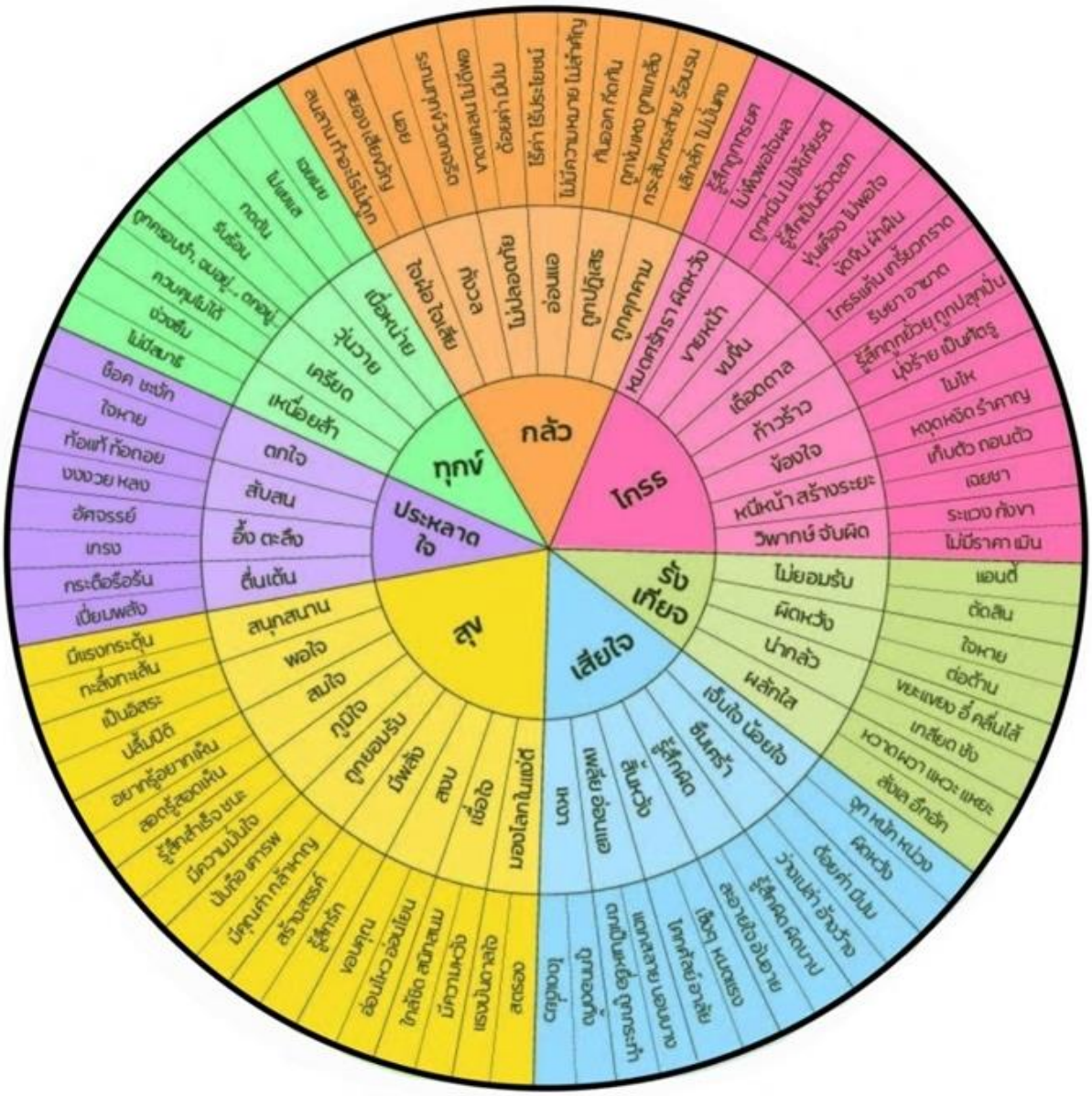
- สภาวะการรู้คิด (cognitive states) เป็นความรู้สึกนึกรู้ขึ้นในใจ เช่น เราเป็นคนด้อยค่า ไม่มีใครรัก เวลาทำอะไรก็ไม่ดีไม่ถูกต้อง
- ปฏิกิริยาทางสรีระ (physiological reactions) เป็นการเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย เช่น หัวใจเต้นเร็วขึ้นเมื่อรู้สึกตื่นเต้น ตกใจ หรือโกรธ
- การแสดงออกของพฤติกรรม (expressive behaviors) เป็นสัญญาณการแสดงออกของสภาวะภายใน เช่น เกิดความพอใจก็จะแสดงการยิ้ม หรือเมื่อโกรธก็อาจกล่าววาจาต่อว่าออกมา หรือแสดงการกระทืบเท้า, ตบตี

การเรียนรู้คำศัพท์ทางอารมณ์ เพื่อให้เข้าใจ ให้ความหมายและระดับความรุนแรงของอารมณ์กระทบกระแทก กระเทือนได้ สรุปคำศัพท์ทางอารมณ์ออกเป็นวงล้ออารมณ์

อารมณ์ คือ การที่เรารับรู้สิ่งต่างๆที่เข้ามากระทบ

ในการอบรมครั้งนี้นิยามความรุนแรงของแต่ละอารมณ์โดยใช้คำว่า กระทบ กระเทือน กระแทก

- กระทบ คืออารมณ์ที่เข้ามากระทบแบบผิวๆรู้สึกถึงอารมณ์นั้นๆละจบไปเมื่อการกระทบนั้นจากไป
- กระเทือน คืออารมณ์ที่เข้ามาแล้วรู้สึกสั่นไหว เป็นความรู้สึกที่รุนแรงกว่ากระทบ ติดอยู่ในความรู้สึกไม่นานก็หายไป
- กระแทก คืออารมณ์ที่เข้ามากระแทก มีความรุนแรงใช้เวลานานกว่าจะหายไป เช่น รำคาญ (กระทบ) หงุดหงิด (กระเทือน) โกรธ (กระแทก)



อาจชวนผู้เข้ารับการอบรมนึกถึงคำศัพท์ เป็นภาษาถิ่นหรือภาษาวัยรุ่นๆใหม่ๆก็ได้ที่แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกนั้นๆ

ตัวอย่างคำศัพท์ทางอารมณ์

โกรธ	ผิดหวัง ทรยศ ไม่พอใจ ขายหน้า ดูหมิ่น ไม่ให้เกียรติ เป็นตัวตลก ขมขื่น ขุ่นเคือง ขัดขืน ฝ่าฝืน เดือดดาล เกรี้ยวกราด ริษยา อาฆาต ก้าวร้าว ปลุกปั่น ข้องใจ หงุดหงิด รำคาญ เก็บตัว ถอนตัว เฉยชา จับผิด ระแวง กังขา เมิน ไม่ให้ค่า ฉุน ระเบิด บ่จอย งืด เหวี่ยง วีน เคียด วี่ โขด หวื่อ

กลัว	ใจฝ่อ ลนลาน ทำอะไรไม่ถูก สยอง เสียขวัญ ใจเสีย กังวล นอยด์ จม ระทม วิตกจริต ครอบงำ ไม่ปลอดภัย ด้อยค่า มีปม ไม่ดีพอ อ่อนแอ ไร้ค่า ไร้ประโยชน์ ไม่มีความหมาย ไม่สำคัญ ถูกปฏิเสธ กีดกัน ถูกข่มเหง ถูกแกล้ง คุกคาม กระสับกระส่าย ร้อนรน เลิกลั่ก ไม่มั่นคง
รังเกียจ	ไม่ยอมรับ แอนตี้ ตัดสิน อับอาย เก้อเขิน ใจหาย ต่อต้าน น่ากลัว ขยะแขยง อี๊ คลื่นไส้ เกลียดชัง ผลักไส หวาดผวา แหวะ แหยะ ลังเล อึกอัก ย่ำแย่
เสียใจ	เจ็บใจ น้อยใจ อับอาย เก้อเขิน ผิดหวัง จุก หนัก หน่วง พลาดหวัง ซึมเศร้า ด้อยค่า ว่างเปล่า ละอายใจ รู้สึกผิด หมดแรง อาลัย โศกเศร้า สิ้นหวัง บอบบาง แตกสลาย อ่อนแอ โดดเดี่ยว เหงา แปลกแยก เพลีย อ้างว้าง หดหู่ เบื่อหน่าย ถูกเพิกเฉย เปราะบาง ไม่มีพลัง หลงทาง เมินเฉย เฉยชา
สุข	สนุกสนาน อิสระ ยินดี ปรีดา ภาคภูมิใจ มั่นใจ สำคัญ เป็นที่เคารพ สมปรารถนา ยอมรับ กล้าหาญ มีพลัง ท้าทาย เป็นที่รัก สงบ ใกล้ชิด เปิดกว้าง มีแรงบันดาลใจ สตรอง มีความหวัง สนิทสนม นับถือ ชนะ สำเร็จ เชื่อใจ พอใจ อ่อนโยน มีคุณค่า สมใจ สุดยอด เยี่ยม แจ๋ว สุด
ประหลาดใจ	ตื่นเต้น กระตือรือร้น อึ้ง ตะลึง เกรง อัศจรรย์ สับสน งงงวย หลง ท้อแท้ ท้อถอย ใจหาย ตกใจ ชะงัก ช็อค ทึ่ง งุนงง ผวา สะดุ้ง มหัศจรรย์ เงิบ
ทุกข์	ซึม เหนื่อยล้า ควบคุมไม่ได้ ถูกครอบงำ เครียด วุ่นวาย รีบร้อน กดดัน ไม่แยแส เฉยเมย เบื่อหน่าย จม ดิ่ง ไม่มีสมาธิ

แต่ก็มีหลายครั้ง ที่การแสดงออกของเราไม่ตรงกับความรู้สึกภายใน คนเราเรียนรู้ที่จะปิดบังความคิด หรือความรู้สึกที่แท้จริงไว้ เนื่องมาจากค่านิยมทางสังคม หลายๆครั้งที่ต้องใส่หน้ากาก ต้องแสร้งเก็บกดเอาไว้เพื่อเป็นที่ยอมรับทางสังคม จนไม่เห็นโลกที่เป็นจริงเป็นอุปสรรคในการรู้เท่าทัน

เบื้องหลังความคิดที่อยู่หลังอารมณ์

ความคิด คือสิ่งที่นึกรู้ขึ้นในใจ เสียงในหัวที่พูดกับตัวเอง บ่น โน่น นี่ ถามตัวเองในใจ หลายครั้งที่ความคิดบางอย่างอยู่เบื้องหลังความรู้สึก

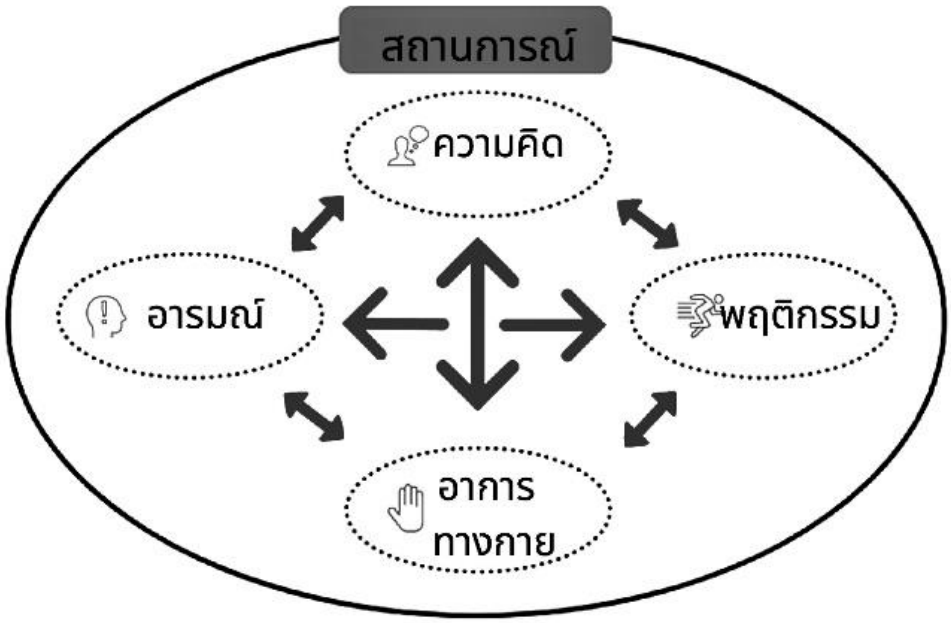


ตัวอย่างเรื่องราวความคิด ที่ทำให้เกิดอารมณ์ต่างๆ

โกรธ	ไม่ยุติธรรม ไม่เคารพ ละเมิดสิทธิ ดูหมิ่น อันนี้ของฉัน เขาเป็นของฉัน ต้องเป็นของฉันคนเดียว เขาไม่เห็นหัวฉัน ฉันไม่อนุญาตให้เขาทำเช่นนั้น พูดหลายครั้งแล้วทำไมไม่ฟัง ทำไมไม่สนใจ ทำไมต้องมาล้อกันด้วย ทำไมแม่ต้องห้ามไม่ให้มีแฟนด้วย ทำไมแม่ต้องว่าเรื่องกลับบ้านดึก มันเป็นเรื่องของฉัน ชีวิตของฉัน ฉันจัดการเองได้ งานชิ้นนี้ทำเท่าไหร่ก็ไม่ดีไม่สวยสักที
กลัว	เป็นอันตราย ฉันอ่อนแอ ใครๆก็รุมแกล้งฉัน ฉันสู้ใครก็ไม่ได้ ฉันทำอะไรก็ผิด ถ้าฉันทำแบบนี้ต้องเกิดเรื่องไม่ดีขึ้นแน่ๆ ทุกคนต้องไม่หวังดีกับฉัน เขาต้องว่าฉันแน่ๆเลย ถามไปแล้วเขาจะว่าฉันโง่ไหม ฉันจะดูแย่ในสายตาคนอื่นหรือเปล่า
รังเกียจ	สกปรก จะทำให้ฉันติดโรค ทำให้ฉันดูแย่ ต้องเป็นสิ่งไม่ดีแน่ๆเลย ต้องไม่สะอาดแน่ๆเลย ต้องมีเชื้อโรคแน่ๆเลย ฉันไม่ชอบการกระทำของเขาเลย
เสียใจ	เป็นคนด้อยค่า เป็นคนที่ไม่มีความหมาย ใครๆก็ไม่รัก ทำอะไรก็ผิดไปหมด ไม่เป็นที่ต้องการ ใครๆก็ไม่รัก เขาไม่รักฉัน เขาไม่ห่วงใยฉัน เขาไม่เห็นค่าฉัน เขาไม่ให้ความสำคัญกับฉัน เขาพูดจาแย่ๆใส่ฉัน เขาไม่เห็นคุณค่าในสิ่งที่ฉันทำให้ เขาไม่แคร์ฉัน
สุข	เป็นที่รักของผู้คน ได้รับการเคารพ เป็นที่ต้องการ ผู้คนให้เกียรติ ใครๆก็อยากรู้จัก ฉันทำได้ ฉันเก่ง ฉันดีพอ ฉันมีพร้อมทุกอย่าง ฉันโชคดี ฉันเป็นคนเก่ง ฉันมีความสามารถ
ประหลาดใจ	ไม่เป็นไปตามที่คาด ผิดคาด เกินคาด ไม่คิดว่าเขาจะทำให้ ยังไม่ทันตั้งตัว
ทุกข์	หาทางออกไม่ได้ ไม่รู้จะทำอย่างไรต่อ หมดหนทาง จนตรอก ฉันไม่ดีพอ ฉันมันโง่ ฉันคงดูแย่ ใครๆก็ไม่รัก ทำไมถึงทำกับฉันแบบนี้ ฉันล้มเหลว

ให้ผู้เข้ารับการอบรมเล่าเรื่องราวของตัวเอง และที่เหลือเป็นคนรับฟัง หลังจากเล่าเสร็จให้ผู้ที่เป็นคนเล่าอธิบายว่าเห็นความคิดอะไรของคนเอง เห็นอารมณ์อะไรที่เกิดขึ้น เห็นพฤติกรรมของตนเองไหม แล้วมีอาการทางกายอะไรเกิดขึ้นบ้าง ทุกอย่างมีความเชื่อมโยงกันไม่จำเป็นต้องมีครบทั้ง 4 อย่างก็ได้ หลังจากได้เล่าแล้วกลับเอาเรื่องราวนั้นๆมาคิดแล้วรู้สึกอย่างไร (อาทิ เช่น เสียใจที่กระทำแบบนั้น, เสียเพื่อน, เสียดายความสัมพันธ์, ไม่น่าทำแบบนั้นเลย, เพราะความกังวลเรื่องราวเลยแย่ลง, ถ้าใจเย็นลงคงจะดี)

5 Part Model ทำให้สามารถเห็นถึงความเชื่อมโยงของความคิด อารมณ์ พฤติกรรมและอาการที่เกิดขึ้นทางกายได้



ตัวอย่าง

1. เช้าวันนี้ตื่นสายจะรีบออกจากบ้านลงมาจากห้อง คุณแม่เรียกทานข้าว มีความคิดเดิมอยู่ว่าจะไปไม่ทัน พอคุณแม่มาเรียกให้ทานข้าวเช้า ทำให้รู้สึกหงุดหงิดเพราะรู้สึกกังวลกลัวจะไปไม่ทัน สิ่งที่แสดงออกไปคือ ส่งเสียงดังใส่คุณแม่ไปว่าไม่กินหรอกเสียเวลา แล้วก็ปิดประตูเสียงดังเดินออกไป ตอนตอบคุณแม่สังเกตอาการทางกายได้ว่ามีตัวสั่นเพราะรีบจนลนลาน ใจเต้นแรงเพราะกลัวไปไม่ทัน
2. โทรหาแฟน แฟนไม่รับโทรศัพท์ โทรไปหลายครั้ง มีความคิดขึ้นมาว่าอยู่กับใครทำอะไรไม่รู้ ทำไมไม่รับโทรศัพท์ อยู่กับคนอื่นใช่ไหม รู้สึกโกรธ จับอาการทางกายได้ถึงใจที่เต้นเร็ว รู้สึกร้อนๆบนใบหน้า ผ่านไปเป็นชั่วโมงก็ยังไม่รับโทรศัพท์ เลยออกจากบ้านขับรถด้วยความเร็วเพื่อที่จะไปดูว่าแฟนเอาใครมาที่

ห้องหรือเปล่า พอไปถึงก็เคาะประตูเสียงดัง พูดจาเสียงดัง ต่อว่าแฟน และรู้ความจริงว่าแฟนไม่สบายเลย ไม่ได้รับโทรศัพท์ เกิดการทะเลาะกันจากการเข้าใจผิด

ตัวอย่างอาการทางกาย: ตัวเย็น ใจสั่น หน้าแดง หน้าซีด ตัวเกร็ง กำมือแน่น คิ้วขมวด ยิงฟัน กัดฟัน เหงื่อออก ลมออกหู ใบหน้าร้อน หายใจเร็ว ตัวสั่น ขาสั่น ขนหัวลุก ปวดท้อง อ่อนเพลีย น้ำตาไหล เวียนหัว นอนไม่หลับ

ตัวอย่างพฤติกรรม : เสียงดัง ด่าทอ เตะ กรีดร้อง ปิดประตูเสียงดัง ทำร้ายตนเอง ขว้างของ ตะโกน กระทืบเท้า ขับรถเร็ว ไม่พูดไม่จา หนี ไม่ยอมทำ โทษคนอื่น เลี่ยง เก็บตัว ไม่กล้าพูดกับใคร หลบหน้า แยกตัวออกจากกลุ่ม ไม่อยากทำสิ่งที่เคยทำแล้วสนุก กินแก้เครียด วู่วาม

เมื่อมีสถานการณ์บางอย่างเกิดขึ้น ส่งผลต่อความคิด อารมณ์ พฤติกรรม และอาการทางกาย มีความเชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน

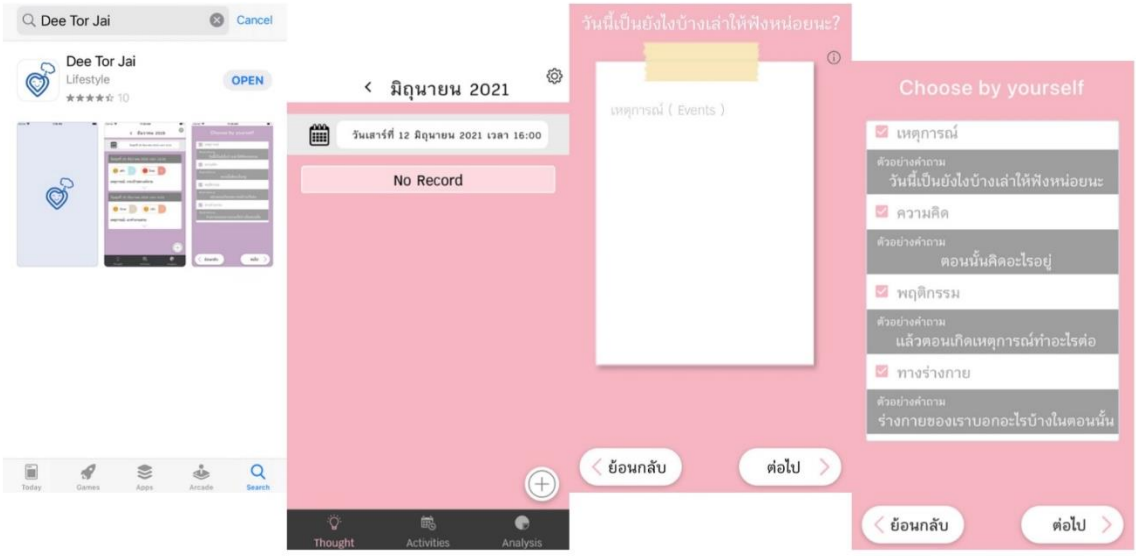
การจัดการกับภาวะอารมณ์และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับตนเอง โดยใช้หลักการ 3C

1. Catch รับรู้ถึงความคิด อารมณ์ พฤติกรรมและอาการทางกาย.
2. Check สำรวจว่าความคิดนั้นเป็นความจริงหรือไม่ มีประโยชน์ไหมที่จะคิดแบบนี้ อารมณ์ที่เกิดขึ้นรุนแรงแค่ไหน พฤติกรรมที่แสดงออกไปนั้นเหมาะสมหรือไม่.
3. Change เปลี่ยนแปลงความคิดว่าคิดอย่างอื่นได้ไหม เปลี่ยนอารมณ์และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

การบันทึกความคิด อารมณ์ พฤติกรรมและอาการทางกาย ผ่านตารางการรู้เท่าทันอย่างง่าย

สถานการณ์	**ความคิด**	**อารมณ์**	**พฤติกรรม**	**อาการทางกาย**
แฟนไม่รับโทรศัพท์	แฟนอยู่กับคนอื่น	โกรธ	โทรไปหลายๆรอบ	หน้าแดง, ใจสั่น

หรือผ่าน Application Dee Tor Jai





ตารางการอบรม “รู้เท่าทันตนเอง เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ Self-Monitoring Experiential Learning”

ช่วง	เวลา	วัตถุประสงค์	กิจกรรม
0	15 นาที	เตรียมความพร้อม	เช็คความพร้อมด้านเทคนิค
1	40 นาที	● ทบทวนเนื้อหาจากครั้งที่ผ่านมา รวมถึงการนำไปปรับใช้กับชีวิตประจำวัน	● “Check In” 10 นาที ● ทบทวนเนื้อหาครั้งที่ผ่านมา(พื้นฐานทักษะการรับฟังด้วยใจ) 15 นาที เล่าประสบการณ์ถึงการนำสิ่งที่ได้รับความรู้ไปปรับใช้ 15 นาที
2	15 นาที	สามารถเข้าใจตนเอง รู้เท่าทันอารมณ์	● เพราะอะไรถึงต้องรู้เท่าทันตนเอง (ตอบทางChat) 5 นาที เคยไหมที่เราแสดงออกไม่ตรงกับความรู้สึกภายใน (ยกมือตอบ) เพราะอะไรถึงทำแบบนั้น หลังจากทำแบบนั้นไปแล้วรู้สึกอย่างไร ความรู้สึกที่ซ่อนไว้หายไปหรือไม่ (แบ่งกลุ่มพูดคุย 3 นาที เลือกบางกลุ่มมาแบ่งปันในห้องใหญ่พร้อมสรุป 7 นาที)
3	15 นาที	สามารถเข้าใจความหมายและระดับความรุนแรงของอารมณ์ได้	● ค้นหาความหมายของอารมณ์ 5 นาที “เรียนรู้คำศัพท์ทางอารมณ์” ช่วยกันค้นหาคำศัพท์ทางอารมณ์ (แบ่งกลุ่มช่วยกันหาคำศัพท์ 3 นาที แล้วนำมาพูดคุยกันในห้องใหญ่ 7 นาที)
4	20 นาที	สามารถเข้าใจความหมายของความคิดได้ เห็นความเชื่อมโยงของความคิดและอารมณ์	● ค้นหาความหมายของความคิด 5 นาที “เบื้องหลังความรู้สึก” ค้นหาความคิดเบื้องหลังอารมณ์ (แบ่งกลุ่มช่วยกันหา 5 นาที แล้วนำมาพูดคุยกันในห้องใหญ่พร้อมสรุป 10 นาที)
พักเบรค 10 นาที			
5	50 นาที	สามารถเห็นถึงความเชื่อมโยงของความคิด	● อธิบายความเชื่อมโยงของความคิด อารมณ์ พฤติกรรม อาการทางกาย พร้อมยกตัวอย่าง (คลิปวิดีโอ) 10 นาที

		อารมณ์ พฤติกรรมและอาการที่เกิดขึ้นทางกายได้	“เรื่องราวของฉัน” แบ่งปันเรื่องราวที่เข้ามากระทบและทำให้เกิดอารมณ์หรือเกิดการกระทำอะไรบางอย่างเพื่อโต้กลับของแต่ละคน พี่เลี้ยงกลุ่มชวนคิดว่าเกิดความคิดอะไรขึ้น เกิดอารมณ์อะไรในขณะนั้น เรื่องราวเหล่านั้นทำให้เรามีพฤติกรรมอย่างไร มีอาการทางกายอะไรบ้าง (แบ่งกลุ่มให้ผู้เข้ารับการอบรมทุกคนได้แบ่งปันเรื่องราวคนละ 5 นาที ในขณะที่ผู้เข้ารับการอบรมแบ่งปันเรื่องราว ผู้เข้ารับการอบรมที่เหลือรับฟังด้วยใจ หลังจากเล่าจบ พี่เลี้ยงชวนคิดผ่านตารางการรู้เท่าทันอย่างง่าย 2 นาที ทำซ้ำจนครบ ใช้เวลารวมทั้งหมด 30 นาที แล้วนำมาพูดคุยกันในห้องใหญ่พร้อมสรุป 10 นาที)
6	30 นาที	● สามารถสังเกตสัญญาณสาเหตุที่จะนำไปสู่การทุกข์ใจได้และจัดการกับภาวะอารมณ์และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับตนเองได้	● ชี้ประเด็นให้เห็นความสัมพันธ์ ชวนคิดว่าเราจะจัดการได้อย่างไร โดยใช้หลักการ 3C (Catch, Check, Change) 10 นาที ● แนะนำวิธีในการบันทึก แบบบันทึกการรู้เท่าทันตัวเอง (Self-monitoring) และapplication ที่สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการบันทึก 5 นาที ● สรุปเนื้อหา Q&A 15 นาที

รายละเอียดกิจกรรม

กิจกรรมที่ 1 Check-in

วัตถุประสงค์ 1. เพื่อสร้างความคุ้นเคยกันระหว่างผู้เข้ารับการอบรม

2. เพื่อทบทวนความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เกี่ยวข้องกับการรับฟังด้วยใจ

รายละเอียดกิจกรรม

1. แบ่งกลุ่มแบบสุ่ม เฉพาะผู้เข้ารับการอบรม 3 คน/กลุ่ม (10 นาที) เมื่อเข้ากลุ่มย่อยแล้ว ให้ผู้เข้ารับการอบรมแต่ละท่านแนะนำตัวเองกับเพื่อนในกลุ่ม ชื่อเล่น/ มหาวิทยาลัย/ คณะ/ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และ เรื่องราวดีๆ ที่เกิดขึ้นกับตัวท่านในช่วงสัปดาห์ที่ผ่านมา

2. ชวนพูดคุยว่าเรียนอะไรไปบ้าง เมื่ออบรมครั้งที่ผ่านมา ให้ตอบทางแชทหรือเปิดไมโครโฟนพูดคุยโดยใช้คำถาม

- ทักษะการฟังด้วยใจมีอะไรบ้าง
- เทคนิคของการฟังเพื่อความเข้าอกเข้าใจ
- อุปสรรคของการฟังด้วยใจ
- ประเด็นจาก www.mentimeter.com จากการอบรมครั้งที่แล้ว

3. แบ่งกลุ่มตามที่ได้จัดไว้ (15 นาที) ตามกลุ่มที่มีพี่เลี้ยง โดยให้น้องๆเล่าประสบการณ์ถึงการนำสิ่งที่ได้รับความรู้ไปปรับใช้แล้วเป็นอย่างไรบ้าง พี่เลี้ยงฟังและ feedback ในประเด็นต่างๆของน้องๆในกลุ่ม แล้วแบ่งปันกลุ่มใหญ่

กิจกรรมที่ 2 การเท่าทันตัวเอง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมรู้จักและเข้าใจเหตุผลที่ต้องรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง

รายละเอียดกิจกรรม

1. กิจกรรมบรรยาย ให้ผู้เข้าเรียนมีส่วนร่วมโดยการตอบคำถามชวนคุยระหว่างบรรยาย

- ✓ เพราะอะไรจึงต้องรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง
- ✓ เคยไหมที่เราแสดงออกไม่ตรงกับความรู้สึกภายใน
- ✓ เพราะอะไรจึงทำแบบนั้น
- ✓ ความรู้สึกที่ซ่อนไว้หายไปหรือไม่

2. แบ่งกลุ่มแบบคละ 3 คน/กลุ่ม ใช้เวลา 3 นาที ให้บางกลุ่มนำมาแบ่งปันในห้องใหญ่

กิจกรรมที่ 3 เรียนรู้คำศัพท์ทางอารมณ์

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถรู้จักและเข้าใจอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้ สามารถระบุชื่ออารมณ์นั้นได้

อุปกรณ์ กระดาษ ปากกา

รายละเอียดกิจกรรม

1. กิจกรรมบรรยายชวนผู้เข้ารับการอบรมหาความหมายของอารมณ์ และระดับความรุนแรงของอารมณ์ที่แตกต่างกัน โดยใช้หลัก กระทบ กระเทือน กระแทก

2. แบ่งผู้เข้ารับการอบรมออกเป็นกลุ่มย่อยๆ 3-4 คน ชวนกันค้นหาคำศัพท์ที่หลากหลายของแต่ละอารมณ์ โดยแบบต่างพื้นฐานอารมณ์โกรธ กลัว รังเกียจ เสียใจ สุข ทุกข์ ประหลาดใจ ตัวอย่าง ผิดหวัง น้อยใจ ฉุน รำคาญ

3. กลับมาแบ่งปันคำศัพท์ที่ได้กันในห้องรวม

4. สรุปว่าเพราะอะไรการรู้จักและเข้าใจอารมณ์จึงสำคัญ

กิจกรรมที่ 4 เบื้องหลังความรู้สึก

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเข้าใจความหมายของความคิด เห็นความเชื่อมโยงระหว่างความคิดและอารมณ์

อุปกรณ์ กระดาษ ปากกา

รายละเอียดกิจกรรม

กิจกรรมบรรยาย ชวนผู้เข้ารับการอบรมค้นหาว่าความคิดอะไรที่อยู่เบื้องหลังอารมณ์ แบ่งปันด้วยการแชทในกลุ่ม โดยการเขียนชื่ออารมณ์ ตามด้วยความคิดและบรรยายให้เห็นความเชื่อมโยงของอารมณ์กับความคิดรับรู้และควบคุมอย่างไร

กิจกรรมที่ 5 เรื่องราวของฉัน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเห็นถึงความเชื่อมโยงของความคิด อารมณ์ พฤติกรรมและอาการที่เกิดขึ้นทางกายได้

อุปกรณ์ กระดาษ ปากกา

รายละเอียดกิจกรรม

1.ดูคลิปวิดีโอประกอบตัวอย่างการบรรยาย“ช่วยพี่หน่อยนะน้อง” https://www.youtube.com/watch?v=o6f6QL_L4zs ให้สังเกตว่ามีผู้เข้าอบรมมีความคิด อารมณ์ พฤติกรรมอะไรที่เกิดขึ้นบ้าง

2. แบ่งผู้เข้ารับการอบรมตามกลุ่มฐาน 3-4 คน เล่า “เรื่องราวของฉัน” ว่าทำให้เกิดความคิด ความรู้สึก อารมณ์ อย่างไร เพื่อชวนกันค้นหาความคิดที่อยู่เบื้องหลังอารมณ์ที่ได้นำเสนอไป ใช้เวลา 40 นาที

3. กลับมาแบ่งปันความเชื่อมโยงสิ่งที่เรียนรู้จากการพูดคุยกลุ่มย่อยกันในห้องรวม

4. กิจกรรมบรรยายสรุปชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างอารมณ์และความคิด และพฤติกรรม

กิจกรรมที่ 6 สัญญาณและการจัดการภาวะอารมณ์และพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

วัตถุประสงค์ เพื่อให้สามารถสังเกตและจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้น สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้

อุปกรณ์ กระดาษ ปากกา

รายละเอียดกิจกรรม

1. กิจกรรมบรรยาย 5 Part Model เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเห็นความเชื่อมโยงระหว่าง เหตุการณ์ ความคิด อารมณ์ พฤติกรรม อาการทางกาย นำเสนอการบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อฝึกหัดสังเกตตัวเอง ให้รู้เท่าทันสิ่งที่เกิดขึ้น



- แนะนำแอพพลิเคชั่น Dee Tor Jai

ระบบ Android https://play.google.com/store/apps/details?id=in.th.deetorjai&hl=en&gl=US

ระบบ iOS https://apps.apple.com/th/app/dee-tor-jai/id1481799602

2. กิจกรรมบรรยาย หลักการ 3C ในการจัดการกับกระบวนการที่เกิดขึ้น

- Catch สามารถรับรู้ถึงความคิด อารมณ์ พฤติกรรมและอาการทางกายที่เกิดขึ้นกับตนเองได้.
- Check สำรวจว่าความคิดนั้นเป็นความจริงหรือไม่ มีประโยชน์ไหมที่จะคิดแบบนี้ เกิดอารมณ์อะไรขึ้นรุนแรงแค่ไหน พฤติกรรมที่แสดงออกไปนั้นเป็นอย่างไร เหมาะสมหรือไม่
- Change จะเปลี่ยนแปลงความคิดว่าคิดอย่างอื่นได้หรือไม่ เปลี่ยนอารมณ์และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ได้อย่างไร

3. ให้ผู้เรียนสรุปความรู้สึก 1 คำสั้นๆทางแชท

****

โมดูล 3

การรังแกกัน (Bullying) เพศวิถีและการตั้งครรภ์ไม่พร้อม

แนวคิดหลัก

ก่อนที่คำว่าบูลลี่จะถูกใช้แพร่หลาย ในอดีตหลายคนได้เคยล้อเลียนเพื่อนหรือเคยถูกล้อชื่อพ่อชื่อแม่ ถูกตั้งฉายา กลั่นแกล้งรังแกกัน ในโรงเรียน หรือในครอบครัวที่มีพี่น้องหลายคน มีทั้งเป็นไปเพราะความสนุกสนานคึกคะนองของเด็กด้วยกัน และเพราะผู้ใหญ่ที่ไม่ได้ตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นในตัวผู้ที่ถูกกระทำ คำล้อเลียนมักหายไปตามกาลเวลาเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ แต่กับบางคนกลับกลายเป็นตราบาป เสมือนหนึ่งถูกตีตราที่ไม่สามารถออกจากภาพจำเหล่านั้นได้ ส่งผลต่อชีวิตของผู้ถูกกระทำไปตลอดชีวิต หลายครั้งที่การถูกล้อเลียนเกิดจากความแตกต่างจากแนวคิดหรือขนบธรรมเนียมมาตรฐานของสังคมนั้นๆกำหนดไว้ เช่น ในอดีตสังคมไทยไม่ยอมรับเรื่องเพศวิถี มีเพียงเพศชายและหญิงเท่านั้น เป็นเด็กนักเรียนไม่ควรชิงสุกก่อนห่ามตั้งท้องตอนเรียนหนังสือ เป็นต้น เมื่อสื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงให้สื่อสารถึงกันได้ง่ายขึ้น การบูลลี่จึงเป็นไปได้ง่ายมากขึ้น ปัจจุบันความต้องการของผู้คนหลากหลายเพิ่มขึ้น แต่แนวคิดของการยอมรับความแตกต่างยังไม่ถูกปรับให้ทันกับสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการบูลลี่ผ่านสื่อโซเชี่ยลเพิ่มมากขึ้นและรุนแรงขึ้น มีผู้ได้รับผลกระทบจนถึงมีภาวะซึมเศร้าและคิดฆ่าตัวตายเป็นข่าวให้ได้รับทราบกันอยู่เรื่อยๆ

การรับรู้เห็นผลกระทบของการบูลลี่ผู้อื่น จะช่วยให้เกิดการยอมรับความต้องการที่แตกต่างของบุคคลในสังคมที่หลากหลาย เพื่อที่จะได้เข้าใจบุคคลอื่นที่แตกต่างไปจากมาตรฐานที่สังคมยึดถือในเรื่องเพศวิถีและการตั้งครรภ์ไม่พร้อม เช่น กีดกันไม่ให้เรียนหนังสือในโรงเรียนขณะตั้งครรภ์ อับอายที่สมาชิกในครอบครัวไม่ต้องการเป็นเพศที่ถือกำเนิดมา เป็นต้น

แนวคิดดังกล่าวจะช่วยสร้างภูมิคุ้มกันทางความคิดให้กับผู้ถูกบูลลี่ และทำให้ผู้คนในสังคมเกิดความเข้าใจตระหนักและยอมรับว่าการบูลลี่ทำให้เกิดผลกระทบได้มากกว่าที่คิด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมรู้ความหมาย ประเภทและผลกระทบของการรังแกกัน/การบูลลี่
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจความความแตกต่างระหว่างเพศสรีระ เพศสภาพและความหลากหลายทางเพศ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมฝึกทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี เกี่ยวกับการรังแกกัน เพศวิถีและการตั้งครรภ์ไม่พร้อม
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมฝึกทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างกำลังใจให้กับคู่สนทนา

เนื้อหาการอบรม

การรังแกกันหรือการบูลลี่ คือการกลั่นแกล้งที่แสดงออกด้วยคำพูด หรือ พฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อผู้อื่น ซึ่งมักเกิดขึ้นในสังคมที่มีช่องว่างระหว่างผู้ที่มีพละกำลัง หรืออำนาจมากกว่าแสดงออกแก่ผู้ที่อ่อนแอกว่า และมีโอกาสเกิดขึ้นซ้ำๆ โดยพบการบูลลี่ในโรงเรียน และในที่ทำงานมาก นำไปสู่ปัญหาสภาพทางจิตใจที่ร้ายแรงได้ในอนาคต

การบูลลี่ประกอบด้วย 2 ปัจจัย

1. การใช้กำลัง/คำพูดกลั่นแกล้งทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกอับอาย ด้วยการแสดงออกจากกลุ่มเด็กที่มีอำนาจหรือมีพละกำลังที่แข็งแรง ด้วยการใช้กำลังทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกอับอายในที่สาธารณะ ด้วยการกลั่นแกล้งที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ได้ตลอดเวลา
2. เหตุการณ์เกิดขึ้นซ้ำๆ ด้วยพฤติกรรมกลั่นแกล้งที่มีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่า 1 ครั้ง การกลั่นแกล้งที่เกิดขึ้นรวมการกระทำทางร่างกาย และการข่มขู่ รวมถึงการปล่อยข่าวลือทางวาจาและใน Social Media

เมื่อพิจารณาข้อมูลการบูลลี่ด้วยตัวอักษรผ่านอินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกว่า Cyberbullying พบว่าในปี พ.ศ. 2561 ประเทศอินเดียเป็นอันดับ 1 และในปี พ.ศ. 2563 คือ ประเทศญี่ปุ่น ส่วนประเทศเกาหลีกำลังจัดการ Cyberbullying ที่ส่งผลให้เกิดความกดดันและเป็นเหตุสูญเสีย ยกตัวอย่างเหตุการณ์สมาพันธ์ไตรกีฬานานาชาติแบนโค้ชและนักไตรกีฬา 2 คน กรณีแสดงการคุกคาม ชเว ซุก ฮยอน นักกีฬาดาวรุ่งวัย 22 ปี จนเป็นสาเหตุทำให้เธอจบชีวิตในปี พ.ศ. 2563

มูลนิธิเครือข่ายครอบครัวเปิดเผยว่า ประเทศไทยติดอันดับ 2 ในโลกในปี พ.ศ. 2563 รองจากประเทศญี่ปุ่น จากข้อมูลการบูลลี่ด้วยการใช้ตัวอักษรผ่าน Social Media ในปีเดียวกัน Punch Up x Wisesight ได้ร่วมกันเล่าเรื่องผ่านข้อมูลพบว่า คำที่คนไทยใช้บูลลี่กันมากที่สุดเป็นเรื่อง รูปลักษณ์ เพศ และความคิดกับทัศนคติ ได้แก่ ไม่สวย, ไม่หล่อ, หน้าเบี้ยว, ขี้เหร่, หน้าหัก, หน้าปลอม, ผอม, เตี้ย, สิว, ดำ, ขาใหญ่, จอแบน, เหยิน, เหม่ง, ตุ๊ด, สายเหลือง, ขุดทอง, กะเทย, โสเภณี, กะหรี่, แมงดา, ชะนี, แรด, หากระโปรงมาใส่, โง่, สลิ่ม, ตลาดล่าง, ปัญญาอ่อน, ต่ำตม, ไดโนเสาร์ เป็นต้น ระดับการศึกษาที่ใช้คำบูลลี่มากที่สุด พบว่าเป็น ระดับมัธยม ในทุกระดับชั้นพบว่าเพื่อนเป็นผู้ใช้คำบูลลี่กันมากที่สุด

การบูลลี่แบ่งออกเป็น 4 ประเภท

1. การกลั่นแกล้งทางวาจา (Verbal Bullying) คือ การสื่อสาร เขียน เพื่อสื่อความหมายกลั่นแกล้ง เช่น ล้อเล่น, เรียกชื่อ, แสดงความคิดเห็นทางเพศที่ไม่เหมาะสม, เหน็บแนม ดูถูก นินทา พูดจาเสียดสีและขู่ว่าจะทำอันตราย

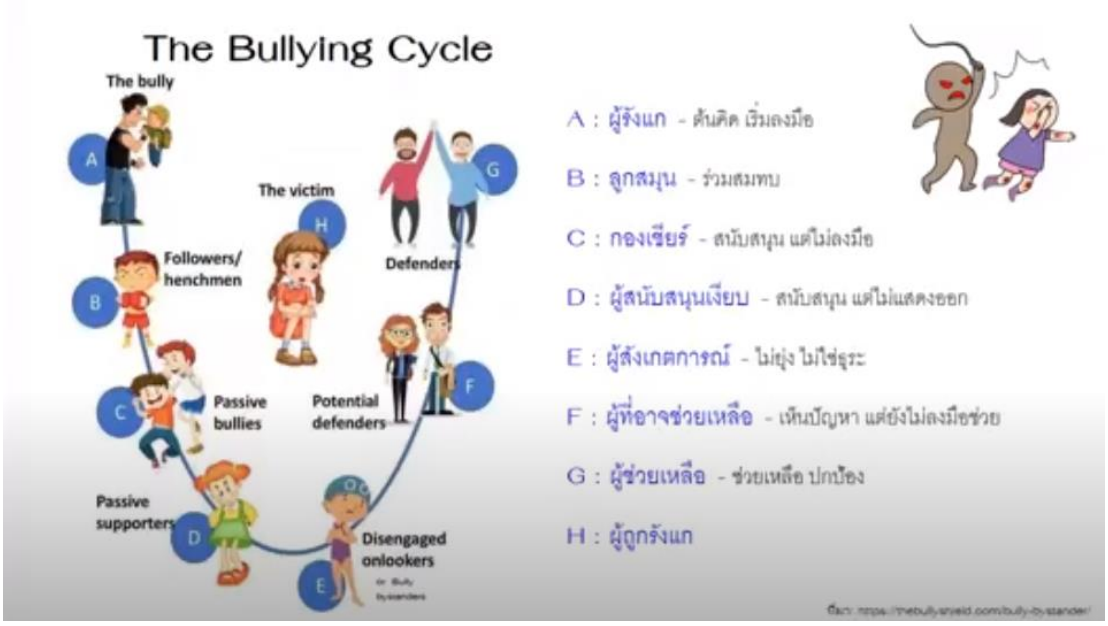
2. การกลั่นแกล้งทางสังคม (Social Bullying) คือ วิธีการทำให้เสียหน้า หรือแกล้งให้สูญเสียความสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างตั้งใจ เช่น ขับเพื่อนออกจากกลุ่ม, กระจายข่าวลือให้เสียหาย, กีดกันไม่ให้เป็นเพื่อนกัน, ทำให้เกิดความอับอายในที่สาธารณะ

3. การกลั่นแกล้งทางกายภาพ (Physical Bullying) คือ การกลั่นแกล้งที่เกี่ยวข้องกับร่างกายและสวัสดิภาพของผู้ถูกกลั่นแกล้ง เช่น ชกต่อย ตบตี การทุบตี ทำร้าย ทำให้สะดุด แย่งสิ่งของ แสดงออกทำท่าทาง หยาบคายใส่

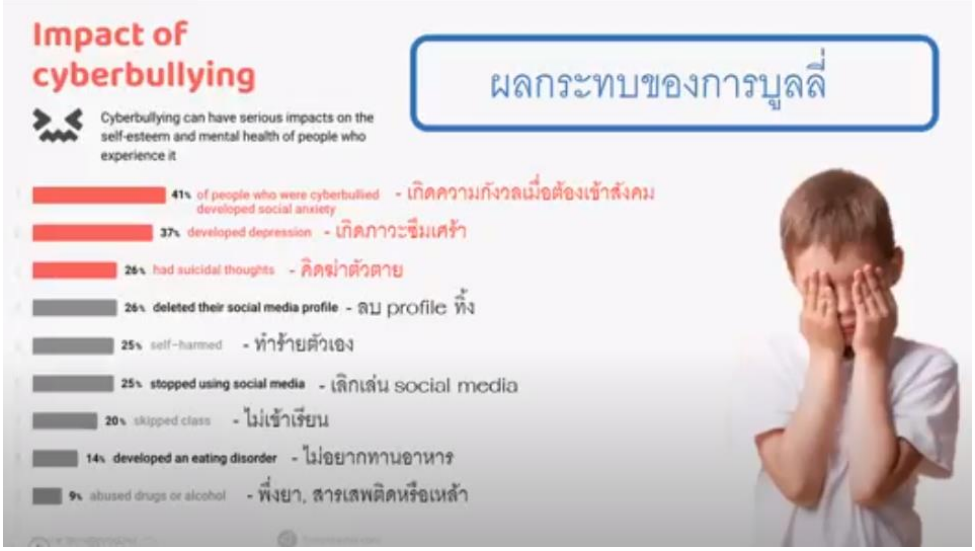
4. การกลั่นแกล้งบนโลกออนไลน์ (Cyberbullying) หลอกลวง โพสต์ข้อความโจมตีคุกคามทางเพศ โดยผู้กลั่นแกล้งไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตน (Anonymous) และเหยื่อก็มักไม่ทราบว่าใครเป็นผู้กลั่นแกล้ง หรือเหตุผลที่ถูกกลั่นแกล้งเพราะอะไร ซึ่งการไม่ต้องเปิดเผยตัวตนจริงๆ อาจเป็นการกลั่นแกล้งที่รุนแรงกว่าเผยตัวตนเสียด้วยซ้ำ อีกทั้งไซเบอร์บูลลี่ ผู้กระทำสามารถกระทำที่ไหน เวลาใดก็ได้ และสารเหล่านั้นก็จะถูกแพร่กระจายไปได้รวดเร็วผ่านอินเทอร์เน็ต การกลั่นแกล้ง การให้ร้ายการด่าว่า การข่มเหง หรือการรังแกผู้อื่นทางสื่อสังคมต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์

ในเหตุการณ์บูลลี่แต่ละครั้งจะประกอบไปด้วยบุคคลหลากหลายพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อผู้ที่ถูกรังแก ได้แก่

- ผู้รังแก: ต้นคิด เริ่มลงมือ
- ลูกสมุน: ร่วมสมทบ
- กองเชียร์: สนับสนุน แต่ไม่ลงมือ
- ผู้สนับสนุนเงียบ: สนับสนุน แต่ไม่แสดงออก
- ผู้สังเกตการณ์: ไม่ยุ่ง ไม่ใช่ธุระ
- ผู้ที่อาจช่วยเหลือ: เห็นปัญหา แต่ยังไม่ลงมือช่วย
- ผู้ช่วยเหลือ: ช่วยเหลือ ปกป้อง
- ผู้ถูกรังแก



ซึ่งการรังแกกันส่งผลกระทบต่อผู้ถูกรังแกได้หลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นเกิดความกังวลเมื่อต้องเข้าสังคม ภาวะซึมเศร้า คิดอยากฆ่าตัวตาย ต้องการย้ายโรงเรียน กลายเป็นคนเก็บตัว ทำร้ายตัวเอง ไม่อยากทานอาหาร หรือแม้แต่การหันไปพึ่งยา สารเสพติดหรือเหล้า



วิธีการจัดการการกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์

1. จำไว้ว่าไม่ใช่ความผิดของเรา อย่าตำหนิตัวเองเมื่อถูกผู้อื่นกลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์
2. อย่าคิดตอบโต้หรือแก้แค้น การตอบโต้จะทำให้เกิดความรุนแรงมากยิ่งขึ้น
3. เก็บบันทึกหลักฐาน บันทึกหน้าจอหรือข้อความไว้เป็นหลักฐาน
4. บอกผู้กลั่นแกล้งให้หยุดการกระทำแสดงเจตนาให้ผู้กลั่นแกล้งทราบว่า เราไม่ยินดีที่จะอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกแกล้ง
5. ขอความช่วยเหลือ ปรึกษาเพื่อนสนิทหรือคนที่ไว้ใจ เพื่อเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
6. ไม่บอกรหัสผ่านให้กับใคร เพื่อป้องกันการแอบอ้างตัวตน
7. บล็อกผู้กลั่นแกล้ง เพื่อไม่ให้ถูกกระทำซ้ำๆ ควรบล็อกบุคคลที่ส่งข้อความกลั่นแกล้งและรายงานผู้ให้บริการสื่อสังคมออนไลน์
8. บอกผู้ปกครองหรือครู หากได้รับการข่มขู่คุกคามด้วยความรุนแรง ควรแจ้งให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องจัดการ

<u>เพศวิถี (gender identity)</u> ซึ่งเป็นบทบาทและรสนิยมทางเพศ หรือวิถีชีวิตทางเพศ (sexuality) ที่อาจไม่ตรงกับเพศ และ“สถานะของบุคคล”ทั้งนี้รวมถึง“ชาติพันธุ์”และ“ชนเผ่าพื้นเมือง”ด้วย ปัจจุบันนี้โลกเรามีความหลากหลายทางเพศมากขึ้น มีการยอมรับในเพศต่างๆมากขึ้นด้วย เพื่อให้เยาวชนสามารถทำความเข้าใจกับความหลากหลายนี้ จึงควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายที่เกี่ยวข้องกับคำว่า“เพศสภาพ”ในแง่มุมต่างๆดังนี้

เพศสรีระ(sex) หมายถึงโครงสร้างทางกายวิภาค หรือสรีรวิทยาที่แสดงออกให้เห็นว่าเป็นเพศหญิง เพศชาย เป็นสิ่งที่ธรรมชาติมอบมาให้แต่กำเนิด หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า“เพศกำเนิด”

เพศสภาพ (gender) หมายถึงเพศที่สังคมกำหนดบทบาทหน้าที่ให้เมื่อร่างกายเกิดมาเป็นหญิง หรือเกิดมาเป็นชาย โดยสังคมและวัฒนธรรมได้หล่อหลอมบทบาทหน้าที่ของความหญิง และความเป็นชายไว้แตกต่างกัน เช่น ในครอบครัว สังคมกำหนดว่าผู้ชายเป็นช้างเท้าหน้า ผู้หญิงเป็นช้างเท้าหลัง ทั้งนี้รวมถึง เกย์ กระเทย ทอม ดี้ ที่มีบทบาททางเพศแตกต่างกัน

เพศวิถี (sexuality) หมายถึง ค่านิยม บรรทัดฐาน และระบบวิธีคิด วิธีปฏิบัติ การแสดงออกเกี่ยวกับความปรารถนาทางเพศ คู่รัก ชีวิตคู่ ที่มีความสัมพันธ์กับสังคมและวัฒนธรรม

ปัจจุบันสังคมไทยสามารถยอมรับค่านิยม บรรทัดฐานใหม่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเพศมากขึ้น เช่น การอยู่ด้วยกัน ก่อนแต่งของคู่รักหรือแม้แต่การเป็นคู่ชีวิตกันแต่ไม่มีการจัดการแต่งงานหรือจดทะเบียนสมรสตามกฎหมาย อีกทั้งยังเปิดกว้างยอมรับบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศมากขึ้นอีกด้วย โดยมีตัวย่อซึ่งแสดงถึงความหมายแบบสากลที่คนทั่วโลกเรียกกลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศว่า LGBT/ LGBTQIA+ นั่นเอง

L = Lesbian (เลสเบี้ยน) คือ หญิงรักหญิง

G = Gay (เกย์) คือ ชายรักชาย

B = Bisexual (ไบเซ็กชวล) คือ หญิงหรือชาย ที่รักได้ทั้งเพศเดียวกัน และเพศตรงข้าม

T = Transgender/Transsexual (ทรานส์เจนเดอร์/ทรานส์เซ็กซ์ชวล) คือ คนข้ามเพศ

Q = Queer (เควียร์) คือ คนที่ออกนอกกรอบในเรื่องเพศแบบสุดขั้ว ไม่ยึดติดกับเพศใดๆ หรือคนที่ไม่แน่ใจในรสนิยมทางเพศหรืออัตลักษณ์ทางเพศของตัวเอง

I = Intersex (อินเตอร์เซ็กซ์) คือ ภาวะเพศกำกวม ผู้ที่เกิดมามีสองเพศ (ทางกายภาพ)

A = Asexual (เอเซ็กซ์ชวล) คือ เพศที่ไร้ความรู้สึกทางเพศ ไม่มีอารมณ์ทางเพศกับเพศไหนๆ

(+) มีความหมายถึงเพศทางเลือกที่มีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆตามยุคสมัย กลายมาเป็นคำว่า L.G.B.T.Q.I.A.+

<u>การตั้งครรภ์ไม่พร้อม</u> เป็นผลสืบเนื่องมาจากค่านิยม บรรทัดฐานที่เปลี่ยนไปของสังคมไทย ซึ่งจากสถิติประเทศไทยครองแชมป์ท้องก่อนแต่ง อันดับ 1 เอเชีย และอันดับ 2 ของโลก โดยมีหญิงท้องไม่พร้อมสูงถึงร้อยละ 70 ของจำนวนหญิงท้องก่อนแต่ง ที่น่าตกใจอายุต่ำสุดอยู่ที่ 12 ปี จากข้อมูลขององค์การอนามัยโลก พบว่าปัญหาการตั้งครรภ์ไม่พร้อมของเยาวชนไทย อายุระหว่าง 15-19 ปี อยู่ที่อันดับ 4 ของเอเชียสูงถึง 51 ต่อพันคน มากกว่าค่าเฉลี่ยทั่วโลก



ประเทศ	ปี (ค.ศ./พ.ศ.)	ต่อพัน ผู้หญิงวัย 15-19 ปี
สปป.ลาว	2014/2557	75.6
กัมพูชา	2013/2556	57
ฟิลิปปินส์	2012/2555	57
ไทย	2015/2558	51
ค่าเฉลี่ย ทั่วโลก	-	43.9
เมียนมาร์	2014/2559	36
อินโดนีเซีย	2014/2557	40.1
เวียดนาม	2014/2557	30.1
อินเดีย	2013/2556	28.1
มาเลเซีย	2015/2558	11.5
บรูไนฯ	2015/2558	11.4
จีน	2015/2558	9.2
ญี่ปุ่น	2015/2558	4.1
เป้าหมาย WHO	-	3.7
สิงคโปร์	2015/2558	2.7
เกาหลีใต้	2016/2559	1.3
เกาหลีเหนือ	2008/2551	0.7

สถิติตั้งครรภ์วัยรุ่น (หน่วย: ต่อพัน ผู้หญิงอายุ 15-19 ปี) ปี 2007-2016/ 2550-2559
WHO data visualizations dashboard, เป้าหมายขององค์การอนามัยโลก = 3.7
http://apps.who.int/gho/data/node.sdg.3-7-viz-2?lang=en
https://www.who.int/gho/maternal_health/reproductive_health/adolescent_fertility/en/

<u>ทางเลือกบุคคล องค์กรต่างๆ ในการปรึกษาปัญหา</u>

จากผลการสำรวจพบว่าเด็กและเยาวชนไทยยังมีทักษะในการจัดการกับการกลั่นแกล้ง เพศวิถีและการตั้งครรภ์ไม่พร้อม อยู่ในระดับที่ต่ำ และเมื่อต้องเผชิญปัญหาดังกล่าวหลายครั้งที่เยาวชนไม่กล้าปรึกษาหรือเล่าให้ใครฟัง หรือมักจะปรึกษาเพื่อนมากกว่าแจ้งให้ผู้ใหญ่ทราบ เกิดการตัดสินใจแก้ไขปัญหาอย่างไม่เหมาะสม เนื่องจากวัยรุ่นเองก็ยังมีมุมมองหรือประสบการณ์ชีวิตไม่รอบด้าน ดังนั้นการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับเยาวชนด้านความคิดจึงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่ช่วยทำให้เยาวชนมีความกล้าหาญที่จะผ่านปัญหาเหล่านั้นได้ และยังเป็นหน้าที่ของเพื่อน คนในครอบครัว ครูอาจารย์ในสถานศึกษา และคนในสังคมที่จะคอยประคับประคอง และให้โอกาสเยาวชนสามารถใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างภาคภูมิ

ประเทศไทยมีองค์กรที่ไม่หวังผลกำไรหลายหน่วยงานเป็นที่ปรึกษาและเป็นเพื่อนผู้รับฟัง เช่น สมาคมสะมาริตันส์แห่งประเทศไทย, สายด่วนสุขภาพจิต1323, สายด่วน Depress we care, มูลนิธิแพททูเฮลท์ เป็นต้น

ตารางการอบรม

ช่วง	เวลา	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	วิธีการ
0	15 นาที	- เตรียมความพร้อมด้านเทคนิค		- ผู้เข้ารับการอบรมทดสอบระบบไมค์และกล้อง
1	10 นาที	- สร้างความเป็นกันเองให้ผู้เข้ารับการอบรมพร้อมสำหรับการเรียนรู้ - แจ้งหัวข้อการเรียนรู้	ชวนพูดคุย สร้างบรรยากาศการเรียนรู้	- วิทยากรบรรยาย/ชวนพูดคุย หัวข้อ มีอะไรหรือใคร ที่เราอยากจะขอบคุณในช่วงเวลาที่ผ่านมา เรียกแชร์ 2-3 คน (คนที่เหลือพิมพ์ chat)

2	20 นาที	- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แบ่งปันประสบการณ์การเรียนรู้ในช่วงสัปดาห์ที่ผ่านมา	แชร์ประสบการณ์ตรง	- Break out room (แบบคละกลุ่ม: น้อง 3 คน พี่เลี้ยง 3 คน ต่อกลุ่ม ตั้งเวลา 15 นาที count down 60 วินาที) โดยผู้รับการอบรมทุกท่านแนะนำตนเองและแชร์ *“ประสบการณ์การการฟังด้วยใจและการรู้เท่าทันอารมณ์ ความคิดตนเองในช่วงที่ผ่านมา”* - เลือก 1 ประเด็นที่น่าสนใจเตรียมเล่าในกลุ่มใหญ่ -วิทยากรเลือกมา 2-3 กลุ่ม ดูตามเวลาที่เหมาะสม
3	20 นาที	- ฝึกทักษะการฟังด้วยใจ - ฝึกการตระหนักรู้ เท่าทันอารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง - ฝึกทักษะความเข้าอกเข้าใจ (empathy) ความรู้สึกของผู้อื่น - ฝึกทักษะการ chat คำ/วลีให้กำลังใจ	- ดูคลิป “Quaden” - Chat “คำ/วลีสร้างกำลังใจ”	- วิทยากรใช้การตั้งคำถาม 1.เพื่อให้ผู้อบรมสะท้อนอารมณ์ความรู้สึกของคนที่ถูกบูลลี่ 2. เพื่อให้ผู้อบรมเข้าใจความคิด/ความรู้สึกของตนเอง - ให้ผู้เข้ารับการอบรมพิมพ์ข้อความให้กำลังใจคนที่ถูก บูลลี่
4	10 นาที	- เพื่อเรียนรู้ความหมายและลักษณะการบูลลี่ - เพื่อเรียนรู้บทบาทบุคคลต่างๆ ในวงจรการบูลลี่ -เพื่อเรียนรู้ประเภทและผลกระทบของการบูลลี่	Slide	-วิทยากรบรรยาย
5	20 นาที	- ฝึกทักษะความเข้าอกเข้าใจ (empathy) ความรู้สึกของผู้อื่น - ฝึกทักษะการพูดคำ/วลี ให้กำลังใจ - ฝึกทักษะการแก้ไขปัญหาเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์การรังแกกัน	- ดูคลิป “แชร์ความจริง”	- วิทยากรตั้งคำถามเพื่อให้ผู้เข้าอบรมแสดงความคิดเห็นว่าถ้าอยู่ในเหตุการณ์นั้นจะให้กำลังใจคนที่ถูกบูลลี่อย่างไร ทั้งคำพูดและการกระทำ - Break out room (แบบประจำกลุ่ม:ใช้เวลา 15 นาที count down 60 วินาที) พูดคุยประเด็น *“ถ้าเป็นเราโดนเหตุการณ์แบบในคลิปคิดว่าเราจะรู้สึกอย่างไร แล้วจะทำอย่างไรกับสถานการณ์นั้น”* - เลือก 1 ประเด็นที่น่าสนใจเตรียมเล่าในกลุ่มใหญ่ - วิทยากรเลือกมา 2-3 กลุ่ม ดูตามเวลาที่เหมาะสม
	10 นาที	BREAK		
6	15 นาที	- เพื่อเรียนรู้เพศวิถี ความแตกต่างระหว่าง SEX &	Slide	-วิทยากรบรรยาย

		GENDER และความเชื่อมโยงกับการบูลลี่ - เพื่อเรียนรู้การตั้งครรภ์ไม่พร้อมและความเชื่อมโยงกับการบูลลี่		
7	30 นาที	- สามารถนำความรู้และทักษะการฟังด้วยใจ มาประยุกต์ใช้ได้	case studies/ role play	- Break out room (แบบประจำกลุ่ม ใช้เวลา 20 นาที count down 120 วินาที) พี่เลี้ยงรับบททุกข์ใจมาเล่าให้กลุ่มฟัง เกี่ยวกับการถูกรังแก, ชอบเพศเดียวกัน, ท้องไม่พร้อม เลือก case ตามเวลาที่เหมาะสม - กลุ่มย่อยสรุปประเด็นการเรียนรู้และเลือกประเด็นที่น่าสนใจ มาเล่าให้กลุ่มใหญ่ฟัง
8	5 นาที	- ให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบถึงทางเลือกในการปรึกษา	Slide	-วิทยากรบรรยาย
9	30 นาที	- สามารถนำความรู้และทักษะการฟังด้วยใจ มาประยุกต์ใช้ได้	แชร์ประสบการณ์ตรง	- Break out room (แบบประจำกลุ่ม: ตั้งเวลา 30 นาที count down 120 วินาที) แลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้เข้ารับการอบรม
10	10 นาที	- สรุปการเรียนรู้ของวัน -ทำแบบประเมิน	LAT	-วิทยากรสรุปการเรียนรู้ สอบถามผู้เข้ารับการอบรม ได้เรียนรู้อะไร จะนำไปปรับใช้อย่างไร และจะเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างไร

รายละเอียดกิจกรรม

กิจกรรมที่ 1 กิจกรรม Check-in

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ให้กับการเรียนออนไลน์

รายะละเอียดกิจกรรม

วิทยากรแจ้งหัวข้อการเรียนรู้ ชวนพูดคุยสร้างบรรยากาศการเรียนรู้

กิจกรรมที่ 2 แบ่งปันประสบการณ์

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ในช่วงสัปดาห์ที่ผ่านมา

รายละเอียดกิจกรรม

1. แบ่งกลุ่มแบบคละที่ไม่เคยอยู่กลุ่มเดียวกันมาก่อน นักศึกษา 3 คน พี่เลี้ยง 3 คน ต่อกลุ่ม ตั้งเวลา 15 นาที count down 60 วินาที ใน Break out room โดยผู้รับการอบรมทุกท่านแนะนำชื่อและแบ่งปันประสบการณ์ในหัวข้อ

✓ มีอะไรหรือใครที่อยากขอบคุณในช่วงเวลาที่ผ่านมา

✓ ประสบการณ์การรู้เท่าทันตนเองและการใช้ทักษะการฟังด้วยใจในสัปดาห์ที่ผ่านมาในสัปดาห์ที่ผ่านมา

พี่เลี้ยงในกลุ่มใช้ทักษะ Facilitator ในการกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเตรียมนักศึกษาให้เป็นตัวแทนสรุปการพูดคุยในกลุ่มเสนอรวมในห้องใหญ่

2. เมื่อกลับมารวมที่ห้องใหญ่ ตัวแทนกลุ่มแบ่งปันประสบการณ์ที่ได้รับจากการพูดคุยในห้องย่อย

กิจกรรมที่ 3 เรียนรู้จากกรณีศึกษาของต่างประเทศ (คลิปบูลลี่จนคิดอยากฆ่าตัวตาย)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อฝึกทักษะการฟังด้วยใจ
2. เพื่อฝึกการตระหนักรู้ เท่าทันอารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง
3. เพื่อฝึกทักษะความเข้าอกเข้าใจ (empathy) ความรู้สึกของผู้อื่น
4. เพื่อฝึกการสร้างคำ/วลี ให้กำลังใจ ด้วยวิธี Chat

รายละเอียดกิจกรรม

1. ดูคลิปจาก You Tube https://www.youtube.com/watch?v=VgCjJmdYNIE

Mother of Australia boy raises awareness of bullying in viral video



2. วิทยากรใช้การตั้งคำถาม เพื่อให้ผู้อบรมเข้าใจ ตระหนักรู้ เท่าทัน อารมณ์ ความคิด/ความรู้สึกของตนเอง และของคนที่ถูกบูลลี่ ดูคลิปแล้วรู้สึกอย่างไร รับรู้อะไรบ้างเกี่ยวกับเด็กที่อยู่ในคลิป ถ้าเกิดเหตุการณ์อย่างนี้กับคนใกล้ตัวจะทำอย่างไร จากคลิปใครบ้างที่ถูกบูลลี่
3. นำเสนอภาพ แล้วชวนสนทนาตั้งคำถาม เกิดอะไรขึ้น จึงมีการเปลี่ยนแปลง หลังจากเกิดเหตุการณ์บูลลี่ได้ 2-3 เดือนผ่านไป น่าจะเกิดจากอะไรได้บ้าง แล้วจึงค่อยเฉลย

ว่ามีข้อความให้กำลังใจมาจากทั่วโลก อาทิ ดาราจากอเมริกา ทีมรักบี้ที่มีชื่อเสียงของออสเตรเลีย ให้เควเด้นเข้าไปในสนามแข่งขันรอบชิงชนะเลิศด้วย



4. ดูคลิปจาก You Tube https://www.youtube.com/watch?v=cN0507-uxu4

   Quaden Bayles, Australian boy bullied for dwarfish, leads out rugby league team



5. ชวนพูดคุยสมมุติว่าอ่านเจอข่าว และมีเครื่องมือแปลถ้อยคำที่เราจะพิมพ์นี้ให้กำลังใจเป็นภาษาไทยนี้ให้เควเด้น ทดลองให้ผู้เข้ารับการอบรมพิมพ์ข้อความให้กำลังใจคนที่ถูกบูลลี่

กิจกรรมที่ 4 เนื้อหาเรื่องการบูลลี่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเรียนรู้ความหมายและลักษณะการบูลลี่
2. เพื่อเรียนรู้บทบาทบุคคลต่างๆ ในวงจรการบูลลี่
3. เพื่อเรียนรู้ประเภทและผลกระทบของการบูลลี่

รายละเอียดกิจกรรม

วิทยากรบรรยายเนื้อหา

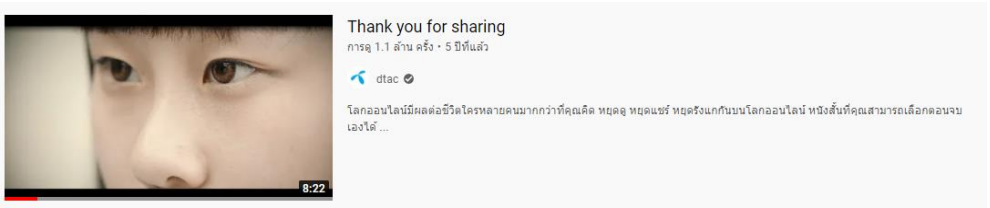
กิจกรรมที่ 5 กรณีศึกษาไซเบอร์บูลลี่ในสถานศึกษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อฝึกทักษะความเข้าอกเข้าใจ (empathy) ความรู้สึกของผู้อื่น
2. เพื่อฝึกการสร้างคำ/วลี ให้กำลังใจ ด้วยการพูดคุย Face to face
3. เพื่อฝึกมุมมอง ความคิด การหาทางออกกรณีถูกบูลลี่

รายละเอียดกิจกรรม

1. ดูคลิปจาก YouTube https://youtu.be/xoM6qgHwrP4 แล้วชวนพูดคุย มีใครเป็นผู้กระทำ/ถูกกระทำ/สนับสนุน/พฤติกรรมอย่างไรที่ไม่เห็นด้วย/ถ้าอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังแชร์สื่อกันอยู่จะทำอย่างไร



2. แบ่งกลุ่มย่อยแบบกลุ่มฐาน Break out room ตั้งเวลา 15 นาที count down 60 วินาที ให้ผู้รับการอบรมพูดคุยในหัวข้อ
    - ถ้าเราเป็นคนถูกกระทำแบบนั้น เราจะรู้สึกมีมุมมอง ความคิด การหาทางออกในการรับมือกับสถานการณ์นั้นอย่างไร
    - ถ้าเราอยู่ในโรงเรียนนั้นและรู้จักรุ่นพี่คนนั้นด้วย จะพูดคุย ให้กำลังใจกับรุ่นพี่คนนั้นอย่างไร
3. ตัวแทนกลุ่มแบ่งปันประสบการณ์การพูดคุยในห้องใหญ่
4. วิทยากรบรรยายสรุปเรื่องการบูลลี่และการจัดการเมื่อถูกบูลลี่

กิจกรรมที่ 6 เพศวิถี ตั้งครรภ์ไม่พร้อมและความเชื่อมโยงกับการบูลลี่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเรียนรู้เพศวิถี ความแตกต่างระหว่าง SEX & GENDER และความเชื่อมโยงกับการบูลลี่
2. เพื่อเรียนรู้การตั้งครรภ์ไม่พร้อมและความเชื่อมโยงกับการบูลลี่

รายละเอียดกิจกรรม

วิทยากรบรรยายเนื้อหา

กิจกรรมที่ 7 ฝึกหัดปฏิบัติกับสถานการณ์จำลอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อฝึกทักษะการฟังด้วยใจ
2. เพื่อฝึกทักษะความเข้าอกเข้าใจ (empathy) ความรู้สึกของผู้อื่น
3. เพื่อฝึกการสร้างคำ/วลี ให้กำลังใจ

รายละเอียดกิจกรรม

1. แบ่งกลุ่มย่อย Break out room (แบบประจำกลุ่มฐาน : ตั้งเวลา 20 นาที count down 120 วินาที)
2. วิทยากรผู้ช่วยรับบทบาทเป็นเจ้าของเรื่องราว มาเล่าให้ผู้เข้ารับการอบรมฟัง โดยมี 3 กรณีศึกษา
3. แบ่งปันประสบการณ์ในกลุ่มใหญ่

กรณีศึกษา 1

น้าปลากับน้ายศ รับราชการทหาร มีลูกชาย 1 คน อายุ 15 ปี วันหนึ่งน้าปลาบังเอิญเห็นลูกชายตนเองแต่งชุดผู้หญิง และคุยกับเพื่อนในลักษณะตุ้งติ้ง น้าปลาเสียใจและกลุ้มใจมาก เพราะวางแผนอยากให้ลูกชายคนเดียวสอบเข้าโรงเรียนเตรียมทหารและรับราชการเหมือนตน น้าปลาไม่กล้านำเรื่องนี้ไปบอกน้ายศ เพราะกลัวน้ายศโมโหจนทำร้ายลูก

วิทยากรผู้ช่วย รับบทเป็นน้าปลา

ผู้เข้ารับการอบรม รับบทเป็นหลานที่สนิทกับน้าปลา

กรณีศึกษา 2

วรรณ กำลังเรียนอยู่ที่มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง วรรณตั้งครรภ์กับแฟนที่ทำงานต่างจังหวัด โดยแฟนจะเดินทางมาที่จังหวัดที่วรรณเรียนเป็นระยะๆ หลังจากทราบว่าวรรณท้อง แฟนก็ตีตัวออกห่างและเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์จนไม่สามารถติดต่อได้เลย วรรณกลุ้มใจมากและตัดสินใจว่าจะยุติการตั้งครรภ์ เนื่องจากกำลังศึกษาอยู่ ไม่มีรายได้ จึงได้โทรมาที่สายปรึกษาท้องไม่พร้อม เจ้าหน้าที่บอกวิธีการนับอายุครรภ์ปรากฏว่าได้10 สัปดาห์จึงได้แนะนำทางเลือก เมื่อวรรณยืนยันว่าต้องการยุติเนื่องจากเหตุผลด้านการเรียน เจ้าหน้าที่จึงแนะนำ ให้ไปที่หน่วยงานที่ให้บริการที่ปลอดภัย หลังจากติดต่อหน่วยงานแล้วมีค่าใช้จ่าย 2,800 บาท เงินของวรรณที่มีอยู่เพียงพอแค่ค่าใช้จ่ายรายวันและค่าหอ วรรณ ไม่ได้บอกเรื่องท้องกับพ่อแม่จึงไม่กล้าขอเงิน วรรณจึงมาปรึกษาเพื่อนเพื่อขอยืมเงินไปยุติการตั้งครรภ์

วิทยากรผู้ช่วย รับบทเป็นวรรณ

ผู้เข้ารับการอบรม รับบทเป็นเพื่อนวรรณ

กรณีศึกษา 3

ดรีมเป็นเด็กตัวเล็กที่สุดในชั้นเรียน มักถูกเพื่อนล้อเสมอ บางครั้งก็โดนล้อว่าเตี้ยบ้าง แคระบ้าง ด้วยความที่ตัวเล็กบางครั้งก็ถูกแกล้ง เอาหนังสือเรียนไปซ่อน แกล้งให้ทำเวรประจำวันคนเดียว ไม่มีเพื่อนช่วย เลยทำให้ดรีมเป็นคนเงียบ ไม่ค่อยคุยกับใคร ล่าสุดดรีมโดนเพื่อนแกล้ง เทน้ำถูพื้นราดจนเปียกทั้งตัวและโดนถ่ายคลิปเอาไปลงใน face book ดรีมรู้สึกอับอายมาก ไม่อยากไปโรงเรียนอีก พี่ของดรีมกลับมาบ้านเห็น ดรีมนั่งซึม เหมอลอยอยู่หน้าบ้าน

วิทยากรผู้ช่วย รับบทเป็นดรีม

ผู้เข้ารับการอบรม รับบทเป็นพี่ของดรีม

กิจกรรมที่ 8 ทางเลือกในการขอคำปรึกษาเรื่องบูลลี่ เพศวิถี ท้องไม่พร้อม

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ทราบถึงทางเลือกในการรักษา หน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือ เมื่อเกิดเหตุการณ์ท้องไม่พร้อม

รายละเอียดกิจกรรม

วิทยากรบรรยายเนื้อหา

กิจกรรมที่ 9 แบ่งปันประสบการณ์ตรง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อได้ฝึกทักษะต่างๆเพิ่มเติม
2. เพื่อเปิดโอกาสให้ได้เล่าถึงประสบการณ์ส่วนตัวของผู้เรียนหากต้องการการรับฟัง

รายละเอียดกิจกรรม

1. แบ่งกลุ่มย่อย Break out room (แบบประจำกลุ่มฐาน : ตั้งเวลา 30 นาที count down 120 วินาที) แลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้เข้ารับการอบรม
2. แบ่งปันประสบการณ์ในกลุ่มใหญ่

กิจกรรมที่ 9 สรุปการเรียนรู้ของวัน

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สะท้อนการเรียนรู้ กรอกแบบประเมินการเรียนรู้

รายละเอียดการอบรม

วิทยากรให้ผู้เข้ารับการอบรม แสดงความคิดเห็นต่อการอบรมในวันนี้ พร้อมแจ้งลิ้งก์การประเมินไว้ที่ไลน์กลุ่ม

****

โมดูล 4

ภาวะซึมเศร้า การฆ่าตัวตาย และแนวทางการรับฟังด้วยใจ ผ่านทาง Face to Face,

Telephone & Text message

แนวคิดหลัก

การดูแลให้การรับฟังผู้ที่คิดฆ่าตัวตาย เริ่มจากการปรับทัศนคติ ความคิดที่เกี่ยวกับคนที่คิดฆ่าตัวตาย และการฆ่าตัวตาย ฝึกใจให้ผู้รับฟังมีความสงบมากพอที่จะไม่ตื่นกลัวกับการพูดคุย การไม่คาดหวังว่าเมื่อพูดคุยแล้ว ผู้ที่คิดต้องล้มเลิกความคิดฆ่าตัวตายได้ทุกราย การเคารพสิทธิของผู้คิดฆ่าตัวตาย เกี่ยวโยงกับการทำหน้าที่ให้การรับฟังอย่างเต็มที่ รวมถึงรู้จักประเมินความเสี่ยงต่อการลงมือทำร้ายตัวเอง การส่งต่อหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือโดยตรง สามารถช่วยดูแลปฐมพยาบาลใจเบื้องต้นให้พ้นภาวะวิกฤตก่อนนำส่งต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายอาการของอารมณ์เศร้า ภาวะซึมเศร้า โรคซึมเศร้า (Major Depressive Disorders) ได้
2. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถอธิบายสาเหตุที่นำไปสู่การมีภาวะซึมเศร้า โรคซึมเศร้าได้
3. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถสังเกตสัญญาณที่จะนำไปสู่การฆ่าตัวตายได้
4. เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีข้อมูลในการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ที่กำลังทำการฆ่าตัวตาย ทราบถึงวิธีการส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
5. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถให้การช่วยเหลือผู้ที่มีความคิดฆ่าตัวตาย โดยการรับฟังด้วยใจ ด้วยการพบตัวต่อตัว (Face to Face) ทางโทรศัพท์ (Telephone) และทางข้อความ (Text message) ได้

เนื้อหาการอบรม (content)

ระดับของอารมณ์เศร้า

ความรู้สึกเศร้า อารมณ์เศร้า เมื่อมีเรื่องกระทบบางอย่าง ทำให้เสียใจ ผิดหวัง ก็ทำให้เกิดความรู้สึกเศร้าได้ หรือการพบกับการสูญเสียบางอย่างก็เสียใจ คนที่มีอารมณ์เศร้าอย่างนี้ เมื่อได้รับการรับฟังด้วยทักษะในบทเรียนหลักสูตรนี้ก็จะทำให้หายเศร้าได้ ด้วยการรับฟังและให้กำลังใจ

ภาวะซึมเศร้า เริ่มเป็นนานขึ้นแต่ไม่ถึงสองสัปดาห์ เกิดจากการสูญเสียหรือเสียศูนย์ หรือภาวะโรคบางอย่างทางกายที่ทำให้เกิดเป็นภาวะทางอารมณ์หดหู่ หรือสารเสพติด เกิดภาวะเครียดเรื้อรัง เช่น ญาติหรือบุคคลใกล้ชิดที่รัก

เสียชีวิต ป่วยจนทุพพลภาพ สูญเสียอวัยวะ สูญสิ้นอิสรภาพ สูญเสียทางการเงิน ต้องคดี เมื่อมีการสูญเสียที่รุนแรง ทำให้มีภาวะเศร้า หากจ่อมจมในอารมณ์เศร้าที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานานอาจทำให้เกิดภาวะซึมเศร้าได้ การให้ความช่วยเหลือนอกจากการรับฟังให้กำลังใจแล้ว ควรหาสาเหตุจากปัจจัยทางกายอื่นๆร่วมด้วย เช่น สารเสพติด โรคทางกายที่เป็น ภาวะเศรษฐกิจที่รุมเร้า หรือเป็นความเครียดเรื้อรัง อาจต้องอาศัยผู้ที่เชี่ยวชาญช่วยเหลือด้วยการทำให้เกิดกระบวนการยอมรับและ สัมผัสความรู้สึกสูญเสียของตัวเองของผู้ประสบภาวะสูญเสียนั้น

โรคซึมเศร้า เมื่อมีอารมณ์เศร้าเป็นเวลานาน จะทำให้เกิดภาวะซึมเศร้าได้ หากมีภาวะซึมเศร้าเป็นเวลานานจะทำให้สมองเกิดภาวะอักเสบ (Inflammatory Process) ของเนื้อเยื่อสมอง เมื่อเกิดความเครียดเรื้อรังทำให้สารเคมีที่ชื่อ cortisol ในสมองเป็นพิษขึ้น เกิดการทำลายของเนื้อเยื่อสมอง ซึ่งจะมีเกณฑ์ในการวินิจฉัยของโรคที่ชัดเจน กระบวนการรักษาเน้นทั้งยาและการทำจิตบำบัด โดยจิตแพทย์และผู้เชี่ยวชาญทางจิตเวช ได้แก่ นักจิตวิทยา นักศิลปะบำบัด เป็นต้น

โรคซึมเศร้า (Major Depressive Disorder) ตามเกณฑ์การวินิจฉัยโรค DSM-5 (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders)

A. มีอาการต่อไปนี้ 5 อย่างหรือมากกว่าติดต่อกันเป็นเวลาอย่างน้อย 2 สัปดาห์ และต้องมีอาการดังนี้อย่างน้อย 1 อย่าง คือ

(1) อารมณ์เศร้า หรือ

(2) หมดความสนใจหรือความสุขในกิจกรรมต่างๆ

เกณฑ์การวินิจฉัย 9 ข้อ

1. มีอารมณ์เศร้า (หมายเหตุ ในเด็กหรือวัยรุ่นอาจเป็นอารมณ์หงุดหงิด โกรธง่าย)
2. หมดความสนใจหรือความสุขในกิจกรรมต่างๆ
3. เบื่ออาหารและน้ำหนักลด หรือรับประทานจุและน้ำหนักเพิ่ม
4. นอนไม่หลับหรือหลับมาก
5. ความคิดและการเคลื่อนไหวเชื่องช้า หรือพลุ่งพล่านกระวนกระวาย
6. อ่อนเพลียง่ายหรือไม่มีแรง
7. รู้สึกไร้ค่า หรือรู้สึกผิดมากผิดปกติ

8. สมาธิเสีย หรือมีความลังเลใจ

9. มีความคิดอยากตาย คิดฆ่าตัวตาย หรือพยายามฆ่าตัวตาย

B. อาการดังกล่าวไม่เข้าเกณฑ์การวินิจฉัยอาการแบบผสม

C. อาการดังกล่าว ทำให้ผู้ป่วยมีความทุกข์ใจ หรือมีปัญหาทางด้านกิจกรรมเกี่ยวกับสังคม อาชีพการงาน หรืองานในหน้าที่สำคัญอย่างอื่น

D. อาการไม่ได้เกิดจากโรคทางกาย ยารักษาโรคหรือสารเสพติด

E. อาการไม่ได้เป็นเพราะความเศร้าโศกเสียใจตามธรรมดา

สาเหตุที่นำไปสู่การมีภาวะซึมเศร้า โรคซึมเศร้า ได้แก่

1. **ปัจจัยทางชีวภาพ (Biological factors)** เช่น สารเคมีในสมอง (Neurotransmitters) พันธุกรรม สารเสพติด อุบัติเหตุทางสมอง การเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

2. **ปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological factors)** เช่น บุคลิกภาพ อารมณ์ กลไกการป้องกันตนเอง เป็นต้น

3. **ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ (Socio – economic factors)** เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว เพื่อน สื่อเทคโนโลยี สื่อออนไลน์ รายได้ เป็นต้น

ทัศนคติที่เกี่ยวกับการฆ่าตัวตาย ความคิดฆ่าตัวตายเป็นอารมณ์ชั่ววูบหรือวางแผนไว้ดีแล้ว

ธรรมชาติของมนุษย์มักรักตัวกลัวตาย เห็นได้ชัดยามมีสงครามภัยพิบัติ ทุกคนพยายามฝ่าฟันหลบภัยให้ชีวิตรอด แต่ในภาวะที่มีความทุกข์และคิดอยากฆ่าตัวตายมองจากคนนอกเข้าไป เขาก็น่าจะมีอะไรมากมายที่ทำให้เขาตัดสินใจอย่างนี้ เพราะมันฝืนธรรมชาติของมนุษย์ที่รักชีวิตให้รอดแม้ยามไม่ปลอดภัยซึ่งปัจจัยที่ว่ามาจากหลายด้านทั้งทางชีวเคมีของร่างกาย จิตใจและปัจจัยทางสังคม แสดงว่าเขาต้องมีความทุกข์มากและเป็นความทุกข์ที่ไม่สามารถบอกกับใครได้ด้วย ทำให้ยิ่งรู้สึกโดดเดี่ยวเหมือนอยู่ตัวคนเดียวไม่มีความหวัง ไม่มีทางออก บางครั้งอารมณ์ที่ดูเหมือนชั่ววูบอาจมีปัจจัยทางชีวเคมีในสมองที่ทำให้การตัดสินใจเปลี่ยนไปไม่เหมือนเดิม อาจจะดูไม่สมเหตุสมผลกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้

ความคิดอยากตายไม่ใช่อารมณ์ชั่ววูบ ไม่ใช่โรค เป็นปรกติวิสัยที่มนุษย์จะนึกถึง เมื่อเผชิญกับความเครียดที่รุนแรงและไม่มีทางออก หากสามารถแก้ไขปัญหาได้หรือมีความหวังกับทางออกใหม่ ความเครียดก็มักจะลดลงไปโดยปริยาย หรือปัญหายังคงอยู่แต่สามารถลดความเครียดลงได้ ความทุกข์ที่อยู่ในใจก็มักจะลดลงด้วย

แต่บางครั้งความเครียดยังคงอยู่แม้ปัญหานั้นๆจะหายไปหรือได้รับการแก้ไขแล้ว ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยอื่นๆในตัวบุคคลนั้น หรือมีเหตุการณ์ปัญหาอื่นเข้ามากระทบอีก การเกิดความเครียดเป็นเวลานานและยังไม่มีทางออกอีก การคิดทำร้ายตัวเองจนถึงวางแผนฆ่าตัวตายจึงเกิดขึ้น และชัดเจนขึ้นเรื่อยๆ

ซึ่งถ้ามีพยาธิสภาพทางสมองเปลี่ยนไปในคนที่มีความเศร้าระดับเป็นโรคซึมเศร้าร่วมด้วย ความคิดนี้ก็จะชัดเจนมากขึ้น เกิดขึ้นบ่อยๆจนกระทั่งลงมือกระทำได้สำเร็จ ความรู้สึกคิดอยากตายในคนที่เป็นโรคซึมเศร้าไม่ได้เกิดเพียงครั้งเดียว แต่จะเกิดขึ้นเรื่อยๆจนกว่าจะได้รับการรักษา หรือหากไม่ได้รับการรักษาก็จะชักนำให้เกิดการวางแผนและลงมือได้สำเร็จในที่สุด

การสังเกตสัญญาณที่จะนำไปสู่การฆ่าตัวตาย โดยการสังเกตจาก

1. การสื่อสารด้วยคำพูด (Verbal) เช่น เนื้อหาคำพูด น้ำเสียง จังหวะการพูด ฯลฯ

2. การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (Nonverbal) เช่น ภาษาท่าทาง สีหน้า แววตา การเคลื่อนไหว การเปลี่ยนภาพสัญลักษณ์ของตนเอง ในสื่อสังคมออนไลน์

การประเมินความรุนแรงของการฆ่าตัวตาย ความเสี่ยงจะมีมากขึ้นตามตัวเลข กรณีผู้ที่เคยลงมือทำร้ายตัวเองมาก่อนหน้านี้แล้ว ความเสี่ยงก็จะสูงขึ้น การถามคำถามฆ่าตัวตายจะช่วยให้ประเมินความรุนแรงที่อาจเกิดและสามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันก่อนเกิดเหตุการณ์ การชักชวนให้ได้พบจิตแพทย์เป็นสิ่งจำเป็นเมื่อมีความเสี่ยงมากขึ้น

- x ไม่คิดฆ่าตัวตาย
- 0 คิดแต่ยังไม่มีแผนแน่นอน
- 1 เคยลงมือทำร้ายตนเองหรือฆ่าตัวตายมาแล้ว
- 2 คิดและวางแผนฆ่าตัวตายแน่นอนแล้ว
- 3 กำลังทำการฆ่าตัวตาย

แนวทางการพูดคุย การรับฟังด้วยใจในการช่วยเหลือผู้ที่มีความคิดฆ่าตัวตาย เช่น การตั้งใจรับฟัง ยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข การใช้เทคนิคเงียบ การตั้งคำถามปลายเปิด ให้ระบายความรู้สึก การช่วยหาแหล่งของพลังกำลังใจที่ช่วยให้มีชีวิตอยู่ในปัจจุบัน การเคารพการตัดสินใจ ชวนให้คิดถึงทางเลือกอื่น การให้มองในผลของการตัดสินใจที่จะฆ่าตัวตายที่จะกระทบต่อคนที่รัก รวมถึงแนวทางการช่วยเหลือ ในกรณีพบผู้ที่มีความทุกข์ใจกำลังทำการฆ่าตัวตาย การติดต่อรถฉุกเฉิน การนำส่งโรงพยาบาล เป็นต้น ผ่านการให้การช่วยเหลือรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การพบตัวต่อตัว (Face to Face) ทางโทรศัพท์ (Telephone) หรือทางข้อความ (Text message)

คำถามเรื่องการฆ่าตัวตาย หากเพื่อนหรือผู้ที่จะเข้าไปช่วยเหลือมีสัญญาณที่ทำให้สังเกตได้ว่า มีความทุกข์มาก สังเกตจากภาษาท่าทาง อารมณ์ สายตา พฤติกรรม นอนมากไป ไม่นอนเลย เก็บข้าวของส่วนตัว แจกจ่ายของที่เคยรักเคยหวง เมื่อได้จังหวะพูดคุยกัน หรือถามไปตรงๆขึ้นกับบริบทในการพูดคุยดังนี้

- เคยมีความคิดอยากทำร้ายตัวเอง หรือฆ่าตัวตายหรือไม่ ทั้งในอดีตและปัจจุบัน
- ถ้ามีเกิดขึ้นบ่อยไหม ครั้งล่าสุดเมื่อไหร่
- มีการวางแผนแล้วหรือยัง เมื่อไหร่
- แผนที่ว่าจะใช้วิธีไหน

ถ้ามีความคิดฆ่าตัวตาย ควรถือว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องปรึกษาจิตแพทย์ ผู้ที่รับฟังควรได้ช่วยกระตุ้นหรือสนับสนุนให้ได้พบแพทย์โดยเร็วเพราะไม่สามารถบอกได้ว่า ผู้ที่คิดฆ่าตัวตายจะลงมือเวลาใดๆก็ได้ การได้พบจิตแพทย์จะทำให้ความเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายลดลง ผู้ที่พาไปพบจิตแพทย์ควรได้แจ้งให้ทราบว่ามีความเสี่ยงนี้อยู่ จะได้เข้าพบจิตแพทย์ได้ทันท่วงทีก่อนที่จะสายเกินไป

ท่าทีการรับฟังเรื่องความคิดฆ่าตัวตาย คำถามเรื่องฆ่าตัวตายไม่ใช่เป็นการชี้โพรงให้กระรอก ขอให้กล้าถาม การมองหาขุมพลังชีวิตที่ทำให้อยู่ต่อ ควบคู่กับการถามเรื่องฆ่าตัวตาย จะช่วยให้ผู้ที่มีความทุกข์ มีความหวังใหม่และเห็นทางออกและเปลี่ยนใจได้

การเคารพสิทธิในการมีชีวิตอยู่ คือการยอมรับผู้ที่มีความคิดฆ่าตัวตายอย่างที่เป็นแม้จะไม่เห็นด้วย ผู้ให้ความช่วยเหลือจะอยู่เคียงข้างถ้าผู้นั้นต้องการอย่างนั้นจริงๆ แต่การมาได้พูดคุยกันก็เป็นสัญญาณอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่า ลึกๆแล้วยังไม่อยากตาย ถ้าผู้คิดฆ่าตัวตายได้มีความหวังใหม่ เขาก็อาจจะเลือกที่จะมีชีวิตต่อ การเลือกที่จะมีชีวิตอยู่ต่อไปหรือไม่เป็นสิทธิของผู้นั้น การให้ความช่วยเหลือผู้ที่คิดฆ่าตัวตายแล้วสำเร็จ จะมีผลทางใจแก่ผู้ให้ความช่วยเหลือไม่น้อย ที่จะรู้สึกผิดว่าไม่สามารถช่วยเหลือได้ การให้กำลังใจว่าได้ทำเต็มที่แล้ว ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดนั้นอยู่กับตัวผู้ที่คิดฆ่าตัวตาย จะมีใครสามารถอยู่กับผู้ที่มีความทุกข์ได้ตลอดเวลา แม้แต่ในโรงพยาบาลจิตเวชเองก็ยังมีผู้ป่วยคิดทำร้ายตัวเองแม้จะอยู่ในระหว่างทำการรักษาก็ตาม

ข้อมูลหน่วยงานให้การปรึกษา ส่งต่อ กรณีที่มีพบผู้ที่มีความไม่สบายใจอย่างมากเกินกว่าที่ผู้เข้ารับการอบรมจะให้การช่วยเหลือได้ เช่น เบอร์โทรศัพท์สายด่วนกรมสุขภาพจิต สมาคมสะมาริตันส์แห่งประเทศไทย Depress We Care ของโรงพยาบาลตำรวจ รวมถึงทางสื่อออนไลน์ Facebook, Twitter เป็นต้น

ขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ ผู้ให้การช่วยเหลือควรเท่าทันอารมณ์คุมสติตนเองให้ดีก่อนเป็นอันดับแรก แล้วจึงดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. เมื่อสังเกตว่าเพื่อนส่งสัญญาณที่อาจจะนำไปสู่การฆ่าตัวตาย เช่นเปลี่ยนรูปโปรไฟล์เป็นสีดำ พูดประโยคบางอย่างแปลกๆ กำกวมไม่ชัดเจนเหมือนฝากฝัง ท่าทางดูเศร้ามากกว่าปรกติ ทำในสิ่งที่ไม่เคยทำมาก่อน หรือบอกให้ทราบตรงๆว่าอยากตาย ควรหาวิธีสื่อสารกับเพื่อนด้วยวิธีการต่างๆตามทักษะที่ได้เรียนรู้ในโมดูล 1 มีกุศโลบายในการชักชวนให้เพื่อนไปพบจิตแพทย์

2. ถ้าสามารถไปพบเพื่อนได้ ขอให้คำนึงถึงสภาวะความปลอดภัยทั้งตัวเพื่อนและผู้ให้ความช่วยเหลือด้วย ซึ่งอาจเกิดจากเพื่อนที่อาจมีอาวุธหรืออุปกรณ์ทำร้ายตนเองหรือผู้อื่นไว้ ให้ตรวจสอบว่าตัวผู้ที่จะเข้าไปช่วยเหลือมีความปลอดภัยด้วย หรือไปด้วยกันหลายคน
3. ถ้าเพื่อนกำลังทำร้ายตัวเอง ขอให้เพื่อนหยุดการทำร้ายนั้นลงก่อน พิจารณาประเมินอันตรายที่อาจเกิดขึ้นหากจำเป็นให้รีบส่งโรงพยาบาลก่อน ถ้าไม่มีอันตรายใดๆก็ค่อยๆพูดคุยรับฟัง หรือหากในกรณีดื่มสารพิษหรือยาเข้าไปแล้ว ต้องรีบนำส่งโรงพยาบาลโดยเร็ว นำอุปกรณ์ที่คาดว่าจะใช้ทำร้ายตัวเอง เช่น น้ำยาล้างห้องน้ำ ยาจิตเวชที่แพทย์ให้มาหรือยาอื่นๆที่รับประทาน ขอให้รวบรวมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดนำส่งโรงพยาบาลด้วย เพื่อให้แพทย์สามารถตรวจสอบชื่อสารเคมีที่ใช้ ระยะเวลาที่รับประทาน การแก้พิษจากฉลากข้างขวดน้ำยา เป็นต้น
4. ควรแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ บุคคลใกล้ชิดที่ผู้คิดฆ่าตัวตายรักใคร่นับถือ ผู้ปกครอง อาจารย์ที่สนิท อาจารย์ที่ปรึกษา หน่วยงานที่ดูแลนักศึกษา ทั้งนี้ขึ้นกับบริบทสิ่งแวดล้อมและควรได้รับความยินยอมจากเพื่อนผู้คิดทำร้ายตัวเองด้วย

แนวทางการรับฟังด้วยใจผ่าน Text message

ทักษะการรับฟังด้วยใจที่ผ่านมา มักเป็นการสื่อสารที่เห็นหน้ากันอยู่ต่อหน้า หรืออย่างน้อยก็สื่อสารกันทางเสียงโทรศัพท์ ซึ่งสามารถสังเกตอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นปัจจุบันได้จากสีหน้าท่าทางและน้ำเสียง แต่ในยุคปัจจุบันการสื่อสารทางข้อความText message หรือที่เรียกว่าแชทก็นิยมมากขึ้น บางครั้งใช้แทนการพูดคุยไปเลยด้วย ด้วยเหตุผลหลายๆอย่าง

เพราะอะไรจึงต้องแชท

- ❖ ไม่สามารถสื่อสารด้วยคำพูดได้ เช่น อยู่ในห้องกับคนอื่น กำลังร้องไห้อยู่ ไม่ต้องการให้ใครได้ยิน
- ❖ มีความบกพร่องในการสื่อสาร เช่น พิการ
- ❖ มีความท่วมท้นทางอารมณ์ รู้สึกลำบากใจที่จะพูดออกไป
- ❖ ทำให้ได้ทบทวน เรียบเรียงได้ดีกว่าการเล่า
- ❖ บางเรื่องพิมพ์ได้สะดวกกว่าการเล่า กล้าบอกมากกว่าการพูด
- ❖ สามารถสื่อสารทางไกลได้ สัญญาณจากการพิมพ์เสถียรกว่าการพูด
- ❖ บางคนพูดไม่เก่ง ไม่กล้าพูด

ความท้าทายของการแชท

- ✓ ไม่ได้ยินเสียง
- ✓ ไม่รู้อารมณ์ ไม่ได้ยินน้ำเสียง สื่ออารมณ์ได้ไม่หมด

- ✓ ไม่เห็นภาษากาย สีหน้าท่าทาง
- ✓ พิมพ์ผิดๆถูกๆ ทำให้ความหมายผิดจากที่ตั้งใจ
- ✓ ตีความหมายของคำแตกต่างกัน ผิดพลาดได้
- ✓ เข้าใจไม่ตรงกัน
- ✓ เข้าใจความรู้สึกได้ยาก แม้จะมีสติ๊กเกอร์หรือ emoticon ก็อาจสื่อความรู้สึกไม่ได้เท่าสีหน้าท่าทาง
- ✓ เวลาแชทหลายๆประโยค การตอบคำถามอาจทำให้สับสนว่าตอบคำถามอะไร พิมพ์ช้าเร็วไม่เท่ากัน

สัญญลักษณ์ในการแชท ในหมู่นักศึกษาหรือวัยรุ่นมักใช้สัญญลักษณ์แทนความรู้สึก แทนประโยคบอกเล่าความรู้สึก การทำความเข้าใจสัญญลักษณ์เหล่านี้ ช่วยให้เข้าใจความรู้สึกของคนที่คุยด้วยได้ดีขึ้น สัญญลักษณ์ที่ใช้กันบ่อยๆ มีดังนี้

;-; ,T^T ,TwT, T_T, TT	ร้องไห้
^^ , :-)	ยิ้ม
>.<, - //// -	เขิน หน้าแดง
-_-	เบื่อ
-0-	ว๊าว
¯	มองแรง
-.-	อิหยังวะ
-3-	ปากจู๋
._.	หน้าจ๋อง
...	ไม่รู้จะทำไง,อึ้ง
0.0	ตกใจ
@_@	มึน
~	จะชอบใส่ท้ายประโยคเหมือนทำเสียงลากยาวๆ
- -	เฉยๆ เอิ่ม งืมๆ

หลักในการแชท

W : What you see ? เห็นอะไรจากข้อความที่ส่งมา เพราะว่าอ่านแชทไม่ได้ยินเสียง

H : How you feel ? อ่านสิ่งที่มองเห็นแล้วรู้สึกอย่างไรบ้าง รับรู้ความรู้สึกของผู้ส่งข้อความได้หรือไม่อย่างไร หรือว่าในสถานการณ์นั้น เขาควรจะหรือน่าจะรู้สึกอย่างไรเพื่อคาดเดาความรู้สึกของอีกฝ่าย เพราะไม่เห็นหน้ากัน

Y: You say it เมื่อเราคาดเดาว่าเขาน่าจะรู้สึกอย่างไร ก็สื่อสารกลับไปด้วย ว่าเขากำลังรู้สึกอย่างนั้นไหม ถ้าไม่ตรงกับความรู้สึกของผู้ที่สื่อสารมา ไม่ได้รู้สึกอย่างที่เราเข้าใจ เขาก็จะบอกให้เรารับทราบว่าแล้วจริงๆเป็นอย่างไร อุปสรรคของการแชทคือสื่อความไม่ตรงอย่างที่ต้องการ

เวลาสื่อสารกับคนที่แชทกับเรา บางครั้งเราก็ไม่ทราบว่าคนที่แชท มีความทุกข์แบบทั่วๆไปหรือหนักขนาดคิดฆ่าตัวตายแชทมา เราอาจไม่มีทักษะอะไรหรือไม่ทราบเรื่องราวมาก่อน การสื่อสารทางแชทก็อาจจะเป็นคำสั้นๆที่ไม่ได้บอกอะไรมากนัก แต่เราสามารถใช้หัวใจของความเป็นมนุษย์สื่อสารกับเขาได้ ตอบกลับไปเพื่อสร้างความรู้สึกไว้วางใจที่อยากจะเปิดเผยเรื่องราวในใจกลับมาเพิ่มเติมได้

ตัวอย่าง : เพื่อนเปลี่ยนรูปโปรไฟล์เป็นสีดำ ทั้งที่แต่ก่อนก็ใส่รูปตามปรกติ เราอาจคาดเดาความรู้สึกว่าเพื่อนอาจรู้สึกเศร้า กำลังไว้ทุกข์ เบื่อ รู้สึกไม่ดี หรืออกหัก จึงได้เปลี่ยนรูปโปรไฟล์เป็นสีดำ ตามความรู้สึกของเราในฐานะเพื่อนก็จะรู้สึกเป็นห่วง อยากทราบว่าเป็นอย่างไรบ้างแล้ว ถ้าได้คุยกันต่อหน้าก็อาจถามว่า เห็นรูปโปรไฟล์เป็นสีดำ มีอะไรไหม ถ้าโทรถามเพื่อนก็อาจตอบมาหลากหลายคำตอบ อาทิ ไว้ทุกข์กับหัวใจอยู่แล้วลืมเปลี่ยนโปรไฟล์ แต่พอเป็นแชทบริบทในการสื่อสารกันก็จะเปลี่ยน เพราะไม่เห็นตัว ไม่พบหน้า

การสื่อสารทางแชท เขียนไปว่า ช่วงนี้เป็นอย่างไร เห็นเปลี่ยนรูป ยังโอเคอยู่ไหม , ทำไมโปรไฟล์ดำล่ะ, โปรไฟล์มืดเชียว เป็นอะไรหรือเปล่า นี้คือ “What you see” สิ่งที่เรามองหรือสังเกตเห็น

ความรู้สึกที่เกิดขึ้นของเราในฐานะเพื่อน ก็อาจจะรู้สึก สงสัย กังวล เป็นห่วงเพื่อน นั่นคือ How you feel? เราก็บอกให้ครบทั้งสามประเด็นออกไป นั่นคือ You say it.

เราก็แชทไปหาเพื่อนว่า “ เห็นเปลี่ยนรูปโปรไฟล์เป็นสีดำ เป็นอะไรรู้สึกเป็นห่วง”

ถ้าเพื่อนแชทมาว่า “ผมเหนื่อยมาก” เมื่อเราในฐานะเพื่อนเห็นประโยคนี้ ให้ถามตัวเองว่า เรารู้สึกอย่างไร ความคิดที่เกิดขึ้นของเรา อาจเป็น เหนื่อยมาอีกแล้ว , เป็นอะไร อยากให้กำลังใจ, เพื่อนน่าอยากหาคนระบายด้วย, อยากรับฟัง ,เป็นห่วงว่าเจออะไรมา สัมผัสได้ว่าคงเจออะไรมา ถึงได้มาเขียนบอกแบบนี้, อยากรู้ว่าอะไรทำให้เหนื่อย สิ่งที่เราจะบอกไปก็คือ เป็นอะไรถึงเหนื่อย,เหนื่อยเรื่องอะไร ถ้าสะดวกใจมาเล่าให้เราฟังได้, เกิดอะไรขึ้นหรือเปล่า เพราะอะไรถึงเหนื่อย, เจออะไรมา ถึงทำให้รู้สึกเหนื่อย, เล่าให้ฟังได้ไหมว่าไปเจอเรื่องอะไรมา, เหนื่อยมากเหรอ ไปเจออะไรมาเล่าให้ฟังได้นะ ,เหนื่อยมากเหรอ เป็นอะไรมาเล่าได้มั้ย

ตอบแชทไปหาเพื่อน “เหนื่อยมากเหรอ เป็นอะไรมาเล่าให้ฟังได้ไหม” คำตอบที่ได้ อาจเป็น “ ผมเหนื่อยมาก กำลังอยู่บนยอดตึก” เมื่อได้ข้อมูลเพิ่มเติมก็จะช่วยให้เราพอทราบได้ว่า เพื่อนที่แชทมากำลังมีความทุกข์ในระดับไหน ถ้าเราไม่ได้ตอบอะไรกลับไปเลย เขาก็อาจไม่กล้าให้ข้อมูลเพิ่มเติมมาก็เป็นได้ การใช้หลัก W H Y จะช่วยให้การสนทนาต่อเนื่องและทำให้คนที่ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกว่าได้รับการรับฟัง กล้าเปิดใจเล่าเรื่องราวต่างๆเพิ่มขึ้นได้

ฝึกให้คำปรึกษาด้วยการแชท

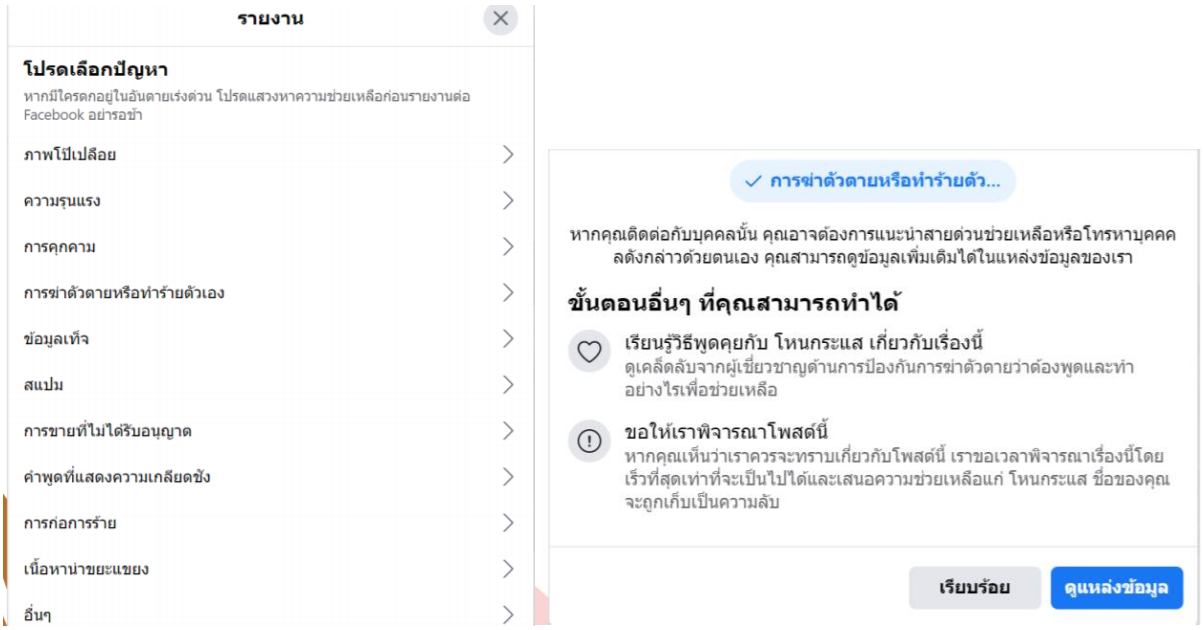
กรณีศึกษา ฝึกบทบาทสมมุติให้พี่เลี้ยงเล่นเป็นเพื่อนมีความทุกข์ แล้วให้ผู้เข้าอบรมสมัครใจเล่นเป็นเพื่อนคอยตอบแชทกับเพื่อนที่มีความทุกข์

กันยา(หรือสิงห์) แล้วแต่กรณี ไม่อยากตื่นนอน กลางคืนก็นอนไม่หลับ กินข้าวไม่อร่อย รู้สึกชีวิตไม่สนุกเหมือนก่อน เมื่อก่อนยังฟังเพลง แต่งรูป คิดว่าแม่สนใจพี่มากกว่า เพราะพี่ต่างจากตนมาก ตื่นเช้า ช่วยแม่ทำงาน ตั้งใจเรียน เก่ง ดีกว่าตัวเองทุกอย่าง เคยบอกแม่ว่าเหนื่อย แม่บอกว่ามีคนเหนื่อยกว่าเราตั้งเยอะ ทนๆไปก่อน เวลาโกรธ ไม่ได้ดั่งใจ จะทำร้ายตัวเอง

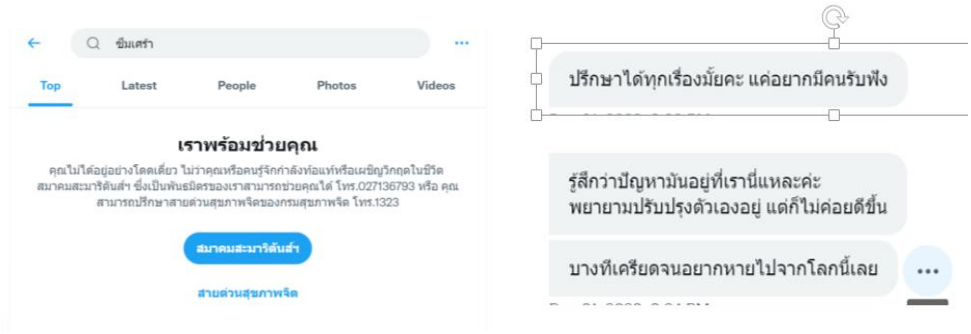
ทำร้ายตัวเอง = self harm, self injury เช่น ชกหรือหัวโขกกำแพง กรีดร่างกาย

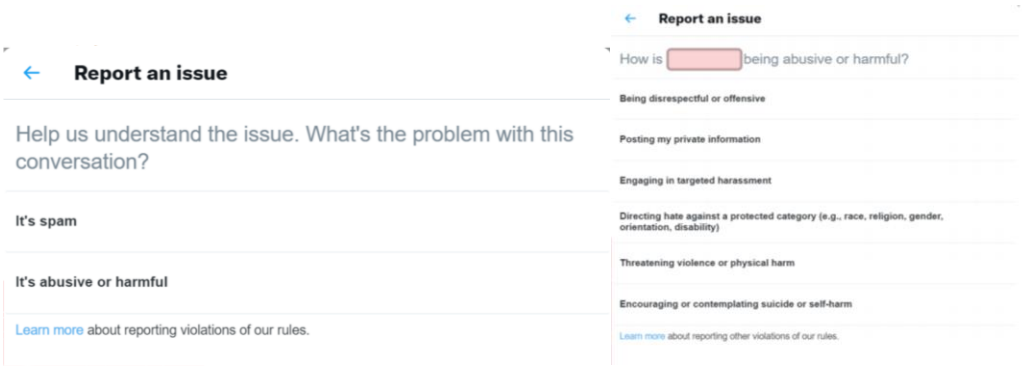
ทำอย่างไรถ้ามีข้อความสื่อไปถึงการทำร้ายร่างกายในเฟซบุ๊ก/ทวิตเตอร์

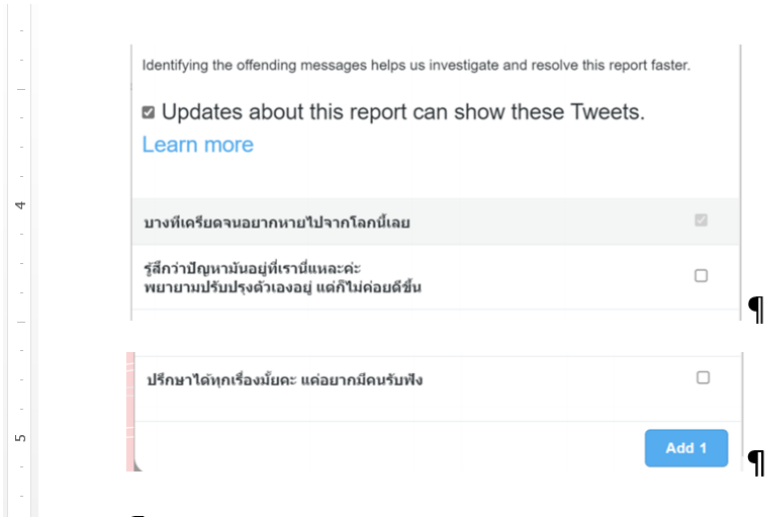
ในเฟซบุ๊กจะมีจุดสามจุดที่มุมบนขวามือ คลิกแล้วจะมีรายการดังนี้ สามารถคลิกรายงานได้ดังภาพ



ในทวิตเตอร์ก็สามารถรายงานได้เช่นกัน







หรือหากพบว่า ในโพสต์มีข้อความที่สุ่มเสี่ยงแต่ก็ไม่แน่ใจที่จะรายงานไปทางเฟซบุ๊กหรือทวิตเตอร์อาจติดต่อไปที่สมาคมสะมาริตันส์แห่งประเทศไทยทางเฟซบุ๊กและทวิตเตอร์ได้เช่นกันจะมีผู้รับผิดชอบของสมาคมช่วยดูแลประคับประคองใจผู้ที่พบเห็นและรายงาน





ตารางการอบรม

ช่วง	เวลา	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	วิธีการ
0	15 นาที	- เช็คความพร้อมด้านเทคนิค		- ผู้เข้ารับการอบรมทดสอบระบบไมค์และกล้อง
1	5 นาที	- สร้างความเป็นกันเองให้ผู้เข้ารับการอบรมพร้อมสำหรับการเรียนรู้ - แจ้งหัวข้อการเรียนรู้	ชวนพูดคุย สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ หัวข้อ ช่วงเวลาที่ผ่านมาใครได้นำทักษะการรับฟังด้วยใจ ที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้กับคนในครอบครัว เพื่อน คนใกล้ชิดบ้าง	- วิทยากรบรรยาย/ชวนพูดคุย ให้ยกมือใน reaction
2	15 นาที	- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แบ่งปัน สิ่งที่เป็นพลังกำลังใจในการใช้ชีวิตอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเป็นหลักในการใช้ชีวิต ป้องกันการฆ่าตัวตาย	แชร์ประสบการณ์ตรงกับเพื่อน และพี่เลี้ยงฐานประจำกลุ่ม “สิ่งที่ทำให้ชีวิตมีความสุข มีพลังในการสร้างสิ่งดีงาม”	- วิทยากรตั้งคำถามเพื่อให้ผู้เข้าอบรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในกลุ่ม - Break out room (แบบประจำกลุ่ม:ใช้เวลา 15 นาที count down 60 วินาที) พูดคุยประเด็น - เตรียมเล่าในกลุ่มใหญ่ - วิทยากรเลือกมา 1-2 กลุ่ม ดูตามเวลาที่เหมาะสม

3	60 นาที	เพื่อเรียนรู้ - อาการของภาวะซึมเศร้า โรคซึมเศร้า (Major Depressive Disorders) - สาเหตุที่นำไปสู่การมีภาวะซึมเศร้า โรคซึมเศร้า - การสังเกตสัญญาณที่จะนำไปสู่การฆ่าตัวตาย - การช่วยเหลือผู้ที่มีความคิดฆ่าตัวตาย โดยการรับฟังด้วยใจ ด้วยการพบตัวต่อตัว (Face to Face) และทางโทรศัพท์ (Telephone)	บรรยายเนื้อหา ภาวะซึมเศร้า การฆ่าตัวตาย และแนวทางการรับฟังด้วยใจ ผ่านทาง Face to Face & Telephone	- วิทยากรบรรยาย
	10 นาที	BREAK		
ช่วง	**เวลา**	**วัตถุประสงค์**	**กิจกรรม**	**วิธีการ**
4	30 นาที 10 นาที	- สามารถนำความรู้และทักษะการช่วยเหลือผู้ที่มีความคิดฆ่าตัวตาย โดยการรับฟังด้วยใจ มาประยุกต์ใช้ได้	case studies/ role play	- Break out room (แบบประจำกลุ่ม ใช้เวลา 30 นาที count down 120 วินาที) พี่เลี้ยงรับบทผู้มีความทุกข์ใจ เรียนหนักทางออนไลน์ ไม่ค่อยเข้าใจเนื้อหา มีปัญหาความไม่สบายใจมากๆ บางครั้งไม่อยากอยู่ คิดฆ่าตัวตาย" ขณะทำให้ประเมินจิตใจน้องๆ เป็นระยะๆ แลกเปลี่ยนพูดคุย ถามตอบกับน้องๆ ในกลุ่มย่อย - กลุ่มย่อยสรุปประเด็นการเรียนรู้และเลือกประเด็นที่น่าสนใจ มาเล่าให้กลุ่มใหญ่ฟัง
5	40 นาที	เรียนรู้การช่วยเหลือผู้ที่มีความคิดฆ่าตัวตาย โดยการรับฟังด้วยใจ ทางข้อความ (Text message)		- วิทยากรบรรยาย

6		- สามารถมีทักษะในการโต้ตอบในลักษณะ Text Message - สามารถส่งต่อผู้มีความคิดฆ่าตัวตายกับหน่วยงานอื่น	Triad โดยใช้ chat ในโปรแกรม Zoom	- Break out room (แบบประจำกลุ่มฐาน ใช้เวลา 30 นาที count down 120 วินาที) พี่เลี้ยงรับบทผู้มีความทุกข์ใจ หรือน้องที่ต้องการเป็นผู้ทุกข์ใจ แชทกับผู้รับฟัง - กลุ่มย่อยสรุปประเด็นการเรียนรู้และเลือกประเด็นที่น่าสนใจ มาเล่าให้กลุ่มใหญ่ฟัง
7	10 นาที	- สรุปการเรียนรู้ของวัน - ทำแบบประเมิน	Check out	- วิทยากรสรุปการเรียนรู้ สอบถามผู้เข้ารับการอบรม ได้เรียนรู้อะไร จะนำไปปรับใช้อย่างไร

รายละเอียดกิจกรรม

กิจกรรมที่ 1 เตรียมความพร้อม

วัตถุประสงค์ เพื่อเตรียมความพร้อมชวนพูดคุย สร้างบรรยากาศการเรียนรู้

รายละเอียดกิจกรรม

ชวนพูดคุยหัวข้อ“การนำทักษะการฟังด้วยใจไปปรับใช้กับคนในครอบครัว หรือเพื่อนใกล้ชิดมีใครอยากแบ่งปันบ้าง”

กิจกรรมที่ 2 แบ่งปันประสบการณ์

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แลกเปลี่ยนมุมมองสิ่งที่เป็นพลังกำลังใจในการใช้ชีวิตในปัจจุบัน

รายละเอียดกิจกรรม

1. แบ่งกลุ่มตามกลุ่มฐาน 15 นาที count down 60 วินาที พูดคุยหัวข้อ “สิ่งที่ทำให้ชีวิตมีความสุข มีพลังในการสร้างสิ่งดีงาม” เลือกตัวแทนกลุ่มละ 1 คนเตรียมไว้
2. ครบเวลาแล้ว ให้ตัวแทนกลุ่มแบ่งปันในกลุ่มใหญ่ 2-3 กลุ่ม
3. วิทยากรสรุปว่า สิ่งที่เป็นพลังใจให้ไปต่อที่แลกเปลี่ยนกันคือสิ่งที่เราใช้ในการพูดคุยกับผู้ที่ความทุกข์ใจจนถึงคิดฆ่าตัวตาย ซึ่งมีแตกต่างกันไปในแต่ละคน การพูดคุยเรื่องนี้ทำให้จิตใจรู้สึกมีพลังมีกำลังใจ

กิจกรรมที่ 3 ความรู้เรื่องภาวะซึมเศร้า การฆ่าตัวตาย

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่อไปนี้

- ✓ ภาวะเศร้า 3 ระดับและผู้ดูแลที่เหมาะสม

- ✓ สาเหตุของโรคซึมเศร้าและเกณฑ์การประเมิน
- ✓ ทัศนคติเกี่ยวกับการฆ่าตัวตาย
- ✓ การสังเกตสัญญาณที่จะนำไปสู่การฆ่าตัวตาย
- ✓ การประเมินความรุนแรงและวิธีการช่วยเหลือ
- ✓ แนวทางการพูดคุย
- ✓ การถามคำถามเรื่องการฆ่าตัวตาย
- ✓ ท่าทีการรับฟัง
- ✓ การเคารพสิทธิในการมีชีวิตอยู่
- ✓ หน่วยงานและขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือเมื่อคิดฆ่าตัวตายในขั้นต่างๆ

รายละเอียดกิจกรรม

กิจกรรมบรรยายที่เป็นการสื่อสารสองทาง

กิจกรรมที่ 4 ฝึกทดลองพูดคุย

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ฝึกปฏิบัติจริง

รายละเอียดกิจกรรม

1. แบ่งกลุ่มย่อยตามกลุ่มฐาน
2. พี่เลี้ยงเป็นเคส ให้ผู้เข้ารับการอบรมฝึกการรับฟัง เพื่อนคนอื่นเป็นผู้สังเกตการณ์
3. เมื่อสมควรแก่เวลา ให้พูดคุยถึงการฝึก
4. กลับเข้ากลุ่มใหญ่ ตัวแทนกลุ่มแลกเปลี่ยนในห้องใหญ่

เคสที่นำมาฝึก

พี่เลี้ยงรับบทผู้มีความทุกข์ใจ “เรียนหนักทางออนไลน์ ไม่ค่อยเข้าใจเนื้อหา มีปัญหาความไม่สบายใจมากๆ บางครั้งไม่อยากอยู่ คิดฆ่าตัวตาย" ขณะทำให้ประเมินจิตใจน้องๆ เป็นระยะๆ แลกเปลี่ยนพูดคุย ถามตอบกับน้องๆ ในกลุ่มย่อย

กิจกรรมที่ 5 การช่วยเหลือผู้ที่มีความคิดฆ่าตัวตาย ทางข้อความ (Text message)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้รับการอบรมมีทักษะในการโต้ตอบในลักษณะ Text message

รายละเอียดกิจกรรม กิจกรรมบรรยาย

กิจกรรมที่ 6 ฝึกภาคปฏิบัติการสื่อสารทางข้อความ

วัตถุประสงค์ เพื่อฝึกปฏิบัติทักษะกาสื่อสารทางข้อความ

รายละเอียดกิจกรรม

1. แบ่งกลุ่มย่อยตามกลุ่มฐาน
2. พี่เลี้ยงเป็นเคส ให้ผู้เข้ารับการอบรมฝึกการสื่อสารทางข้อความ เพื่อนคนอื่นเป็นผู้สังเกตการณ์
3. เมื่อสมควรแก่เวลา ให้พูดคุยถึงการฝึก
4. กลับเข้ากลุ่มใหญ่ ตัวแทนกลุ่มแลกเปลี่ยนในห้องใหญ่

เคสสำหรับแชท (ฝึกแชทกันในกลุ่มไลน์ย่อย)

กันยา(หรือสิงห์) แล้วแต่กรณี ไม่อยากตื่นนอน กลางคืนก็นอนไม่หลับ กินข้าวไม่อร่อย รู้สึกชีวิตไม่สนุกเหมือนก่อน เมื่อก่อนยังฟังเพลง แต่งรูป คิดว่าแม่สนใจพี่มากกว่า เพราะพี่ต่างจากตนมาก ตื่นเช้า ช่วยแม่ทำงาน ตั้งใจเรียน เก่ง ดีกว่าตัวเองทุกอย่าง เคยบอกแม่ว่าเหนื่อย แม่บอกว่ามีคนเหนื่อยกว่าเราตั้งเยอะ ทนๆไปก่อน เวลาโกรธ ไม่ได้ดั่งใจ จะทำร้ายตัวเอง

ทำร้ายตัวเอง = self harm, self injury เช่น ชกหรือหัวโขกกำแพง กรีดร่างกาย

กิจกรรมที่ 7 ชูนิ้ว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับจิตใจให้สมดุลย์หลังจากฝึกพูดคุยกับผู้ที่มีความทุกข์ทางใจที่คิดฆ่าตัวตาย
2. สรุปการเรียนรู้

รายละเอียดกิจกรรม

1. วิทยากรบรรยายพาทำชวนคิด
2. ขอให้กรอกแบบสอบถามประเมินการอบรมในครั้งนี้

เนื้อหาพาทำชวนคิด

ช่วงนี้เลยเวลาที่กำหนดมาแล้ว ถ้าจะขอต่อเวลาอีกนิดได้ ช่วยกดยกมือให้ดูหน่อยได้ไหม

ถ้าใครสะดวกขอให้ทุกคนเปิดกล้องทำกิจกรรมกันหน่อย เราเรียนกันมาหนักตั้งแต่บ่ายโมงเลย ถ้าใครสะดวกเปิดกล้องเปิดได้เลย แต่ถ้าใครไม่สะดวกเรื่องเน็ตก็ไม่เป็นไรนะ จำได้ไหมเมื่อตอนต้นชั่วโมงที่เห็นพวกเราเดาสัญญลักษณ์ท่าทางจากสไลด์ตอนเริ่มเรียน เดี๋ยวเราจะมาทำกิจกรรมเดาท่าทางกัน

อันดับแรกให้น้องชูนิ้วขึ้นมาเป็นสัญญลักษณ์ นิ้วอะไรก็ได้ ชูขึ้นมา ๑ นิ้วบางคนนิ้วชี้ บางคนนิ้วโป้ง มีใครยังไม่ได้ชูมั้ย ขอดูหน่อย บางคนชูนิ้วโป้งแปลว่ามันเยี่ยมมากใช่ไหม คอร์สนี้คือเยี่ยมเลย บางคนชูนิ้วก้อยว่า เรามาดีกันนะใช่ไหม บางคนชูนิ้วชี้ก็แบบมันสุดจริงๆบางคนอาจจะบอกได้อีก หรือฉันแน่มาก

คราวนี้ขอดูสองนิ้ว ว่าเราจะชูแบบไหนกันครับ เออ สองนิ้วมีแบบสู้ตาย วิคตอรี่ มีบางคนแบบชูนิ้วโป้งกับนิ้วชี้ เอียงหน้าหน่อยก็ท่าหน้าหล่อได้เลย มีบางคนแบบใช้นิ้วโป้งกับนิ้วก้อย บางคนบอกว่าเป็นสัญญาณของการใช้โทรศัพท์ แต่รู้ไหมครับมันเป็นสัญญลักษณ์อย่างหนึ่ง มีใครรู้บ้าง เขาเรียกว่าเป็น “ชาคา” เคยได้ยินไหม เป็นสัญญลักษณ์ของการทักทายหรือการให้กำลังใจกัน ใครเคยเห็นประธานาธิบดีบารัค โอบามา เวลาสัมภาษณ์สื่อ จะใช้สัญญลักษณ์อย่างนี้ทักทายสื่อให้กำลังใจชาวโลก เอาละทุกคนลองทำนิ้วแบบที่ว่านี้ให้กำลังใจเพื่อนกันที่อยู่ข้างหน้าเรา ทักทายให้กำลังใจว่าสบายดีนะ

ต่อไปขอดูสามนิ้วหน่อย มีคนกำลังคิดว่าจะเอายังไงดีนะ เปลี่ยนยังไงดีนะ บางคนสามนิ้ว เป็นนิ้วโป้ง นิ้วนาง นิ้วก้อย ไอเลิฟยู บางคนสามนิ้วนี่ นิ้วชี้นิ้วกลางนิ้วนางติดกันเราไม่พูดการเมืองโนะ สมัยก่อนนี่เป็นลูกเสือ เรามีสัญญาต่อกันว่า บางอย่างต่อกันว่ามาเรียนคลาสนี้ เราจะเอาสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ คล้ายการปฏิญาณ บางคนใช้สามนิ้วแบบนิ้วชี้กับนิ้วโป้งมาชนกัน แล้วเหยียดนิ้วกลาง นางก้อยออก เหมือนสัญญลักษณ์ โอเคยุค ปี 1990 โน่น

จะชวนทำกิจกรรมด้วย อยากให้ชูนิ้วชี้ขึ้นมาสองนิ้วชี้ สองมือแล้วนิ้วชี้ข้างนึงหันออกนอกตัว แล้วไปชี้ที่วัตถุใดๆที่อยู่ข้างหน้าหรือด้านข้างตัวเราก็ได้ ส่วนนิ้วชี้อีกนิ้วให้ชี้กลับเข้ามาหาตัวเราเอง เรียบร้อยแล้วใช่ไหม

คราวนี้อยากให้ทุกคนลองตามนิ้วชี้นิ้วแรกของเราไป ที่ชี้เข้าหาวัตถุใดวัตถุหนึ่ง อยากให้โฟกัสไปที่วัตถุที่ชี้ไปนิ้วแรกว่าปลายนิ้วที่ชี้คืออะไร แล้วลองสังเกตอยู่กับวัตถุที่เราชี้ ว่าสิ่งที่ชี้ไป มันคืออะไรลองมอง ตรวจดูรูปร่างดูว่ามีสีอะไร รูปร่างเป็นอย่างไร กลม เหลี่ยม ลองสังเกตรายละเอียดของวัตถุสิ่งนั้นทั้งหมด ว่าเราเห็นอะไรกับนิ้วชี้ที่เราชี้ออกไปแล้วคิดไว้ในใจ ให้เวลาสักครู่นึงเนอะ เช่นถ้ามันมีสีดำลองดูวันถุที่เราชี้ไปนี่มันมีประโยชน์อย่างไรบ้าง ใช้ประโยชน์อะไรได้บ้าง รูปร่างเป็นอย่างไร เราชอบมันตรงไหนมั้ย มันมีคุณลักษณะที่โดดเด่นอะไรตรงไหนบ้าง เมื่อพิจารณาได้ระดับนึงแล้ว เอามือที่ชี้ออกไปที่วัตถุลงได้

อยากให้โฟกัสนิ้วที่ชี้เข้าหาตัวเอง ลองตามดูนะ สิ่งที่เราเห็นนี่ ก็คือตัวตนของเราใช่ไหม เมื่อสักครู่เราชี้นิ้วออกไปนอกตัวนี่ ออกไปโลกภายนอก คือสิ่งที่เราสามารถสังเกตเห็นได้ด้วยประสาทสัมผัส ด้วยสายตาของเราเอง แต่นิ้วที่เราชี้เข้าหาตัวเราเองนี่จะเป็นสิ่งที่เราต้องใช้การรับรู้ด้วยใจของเราแล้ว

ตอนนี้อยากเชิญชวนทุกคน ถ้าใครชี้นิ้วอยู่ ให้ลองหลับตาจินตนาการ เอามือลงได้ถ้าเมื่อย แล้วกลับมาโฟกัสที่ตัวเองเรานิดนึงได้มั้ย อยากให้เราเริ่มค่อยๆมองหาเข้าไปในตัวเรา ลองหาคุณสมบัติดีๆในตัวเราสักสาม

อย่างที่เราอยากขอบคุณชีวิตของเราเองบ้าง เรามีสิ่งดีอะไร เช่นฉันเป็นคนมีความรัก เห็นว่าฉันเป็นคนมีความเมตตา ลองค่อยๆใช้ใจเข้าไปในชีวิตของเราเองในเวลานี้

ลองมองดูรายละเอียดที่เกิดขึ้น เราเห็นตัวตนคนๆหนึ่งที่ปลาย นิ้วชี้ที่ชี้เข้าหาตัวเรา ลองมองดูสิว่าเรามีเอกลักษณ์ใดเอกลักษณ์หนึ่งที่เรามองมาที่ใจตัวเราเองแล้ว ลองถามตัวเองดูสิว่า วินาที ตอนนี้ ความรู้สึกที่มันเกิดขึ้นในใจเรา มันเป็นอย่างไร

ลองค้นหามันดู ถ้าน้องๆลองค้นหาแล้วอยากให้เลือกหาสักหนึ่งสิ่งในสามสิ่งข้อดีของตัวเราแล้ว สร้างวลีหนึ่งวลีที่เราอยากขอบคุณ สิ่งเหล่านั้น ยกตัวอย่างเช่น ....(ชื่อตัวเอง).(สิ่งดีที่ค้นพบในตัวเอง)..... “เป้งยอดเยี่ยมมาก” หรือขอบคุณความรักในหัวใจของเป้ง

ให้เราคิดวลีนี้ไว้ในหัวสมองของเราหรือในใจของเราไว้ ใช้เวลาสักครู่ ถ้าใครคิดออกแล้ว ให้กดยกมือให้ด้วย จะได้ทราบว่าคิดออกแล้ว

ค่อยๆมีคนกดยกมือเข้ามาเรื่อยๆ ขอให้จดจำวลีนั้นไว้ในใจให้ได้นะ คิดประโยคนั้นและจดจำไว้ด้วยว่าเราจะพูดกับตัวเองว่าอย่างไร เมื่อคิดออกแล้ว จะให้น้องทำสิ่งหนึ่งด้วยกัน เดี๋ยวพี่จะส่งลิงก์นี้เข้าไป แล้วให้น้องๆกดลิงก์ หรือถ้าบางคนสะดวกที่จะแชร์ กดคิวอาร์โค้ดเข้าไป เข้าไปกรอกวลีที่จดจำไว้เมื่อสักครู่นี้ ที่เราตั้งใจจะบอกกับตัวเอง ที่เราคิดไว้ หรือเขียนไว้ ฉันขอบคุณ ฉันชื่นชม....(ชื่อตัวเรา) ที่.....

พิมพ์ลงไปแล้วเดี๋ยวเรามาดูด้วยกันนะครับ กดเข้าไปตามลิงก์เลยนะครับ วิทยากรอ่านสิ่งที่นักศึกษาพิมพ์เข้าไปในแชท

ตัวอย่างจากโปรแกรม mentimeter.com




ฉันขอบคุณหรือชื่นชมตัวเองที่...
Mentimeter
เก่งมากๆที่ผ่านเรื่องที่กดดันมาได้
ปอฝ้ายเธอทำได้แน่นอน
ขอบคุณที่มองโลกในแง่ดีได้ทุกสถานการณ์ นะกฤษณ์ :)
ตรีม นายมันแน่


ฉันขอบคุณหรือชื่นชมตัวเองที่...
Mentimeter
แบมเธอเยี่ยมมากที่ยอมรับความเป็นตัวเอง
ขอบคุณที่เข้มแข็ง&พัฒนา
ขอบคุณนะตุ้ยที่อดทนทำสิ่งที่ขี้เกียจทำจนสำเร็จได้
ขอชื่นชมแอ้วที่รับมือกับเหตุการณ์อะไรก็ตามที่เจอมาได้อย่างไม่เลวเลยล่ะ
จุด นายทำไมเป็นคนน่ารักแบบนี้นะ
ขอบคุณความมหัศจรรย์ในหัวใจของณาค่ะ
ขอบคุณนะพิมที่พยายามและผ่านทุกอย่างมาได้ เก่งมากเลย อย่าลืมนอนเยอะๆกินเยอะๆล่ะ
ขอบคุณที่มีความสุขนะ
วี..สุดโค่ย


ฉันขอบคุณหรือชื่นชมตัวเองที่...
Mentimeter
ขอบคุณแวนด้าที่มีคนรอบข้างอยู่ในจิตใจเธอเสมอ
น้ำคนเก่งขอบคุณสำหรับทุกอย่างนะ
ขอบคุณนะที่อยู่รอดได้จนถึงทุกวันนี้
แอมมี่ชื่นชมตัวเองที่เป็นคนมองโลกในแง่ดีเสมอ
ขอบคุณความรัก ความจริงใจ ความกล้าหาญในจิตวิญญาณฉัน
ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น
ขอบคุณที่ยังรอดชีวิตมาถึงวันนี้
โรเก่งมากที่ผ่านทุกอุปสรรคมาได้
ภูมิใจในตัวเธอมากเลยลูกเกดที่ผ่านทุกอย่างมาได้


ฉันขอบคุณหรือชื่นชมตัวเองที่...
Mentimeter
ขอบคุณความอดทน พยายามที่ผ่านมา
ขอบคุณที่ผ่านเรื่องราวต่างๆมาได้
แบมเธอเก่งมากนะ ทำตามหัวใจตัวเองต่อไป ฉันเชื่อเธอทำได้ สู้ๆ
เมี่ยงหมั่นพัฒนาตนเอง
เจอเรื่องแย่ๆมาเยอะแต่ก็ผ่านมาได้
ออมสิน ขอบคุณสำหรับความอบอุ่นที่มอบให้กับตัวเองนะ^^
เวฟทำได้ดีมากที่พยายามตั้งใจเรียนรู้และอดทนได้จนถึงทุกวันนี้
ขอบคุณนะต่อที่พยายามในทุกเรื่องมาตลอด (พักบ้างนะ ;-;)
ขอบคุณนะมิ้มที่เป็นคนอดทนเก่งขนาดนี้

ในช่วงที่อ่านไปเรื่อยๆน้องๆจะเห็นว่า ในแต่ละคนก็มีสิ่งดี เมื่อเราพยายามที่จะโฟกัสและกลับมามองที่ตัวเราใช่ไหมครับ ไม่มีใครที่จะไม่มีสิ่งดีในตัวเลย ทุกคนมีสิ่งดีด้วยกันทั้งนั้น เพียงแต่เราต้องค้นหานะครับ พิมพ์มาได้เรื่อยๆนะ ตอนนี้มีพิมพ์มา 36 คน มีผู้เข้าร่วม 72 คน ยังเหลืออีกครึ่งหนึ่ง

อยากจะสรุปให้น้องได้รู้ว่าน้องๆทุกคนเป็นคนที่มีสิ่งดีในชีวิตของตัวเรา และอยากบอกว่าการที่น้องสมัครเข้ามาอบรมในโครงการนี้ ก็เห็นหัวใจที่ดีที่อยากนำสิ่งที่เรียนรู้ ไปช่วยเหลือคนที่มีความทุกข์ใจ ไม่ว่าจะเป็นคนรอบข้างเพื่อนๆพี่ๆ ตั้งแต่การเรียนรู้ในชั่วโมงแรกจนถึงชั่วโมงสุดท้าย ตั้งแต่การตระหนักรู้ในตัวเราเอง การเข้าอกเข้าใจคนอื่น ทักษะการรับฟังบุคคลอื่น การกลับมาสังเกตหัวใจและความรู้สึกของตัวเรา สัปดาห์ต่อมาก็เป็นเรื่องการไม่บูลลี่คือการไม่ตัดสินคนอื่น การที่เราจะไม่ตัดสินคนอื่นได้ เราก็จะต้องเริ่มต้นจากการไม่ตัดสินตัวเราเองก่อนใช่ไหมครับ เพราะฉะนั้นสิ่งที่อยากจะฝากทุกๆคน สำหรับ น้องๆ เรารู้ว่า ก่อนที่เราจะเป็นผู้รับฟังที่ดีได้ เราจะต้องกลับมาเตรียมตัวเราเองให้พร้อมก่อน อย่างวันนี้อาจารย์บอกว่าให้เราประคับประคองตัวเองให้มั่นคง การที่เราจะเข้าใจคนอื่นได้ดี เกิดเห็นอกเห็นใจได้ดี เราก็ต้องกลับมาเข้าอกเข้าใจตัวเราเองก่อน เชื่อว่าถ้าเรามั่นคงเข้มแข็ง เราค้นพบสิ่งดีๆในตัวเราได้ เราก็จะเอาสิ่งดีที่เราค้นพบนี้ถ่ายทอดออกไปให้คนอื่นได้เช่นกัน

สามคำสุดท้าย ขอช่วยพิมพ์ในแชท ได้ไหม อยากเห็นสามคำสุดท้ายของวันนี้ ว่าเรียนแล้วรู้สึกยังไงบ้าง หรือใครอยากเปิดไมค์พูดก็เปิดไมค์ได้เลย

อยากให้น้องนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้และให้ความตั้งใจดีของน้องๆได้มีโอกาสช่วยเหลือผู้อื่นได้ต่อไป

****

โมดูล 5

ฝึกทักษะภาคปฏิบัติและสรุปผลการเรียนรู้

แนวคิดหลัก

ในหลักสูตรแบบ onsite เดิมจะพาผู้เข้ารับการอบรมลงพื้นที่ฝึกรับฟังกับผู้ประสบความทุกข์ตัวจริงต่อหน้า เพื่อฝึกให้ปรับใช้กับสถานการณ์จริงๆโดยมีพี่เลี้ยงคอยช่วยสนับสนุน แต่ในการอบรมออนไลน์ผู้เข้ารับการอบรมอยู่คนละสถานที่ การดูแลในบริบทที่อยู่กันคนละสถานที่ ก็อาจมีความเสี่ยงต่อความเปราะบางทางอารมณ์ของผู้ฝึก แต่ในขณะเดียวกันการฝึกฝนให้รับมือกับกรณีศึกษาที่ยากโดยมีพี่เลี้ยงร่วมอยู่ด้วยก็เป็นการให้วัคซีนใจป้องกันให้กับผู้เข้ารับการอบรมในอนาคตที่อาจพบและได้ทำการช่วยเหลือเพื่อนที่มีความทุกข์ที่คิดฆ่าตัวตาย ซึ่งส่วนใหญ่มักมีปัญหาชีวิตที่ซับซ้อนและเรื้อรัง เรื่องราวที่เล่าเพื่อให้เกิดการรับฟังจะมีหลายประเด็นและดูสับสน แต่สิ่งที่ต้องการฝึกก็คือการรับฟัง ประคับประคองอารมณ์โดยไม่มุ่งแก้ปัญหา บทบาทสมมุติการเป็นเคสของพี่เลี้ยงจะช่วยฝึกให้เกิดการเรียนรู้และประคับประคองความรู้สึกของผู้ฝึกไปในตัวด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้ใช้ทักษะการรับฟังด้วยใจ ที่ได้เคยอบรมไปในครั้งก่อนหน้า เป็นบทบาทสมมุติในกรณีที่เป็นภาวะวิกฤตทางอารมณ์ (Role play) ทั้งการพิมพ์ข้อความ (chat) การรับฟังทางโทรศัพท์ และการรับฟังที่มีการพบหน้ากัน (Face to face)
2. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถจับสัญญาณการบอกเล่า และอารมณ์ ที่บ่งบอกว่าจะมีความคิดฆ่าตัวตาย และตั้งคำถามฆ่าตัวตาย ในช่วงเวลาที่เหมาะสม
3. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถจัดการส่งต่อขอความช่วยเหลือในกรณีที่มีภาวะวิกฤตต้องการฆ่าตัวตาย
4. เพื่อให้ผู้รับการอบรมฝึกทักษะการให้กำลังใจกับตนเอง และผู้อื่น
5. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถ ดูแลตนเอง(Self care) ก่อนและหลังการช่วยเหลือผู้อื่น
6. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสรุปบทเรียนที่ได้รับรู้ตลอดทั้งโครงการ

เนื้อหาการอบรม ใช้เนื้อหาการอบรมทั้ง 4 ครั้งที่ผ่านมา มาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์เสมือนจริง

ตารางกิจกรรมการอบรม

ช่วง	เวลา	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	วิธีการ
0	15 นาที	- เช็คความพร้อมด้านเทคนิค		- ผู้เข้ารับการอบรมทดสอบระบบไมค์และกล้อง
1	5 นาที	- สร้างความเป็นกันเองให้ผู้เข้ารับการอบรมพร้อมสำหรับการเรียนรู้ - แจ้งหัวข้อการเรียนรู้	ชวนพูดคุย สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ หัวข้อ ช่วงเวลาที่ผ่านมาใครได้นำทักษะการให้กำลังใจไปใช้บ้าง	- วิทยากรบรรยาย/ชวนพูดคุย ให้ยกมือใน reaction
2	15 นาที	- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แบ่งปันประสบการณ์การให้กำลังใจ	แชร์ประสบการณ์ตรงกับเพื่อน และพี่เลี้ยง “การให้กำลังใจกับตนเองและหรือคนรอบข้าง”	- วิทยากรตั้งคำถามเพื่อให้ผู้เข้าอบรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในกลุ่ม - Break out room (แบบคละกลุ่ม:ใช้เวลา 15 นาที count down 60 วินาที) พูดคุยประเด็น - เตรียมเล่าในกลุ่มใหญ่ - วิทยากรเลือกมา 1-2 คน ดูตามเวลาที่เหมาะสม
3	40 นาที 10 นาที	ฝึกปฏิบัติเพื่อนำทักษะทั้งหมดที่ได้เรียนรู้มาใช้	- chat/โทร กรณีที่มีการเข้มข้นทางอารมณ์	- Break out room (แบบประจำกลุ่มฐาน:ใช้เวลา -30 นาที count down 60 วินาที) พูดคุยประเด็น - เตรียมเล่าในกลุ่มใหญ่ - วิทยากรเลือกมา 1-2 คน ดูตามเวลาที่เหมาะสม
	10 นาที	BREAK		
4	30 นาที 10 นาที	ฝึกปฏิบัติเพื่อนำทักษะทั้งหมดที่ได้เรียนรู้มาใช้	- การให้คำปรึกษาแบบพบหน้า	- Break out room (แบบประจำกลุ่มฐาน:ใช้เวลา -30 นาที count down 60 วินาที) พูดคุยประเด็น - เตรียมเล่าในกลุ่มใหญ่ - วิทยากรเลือกมา 1-2 คน ดูตามเวลาที่เหมาะสม

5	10 นาที	Self care ก่อนจะช่วยเหลือผู้อื่น ขอให้ดูแลตัวเอง สำรวจความรู้สึกตัวเองให้มีพลังก่อนจะส่งต่อความเมตตาความกรุณาในใจไปให้ผู้อื่น	การโอบกอดตัวเอง	- วิทยากรชวนทำกิจกรรม
6	40 นาที	- สรุปการเรียนรู้ของทั้งหลักสูตร - ทำแบบประเมิน	ประมวลภาพตลอดหลักสูตร	- วิทยากรสรุปการเรียนรู้ สอบถามผู้เข้ารับการอบรม ได้เรียนรู้อะไร จะนำไปปรับใช้อย่างไร

รายละเอียดกิจกรรม

กิจกรรมที่ 1 Check-in

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความคุ้นเคยกันระหว่างผู้เข้ารับการอบรม และเตรียมความพร้อมสำหรับการฝึกปฏิบัติ

รายละเอียดกิจกรรม

วิทยากรชวนพูดคุย “ ช่วงเวลาที่ผ่านมา ได้นำทักษะการให้กำลังใจไปใช้อย่างไรบ้าง” ชวนพูดคุยผ่านแชทและการพูดในห้องเรียนรวม

กิจกรรมที่ 2 แบ่งปันประสบการณ์การให้กำลังใจ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้รับการอบรมฝึกทักษะการให้กำลังใจกับตนเอง และผู้อื่น

รายละเอียดกิจกรรม

1. แบ่งกลุ่มย่อยแบบคละกลุ่ม 3-4 คน และพี่เลี้ยง 1-2 คน แต่ละคนเล่าสถานการณ์ พี่เลี้ยงชวนมองประเด็น “การให้กำลังใจกับตนเอง” ในการผ่านสถานการณ์ที่ยาก และเพื่อนๆในกลุ่มให้กำลังใจซึ่งกันและกัน
2. แบ่งปันประสบการณ์การให้กำลังใจในกลุ่มย่อยให้กับกลุ่มใหญ่

กิจกรรมที่ 3 และ 4 ฝึกปฏิบัติในบทบาทสมมุติ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้ใช้ทักษะการรับฟังด้วยใจ ที่ได้เคยอบรมไป ฝึกบทบาทสมมุติในกรณีที่เป็นภาวะวิกฤตทางอารมณ์ (Role play) ทั้งการพิมพ์ข้อความ (chat) การรับฟังทางโทรศัพท์ และการรับฟังที่มีการพบหน้ากัน (Face to face)
2. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถจับสัญญาณการบอกเล่า และอารมณ์ ที่บ่งบอกว่าจะมีความคิดฆ่าตัวตาย และตั้งคำถามฆ่าตัวตายในช่วงเวลาที่เหมาะสม
3. เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถจัดการส่งต่อขอความช่วยเหลือในกรณีที่มีภาวะวิกฤตต้องการฆ่าตัวตาย

รายละเอียดกิจกรรม

ฝึกปฏิบัติทักษะการฟัง 2 case โดยใช้กลุ่มฐาน และให้พี่เลี้ยงในกลุ่มเล่นเป็นเพื่อนที่มีความทุกข์ สลับเปลี่ยนให้ผู้เข้ารับการอบรมเล่นเป็นเคสบ้าง เพื่อฝึกให้รับรู้ผู้ที่มีความทุกข์ว่ารู้สึกอย่างไรเมื่อมีการใช้ทักษะรับฟัง คำพูดอย่างไหนที่อยากได้ยินเมื่อเล่นเป็นเคส

ฝึกปฏิบัติเคสที่ 1 แสดงโดยพี่เลี้ยงในกลุ่ม สถานการณ์ที่ผู้ต้องการความช่วยเหลือได้ทำร้ายตนเอง โดยกินยาเกินขนาด พี่เลี้ยงจะคอยสังเกตผุ้เข้าอบรมในระหว่างพูดคุยว่ามีภาวะอารมณ์อย่างไร หากเกิดอาการตกใจหรือไม่สามารถพูดคุยต่อได้ จะเปลี่ยนผู้เข้าอบรมคนใหม่ โดยเป็นเริ่มจากการพิมพ์ข้อความ (chat) ก่อน หลังจากนั้นเมื่อผู้ขอความช่วยเหลือมีอารมณ์ที่ท่วมท้นพรั่งพรูอยากระบาย ก็จะขอให้เปลี่ยนเป็นการพูดคุยทางโทรศัพท์แทน

เมื่อจบเคส (พี่เลี้ยงที่เป็นเคสประมาณเวลาที่จะจบการพูดคุย) จากนั้นชวนแลกเปลี่ยนอารมณ์ ความรู้สึกเมื่อต้องพูดคุยกับ Case ที่มีภาวะวิกฤตทางอารมณ์

หากการพูดคุยไม่สามารถไปถึงการส่งต่อขอความช่วยเหลือได้ พี่เลี้ยงในกลุ่มย่อยจะให้ความรู้แนวทางจัดการส่งต่อขอความช่วยเหลือในกรณีที่กินยาเกินขนาด

เมื่อหมดเวลาทุกคนรวมกลุ่มใหญ่ ตัวแทนกลุ่มเล่าประสบการณ์การเรียนรู้ในห้องเรียนรวม 2-3 กลุ่ม แล้วแต่จังหวะเวลา

ฝึกปฏิบัติเคสที่ 2 แสดงโดยผู้เข้าอบรม(หรือพี่เลี้ยงกรณีผู้ฝึกมีน้อย) โดยผู้เข้าอบรมเลือกที่จะเป็นเคสให้เพื่อนสมาชิกในกลุ่มได้ฝึกพูดคุยแบบเห็นหน้ากัน (Face to face) เป็นสถานการณ์ที่เคยคิดทำร้ายตนเองมาก่อนในวัยเด็ก และได้รับการช่วยเหลือจากครูและจิตแพทย์ ในวันที่พูดคุยได้ส่งสัญญาณบอกเล่า และอารมณ์ ที่บ่งบอกว่าจะมีความคิดฆ่าตัวตายด้วย เพื่อฝึกวิธีพูดคุย

เมื่อจบเคส พี่เลี้ยงช่วยดูแลเรื่องระยะเวลา และชวนแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สำรวจทัศนคติของผู้เข้าอบรมเกี่ยวกับการตั้งคำถามฆ่าตัวตาย การชักชวนเพื่อนพูดคุยเพื่อสำรวจสภาวะจิตใจ ทบทวนเรื่องราวในอดีต ที่เคยฆ่าตัวตายแล้ว ว่าได้ผ่านช่วงวิกฤตนั้นมาอย่างไร มีสิ่งใดที่เป็นสิ่งเหนี่ยวรั้งให้ผ่านพ้นมาได้

จากนั้นพี่เลี้ยงให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ผู้ที่เคยพยายามฆ่าตัวตายมาก่อนในอดีต มีโอกาสสูงที่จะทำซ้ำอีกและรุนแรงกว่าเดิม การที่ผู้มีภาวะวิกฤตทางอารมณ์บอกเล่าพูดคุยเรื่องเหล่านี้ นับเป็นการร้องขอความช่วยเหลือจากคนที่เกี่ยวข้อง บุคคลเหล่านี้ฆ่าตัวตายส่วนหนึ่งเป็นเพราะความรู้สึกโดดเดี่ยว ไม่มีใครรับฟัง ไม่มีความหวัง ไม่มีทางออก การรับฟังอย่างเข้าใจและใส่ใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เขาเหล่านั้นรับรู้ว่าไม่ได้อยู่และสู้โดยลำพัง มีคนรับฟังคอยอยู่ใกล้และให้กำลังใจ

ในกรณีที่มีความคิดฆ่าตัวตายถือว่าเป็นเรื่องเร่งด่วน แนวทางการช่วยเหลือควรชวนพูดคุยให้พบจิตแพทย์และส่งต่อให้กับระบบในมหาวิทยาลัยที่จะให้การช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนต่อไป

เมื่อหมดเวลาทุกคนรวมกลุ่มใหญ่ ตัวแทนกลุ่มเล่าประสบการณ์การเรียนรู้ในห้องเรียนรวม 2-3 กลุ่ม แล้วแต่จังหวะเวลา

กิจกรรมที่ 5 Self care

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถดูแลจิตใจตนเอง (Self care) ก่อนและหลังการช่วยเหลือผู้อื่นสามารถปรับจิตใจให้กลับมาอยู่ในภาวะปรกติพร้อมจะดำเนินชีวิตของตนเองต่อไปได้ตามปรกติ

รายละเอียดกิจกรรม

วิทยากรจัดกระบวนการพูดนำกลุ่มให้กลับมาดูแลจิตใจตนเอง

สาระสำคัญของกระบวนการ Butterfly Hug (โอบกอดตัวเอง)

(เปิดเพลงบรรเลงประกอบ) รู้สึกประทับใจ ที่ถึงแม้ความตั้งใจดีของน้องอาจไม่สำเร็จตามความคาดหวัง แต่ถ้าพลิกมุมมองอีกมุมของความผิดหวังนั้นก็อาจพบเห็นอะไรดีๆในชีวิตของเราได้

จะดีไหมถ้าเราได้กลับมามองในสิ่งดีๆอันนั้น แม้ในอีกมุมมีความเจ็บปวด มีผิดหวังหรือความเศร้าเสียใจ วันนี้เราได้เดินทางมาจนถึงช่วงสุดท้ายในการเรียนรู้ร่วมกันมาเป็นการอบรมที่บอกว่าเป็นความตั้งใจของทุกคนที่มาอยู่ร่วมกันวันนี้เพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง ที่จะมาอยู่รวมกันเพื่อเผื่อแผ่ความเมตตา ความรักให้กับบุคคลรอบข้างที่เขามีความทุกข์และเจ็บปวดในจิตใจ

หลังจากนี้เชื่อว่าเราจะได้มีโอกาสได้นำสิ่งที่เรียนรู้ไปรับฟัง ช่วยเหลือคนที่มีความทุกข์ใจ คนที่ต้องการความช่วยเหลือบางอย่าง อย่างความตั้งใจที่ได้สมัครเข้ามาในโครงการนี้ ฉะนั้นเวลาที่เพื่อนเจ็บปวด คนที่เรารักมีความรู้สึกเปราะบางในหัวใจ บางทีเรามีความเชื่อเรื่องหนึ่งคือการโอบกอด จะช่วยทำให้ความทุกข์นั้นทุเลาเบาบางไปได้ หรือความหนักอึ้งบางอย่างในใจของเขา ก็จะทุเลาลงได้ ฉะนั้นความตั้งใจในการรับฟังจะเป็นเสมือนหนึ่งของการโอบกอดที่สำคัญในการที่จะทำให้จิตใจที่อ่อนแรงมีกำลังมากขึ้น

แต่อย่างที่เรารู้ว่าเวลาจะดูแลใคร สิ่งที่สำคัญอย่าลืมดูแลหัวใจตัวเองด้วย ก่อนที่เราจะออกจากห้องเรียนวันนี้เพื่อไปโอบกอดใคร ไม่ว่าจะเป็นการโอบกอดทางกายภาพจริงๆหรือโอบกอดด้วยหัวใจ วันนี้จึงอยากชวนทุกคนกลับมาโอบกอดหัวใจตัวเราเองด้วย

ในเวลานี้จะชวนทุกคนกลับมาดูแลหัวใจตัวเราเอง เพื่อนที่ใกล้ชิดตัวเรามากที่สุดก็คือตัวเราเอง อย่าลืมดูแลตัวเราเอง ความมั่นคงภายในตัวเราจะช่วยโอบกอดคนที่เหน็ดเหนื่อยได้เป็นอย่างดี

วันนี้ถ้าใครสะดวกอยากให้มีโอกาสให้ชวนน้องๆลองหลับตาลง เพื่อจะได้มีสมาธิ จะได้มีโอกาสจดจ่อกับตัวเองได้ชัดขึ้น ลองผ่อนคลาย (มีเสียงดนตรีประกอบ)อิริยาบถในร่างกายของเรา ส่วนไหนของร่างกายที่แข็งตึง ไม่ว่าจะเป็นที่คอ บ่าไหล่ ลองดูว่า หลังเราตั้งตรง เท้าเราสัมผัสพื้นอยู่หรือเปล่า ค่อยๆหายใจเข้า หายใจออกช้าๆ ลองใช้เวลานี้กับการอยู่กับลมหายใจของตัวเราเอง

ลองหายใจเข้า ดูว่าลมหายใจของเราเข้าไปถึงตรงไหน เวลาหายใจออก ลมหายใจของเราผ่านที่ไหนบ้าง ลองหายใจเข้าลึกๆแล้วก็หายใจออกยาวๆ หลังจากนั้น อยากให้ทุกคนได้มีโอกาสได้ไขว้แขนของเรา แนบกับหน้าอกของตัวเราเอง ให้ปลายนิ้วมือของแต่ละข้างได้แตะบริเวณกระดูกไหปลาร้าของฝั่งตรงข้าม มือซ้ายแตะไห

ปลาร้าข้างขวา มือขวาแตะไหปลาร้าข้างซ้าย ค่อยๆขยับมือแบบผ่อนคลายลง ช้าๆเหมือนกับการกระพือปีกของผีเสื้อค่อยๆสลับกันซ้ายขวา ซ้ายขวา ตบที่หน้าอก ไหล่และบ่าของเราเบาๆ เหมือนกำลังพูดคุยกับหัวใจตัวเอง

อยากชวนน้องๆค่อยๆสังเกตความคิด ความรู้สึกของตัวเราเอง ปล่อยให้ความคิดนั้นดำเนินไปเรื่อยๆ ไม่ต้องขัดขวางเป็นเหมือนก้อนเมฆบนท้องฟ้าที่ลอยผ่านไปผ่านมา โดยที่เราไม่ต้องพยายามกำจัดมัน โดยการตัดสินหรือคิดวนไปมา ลองเคาะบ่าเบาๆแล้วให้เริ่มคิดสิ่งดีๆที่เกิดขึ้นในชีวิตของเรา มีสิ่งดีๆอะไรเกิดขึ้นในชีวิตของเราบ้างหนึ่งวันที่ผ่านไป หนึ่งสัปดาห์ที่ผ่านไป หนึ่งเดือนที่ผ่านไป ลองค้นหาสิ่งดีๆในชีวิตของเรากันครับ เมื่อพบแล้วให้เราลองยิ้มน้อยๆให้กับสิ่งดีนั้น ลองยิ้มผ่านหน้าตาของเราจริงๆในใจของเรา ลองอยู่กับสิ่งดีนั้นสักครู่หนึ่ง

จากนั้นอยากให้เราค่อยๆเข้าไปมองในหัวใจของเรา อีกครั้งหนึ่งลองค้นหาสิ่งที่เป็นสิ่งที่เป็นพลังชีวิต บางคนอาจจะเป็นความเมตตา ความเสียใจที่เกิดขึ้นเมื่อสักครู่ที่เรารู้สึกเสียใจว่าช่วยเพื่อนไม่ได้ จริงๆแล้วมันมีความดีงามบางอย่างในชีวิตที่แสดงออกมาถึงความเมตตาที่เกิดขึ้น ความรัก ความโอบอ้อมอารี หรืออะไรก็แล้วแต่อยากให้เราค่อยๆลองสำรวจดู ได้ไหม ลองสังเกตดูว่าสิ่งดีงามอันนั้นมันอยู่ตรงไหนของร่างกาย แล้วจะนิยามคำศัพท์นั้นว่าอย่างไรดี บางคนบอกเป็นความเมตตา บางคนบอกเป็นความกรุณา บางคนบอกว่ามันคือความรัก หรืออะไรก็แล้วแต่ ขอให้เราใช้เวลาสำรวจดูว่าสิ่งเหล่านั้นมีลักษณะยังไง มีสีสันแบบไหน อุณหภูมิเป็นยังไง ร้อน เย็น อบอุ่น พลังงานของมันเป็นอย่างไร ลองหาว่าจุดศูนย์กลาง ของพลังงานนั้นอยู่ตรงไหน ความเข้มข้นเป็นยังไง ลองจินตนาการให้หัวใจของเราเข้าไปใกล้พลังงานนั้นอีกนิดได้ไหม ใกล้อีกนิดนึง ใกล้เข้าไปอีก ลองค่อยๆใกล้ให้เพียงพอแล้วลองสัมผัสพลังงาน นั้น แล้วค่อยๆจินตนาการให้พลังงานนั้นค่อยๆแผ่ขยายออกไปจากบริเวณที่ใกล้ๆค่อยๆแผ่ออกไปเรื่อยๆออกไปเรื่อยๆ ไปทั่วร่างกายของเรา อยากให้ช่วงเวลานี้เราอยู่กับตัวเองสักครู่ (ดนตรีบรรเลงดังขึ้น ๑ นาที)

อยากเชิญชวนทุกคนให้มีโอกาส ได้ขอบคุณสิ่งดีงามนั้นในชีวิตของเรา ถึงการมีชีวิตอยู่ ขอบคุณที่เราได้นั่งอยู่ที่นี่ ขอบคุณหัวใจของเรา ขอบคุณที่เรามีกันและกัน ขอบคุณพี่น้องที่นั่งอยู่กับเรา ขอบคุณประสบการณ์ที่เราได้เรียนรู้ ขอบคุณที่เรารู้สึกเศร้าใจ เสียใจที่เรายังรับรู้ว่า นี่คือความเมตตา หรือความเป็นมนุษย์ของเรายังดำรงอยู่ อยากให้เราขอบคุณบางสิ่งบางอย่างในหัวใจของเรา

สุดท้ายนี้อยากให้เราได้มีโอกาสสัญญากับตัวเองบางอย่างได้มั้ย สิ่งดีงามที่ค้นพบเราจะให้เค้าได้มีโอกาสได้เป็นประโยชน์ ได้ออกไปช่วยเหลือคนต่างๆอย่างไรได้บ้าง สัญญากับตัวเองบางอย่าง ถึงความตั้งใจที่เราอยากจะได้นำเอาสิ่งต่างๆ นี้ออกไปใช้ใน ชีวิตจริง บางคนอาจต้องการใช้เวลาตรงนี้สักครู่นึงในการอยู่กับตรงนั้น สามารถที่จะทำได้

ถ้าบางคนที่ได้ถ้อยคำหรือได้คำสัญญาบางอย่างแล้ว อยากเชิญชวนให้เข้ามาพิมพ์ในแชทได้ไหม ถึงสิ่งที่สัญญา ที่อยากจะเอาไปทำต่อไป (ดนตรีบรรเลงดังขึ้น) ถ้าใครสะดวกสามารถพิมพ์แชทได้เลย สัญญาใจกับตัวเอง เราไม่รู้ว่าในสถานการณ์จริงที่เราได้เจอกับความทุกข์ยากลำบากหัวใจของเราจะเป็นอย่างไร หากได้กลับมาดูแลหัวใจของเราให้มั่นคง เข้มแข็งเติมหัวใจของเราได้เต็มให้อ่อนโยนขึ้น จะช่วยเราได้มากทีเดียว

ใครสะดวกที่อยากแบ่งปันว่าเกิดอะไรขึ้น หรืออยากแบ่งปันว่าสัญญาอะไร หรืออยากพิมพ์ก็พิมพ์ได้เลย ช่วงเวลาสุดท้ายนี้

ช่วงสุดท้ายนี้เชื่อว่า เมื่อเราได้โอบกอดตัวเอง เราจะไปโอบกอดคนอื่นและส่งพลังงานดีๆอย่างนี้ให้กับคนอื่นได้ด้วยเช่นเดียวกัน

กิจกรรมที่ 6 สรุปการเรียนรู้

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้รับการอบรมสรุปบทเรียนที่ได้รับรู้ตลอดทั้งโครงการ

รายละเอียดกิจกรรม

สรุปเป็นภาพเหตุการณ์การอบรมตลอดหลักสูตรนำเสนอเป็น Power point แจ้งรายละเอียดการตอบแบบสอบถามกับการรับประกาศนียบัตร ขอสามคำสำหรับการเรียนรู้ตลอดโครงการ

****