

## บทเรียนที่ ๓.๑ การให้คำปรึกษาผู้ถูกระทำด้วยความรุนแรง ในครอบครัวเบื้องต้น

### ๑. ความหมาย

**การให้คำปรึกษา** (counselling) เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยเหลือแก่บุคคลให้คนที่ประสบปัญหา เช่น ถูกระทำด้วยความรุนแรงต่อบุคคลในครอบครัว หรือมีความขัดแย้งต่าง ๆ ในครอบครัว ที่ทำให้ครอบครัวไม่มีความสุข ความสงบ เป็นต้น โดยให้ผู้ถูกระทำหรือผู้ประสบปัญหาครอบครัวสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาและผ่านพ้นอุปสรรคช่วงวิกฤตของชีวิตไปได้ด้วยตัวเอง

การให้คำปรึกษาเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่ผู้ให้คำปรึกษา (counsellor) ควรปฏิบัติต่อผู้มาขอรับคำปรึกษา (counselee หรือ client) อย่างเอาใจใส่ เพราะปัญหาบางอย่างเป็นเรื่องที่อ่อนไหว เปิดเผยได้ยาก ผู้ประสบปัญหามักจะอับอาย ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องปราศจากอคติ เช่น ไม่นำเอาความคิดความเชื่อส่วนบุคคลมาใช้ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ที่มาขอรับบริการช่วยเหลือ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาความรุนแรงในครอบครัว

การให้คำปรึกษาทำได้หลายระดับ ตั้งแต่การให้คำปรึกษาแก่คนในครอบครัวไปจนถึงการให้คำปรึกษาแบบครอบครัวบำบัด ซึ่งสมาชิกในครอบครัวทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการเข้าใจปัญหา หาทางคลี่คลายหรือแก้ไขปัญหาร่วมกัน ช่วยกันปรับเปลี่ยนตนเอง โดยไม่ต้องรอให้อีกฝ่ายหนึ่งแก้ไขก่อน นักวิชาชีพที่เกี่ยวข้องจะไม่ใช้วิธีค้นหาตัวปัญหาหรือหาคนผิด ไม่ตัดสินว่าใครผิดใครถูก แต่เป็นการช่วยกันปรับความสัมพันธ์ระหว่างกัน การปฏิบัติที่ดีต่อกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน บนพื้นฐานของความรัก ความอบอุ่นความห่วงใย และความปรารถนาดีต่อกัน เป็นต้น

ในกรณีที่ครอบครัวมีความขัดแย้งสะสมมานาน ควรแนะนำให้คิดวิเคราะห์เฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน หาวิธีการเพื่อคลี่คลายความขัดแย้งหรือภาวะวิกฤติ (แทนการขุดคุ้ยปัญหาเพื่อหาสาเหตุ หาผู้ผิด ซึ่งทำให้ยิ่งปัญหาพอกพูนมากยิ่งขึ้น) ถือว่าจะเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตครอบครัวเพื่อให้ทุกคนมีความสุข

### ๒. ความคาดหวังของผู้มาขอรับคำปรึกษา

ผู้ถูกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวที่มาขอรับคำแนะนำปรึกษา หรือมาแจ้งเหตุการณ์ถูกระทำรุนแรงจากคนในครอบครัว ต้องเผชิญสถานการณ์ความรุนแรงและผ่านการตัดสินใจเพื่อหาทางออกจากปัญหา ดังนั้น ผู้ถูกระทำรุนแรงดังกล่าวมีความคาดหวังต่าง ๆ จากการมาขอรับคำปรึกษา ดังนี้

- ๑) การรับฟังอย่างตั้งใจ ไม่แทรกแซง ไม่ตัดสินเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- ๒) การช่วยวิเคราะห์แยกแยะสิ่งต่าง ๆ เช่น อารมณ์ความรู้สึกเกี่ยวกับเรื่องราวหรือเหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้น เกี่ยวกับผู้กระทำ หรือตัวของผู้ถูกระทำรุนแรงเอง
- ๓) การทำความเข้าใจแยกแยะให้เห็นอันตรายจากเรื่องราวหรือเหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้น และที่คาดว่าอาจเกิดขึ้นต่อไป

๔) การแนะนำผู้ถูกระงับการกระทำรุนแรงและการแจ้งสิทธิที่พึงได้รับ รวมทั้งให้คำแนะนำแหล่งหรือทรัพยากรที่ให้การสนับสนุนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาค

๕) การชี้ให้เห็นเอกลักษณ์หรือตัวตนของผู้ถูกระงับการกระทำที่มาขอคำปรึกษาว่ามีความเข้มแข็งและความกล้าหาญหรือไม่ อย่างไร

๖) การแยกแยะให้เห็นพลังสำหรับการดำเนินชีวิตอย่างมีเป้าหมายโดยปราศจากความรุนแรง

๗) การช่วยให้ผู้ถูกระงับการกระทำมีความเข้าใจว่าผู้กระทำรุนแรงจะต้องรับผิดชอบการกระทำของตัวเอง

### ๓. บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา

ตามปกติผู้มีบทบาทหน้าที่ให้คำปรึกษาจะเป็นนักวิชาชีพ เช่น นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นผู้ผ่านการอบรมความรู้และทักษะเฉพาะ สามารถให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างมืออาชีพ แต่เนื่องจากปัญหาความรุนแรงในครอบครัวเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยเมื่อเกิดขึ้นก็ส่งผลกระทบต่อรุนแรงมากน้อยต่างกันออกไป การป้องกันและแก้ไขปัญหาดังแต่ในช่วงที่ยังไม่มีลักษณะความรุนแรงและส่งผลกระทบมากจึงมีความจำเป็นต้องทำในทุกระดับ ซึ่งในบางกรณีที่ถูกกระทำรุนแรงจากบุคคลในครอบครัวจึงจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ผู้ที่อยู่ใกล้กับผู้เผชิญปัญหา ที่อาจเป็นเจ้าของหน้าที่ในท้องถิ่นหรือเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ใกล้ชิดกับผู้ประสบปัญหาในชุมชน จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานในการให้คำแนะนำช่วยเหลือในเบื้องต้นก่อนที่จะมีกระบวนการให้ความช่วยเหลือจากนักวิชาชีพอย่างเป็นทางการ

บทบาทของผู้ที่สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ถูกระงับการกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวและสมาชิกของครอบครัวที่เป็นผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าว มีดังนี้

๑) ช่วยเหลือผู้ที่มีความทุกข์ทางด้านอารมณ์ – จิตใจ

๒) พยายามให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการเรียนรู้ เข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหาและตัดสินใจเลือกทางแก้ไขปัญหาก็เหมาะสมด้วยตนเอง

๓) ผู้นำหน้าที่ให้คำปรึกษาต้องเรียนรู้เทคนิคในกระบวนการให้คำปรึกษาและควรได้รับการฝึกทักษะหรือความสามารถและเทคนิคต่าง ๆ จนเกิดความชำนาญในการพูดคุยกันตามกระบวนการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา

### ๔. กระบวนการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาเพื่อหาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาคการถูกระงับการกระทำรุนแรงจากบุคคลในครอบครัวมีการดำเนินการตามกระบวนการต่อไปนี้

๑) **เล่าเรื่องราวหรือเหตุการณ์ความรุนแรง** เริ่มต้นโดยให้ผู้มาขอรับคำปรึกษาเล่าเรื่องราว หรือเหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้น ด้วยการให้ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกระงับการกระทำรุนแรง) ได้บอกเล่าเรื่องราวหรือเหตุการณ์ เพื่อให้ผู้ให้คำปรึกษาทำหน้าที่ค้นหาปัญหาที่แท้จริงที่เกิดขึ้น ปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหานั้น รวมทั้งข้อมูลสำคัญอื่น ๆ เกี่ยวกับผู้กระทำ ครบครัน และผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาความรุนแรงในครอบครัว เป็นต้น

**๒) เอื้อและนำไปสู่ทางเลือกในการจัดการปัญหา** โดยช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสำรวจสังคม หรือพยากรณ์หน่วยงานหรือบุคคลที่เอื้ออำนวยและนำไปสู่แนวในการจัดการปัญหาความรุนแรงในครอบครัวที่เผชิญอยู่ ซึ่งในส่วนนี้ผู้ปฏิบัติงานสามารถสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมจากการทำงานร่วมกันของทีมสหวิชาชีพ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแนวทางให้ความช่วยเหลือ

**๓) ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง** จุดมุ่งหมายสำคัญคือ ผู้ประสบปัญหาจะต้องสามารถจัดการปัญหาตนเองได้ ผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาไม่ใช่ผู้ชี้นำการตัดสินใจ หรือตัดสินใจแทนผู้มาใช้บริการ แต่เป็นผู้ทำหน้าที่ช่วยให้ผู้ถูกกระทำสามารถแยกแยะสถานการณ์ปัญหา และสาเหตุ หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดปัญหาได้ด้วยตัวเอง เพื่อให้ผู้ถูกกระทำรุนแรงสามารถหาทางออกสำหรับการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ปัญหาที่เผชิญอยู่

**หมายเหตุ** การให้คำปรึกษาดำเนินการได้ตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ การสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) การศึกษารวบรวมข้อมูลหรือการสำรวจปัญหา นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของปัญหา การวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว การดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ และการติดตามประเมินผลการให้คำปรึกษาในเบื้องต้น ซึ่งการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือกับทีมสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

## **๕. เทคนิคการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาเบื้องต้นและผู้ให้บริการและการสืบค้นข้อมูล**

**๑) แนวการสร้างสัมพันธภาพ** การพูดคุยระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้ให้บริการที่เป็นผู้รับคำปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ถูกกระทำรุนแรงจากบุคคลในครอบครัว จะเริ่มด้วยการสร้างความอบอุ่น ไว้วางใจ และแสดงถึงความตั้งใจที่จะรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ ของผู้รับคำปรึกษา หรือผู้ถูกกระทำรุนแรง ดังนี้

๑.๑) สร้างบรรยากาศที่อบอุ่น มีมิตรไมตรี กล่าวคำต้อนรับ เชื่อเชิญให้นั่ง พูดคุยให้ผ่อนคลาย เพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีในเบื้องต้น

๑.๒) แสดงหรือสื่อให้ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) เห็นความตั้งใจจริงของผู้ให้คำปรึกษา เช่น

- การแสดงออกทางสีหน้า - แววตา มีการประสานสายตาระหว่างการสนทนา
- การแสดงท่าทางการเคลื่อนไหวของร่างกาย ทำตัวเป็นกันเอง ท่าทางที่มีชีวิตชีวา ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้เกิดความรู้สึกว่าพร้อมที่จะให้คำปรึกษา และมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ
- การตอบสนองทางคำพูด - น้ำเสียง ใช้น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล และควรตอบสนองด้วยคำพูดสั้น ๆ บ้าง เช่น ค่ะ ครับ อืม ใช่ เพื่อช่วยกระตุ้นผู้รับคำปรึกษากลับพูดมากขึ้น

**๒) การสืบค้นข้อมูลและทำความเข้าใจปัญหา** ในระหว่างการสนทนาของผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) ผู้ให้คำปรึกษาต้องช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามองเห็นคุณค่าของตนเอง สามารถสำรวจตนเองจนเกิดความเข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของตนอย่างกระจ่างแจ้ง พร้อมทั้งจะวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ และมองเห็นแนวทางในการแก้ไขปัญหของตน

ขั้นตอนของการสนทนาเพื่อสืบค้นข้อมูล วิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา และทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

**๒.๑) เปิดประเด็น-สร้างความคุ้นเคย** เป็นการเริ่มต้นการสนทนาด้วยการทักทาย พูดคุยเพื่อสร้างความคุ้นเคย กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการพูดคุย และแสดงออก

**๒.๒) รับฟัง-เป็นผู้ฟังที่ดี** ผู้ให้คำปรึกษารับฟังคำพูดของผู้รับคำปรึกษาอย่างเป็นกันเอง และพร้อมที่จะเข้าใจอารมณ์ - ความรู้สึก แสดงความจริงใจ พร้อมที่จะรับฟัง และเป็นผู้ฟังที่ดี

**๒.๓) พูดคุย-จับใจความ** ผู้ให้ปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาพูดคุย และระบายความรู้สึกที่มีอยู่ในใจออกมา ในขณะที่เดี๋ยวกันนี้ ผู้ให้ปรึกษาที่เป็นผู้ฟังจะต้องจับใจความสำคัญ สังเกตอารมณ์ และความรู้สึกของผู้พูด

**๒.๔) ระบายความรู้สึก-คลายทุกข์ ไม่อคติ** การให้คำปรึกษาต้องทำโดยไม่มีอคติ ไม่สรุปความเอาเอง การตั้งใจฟังจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถพูดออกมาได้ ช่วยระบายความรู้สึกที่เป็นทุกข์ให้คลายลง

**๒.๕) ปฏิบัติยาตอบสนอง** ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีสมาธิในการฟัง และสนใจติดตามเรื่องราว มีการสนองตอบทั้งด้านกิริยา ท่าทาง และคำพูด

## **๖. เทคนิคการพูดคุยกับผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง)**

ผู้ให้คำปรึกษาหรือผู้ที่รับเรื่องร้องทุกข์ที่จะต้องทำหน้าที่พูดคุยกับผู้ถูกกระทำ จะต้องเข้าใจสภาวะทางจิตใจของผู้ที่คุยด้วย ซึ่งเผชิญหรืออยู่ในสถานการณ์ปัญหาว่า อาจจะมีภาวะบาดเจ็บ ตกใจหรือช็อคกับเหตุการณ์ หรืออาการอื่น ๆ ที่เป็นผลจากการถูกกระทำรุนแรงจากคนใกล้ชิดในครอบครัว แม้บางคนอาจจะหัวเราะกลบเกลื่อน บางคนอาจจะแสดงความไม่เป็นมิตร ซึ่งแต่ละคนก็จะมีกิริยาและการรับมือกับปัญหาที่แตกต่างกัน ผู้ให้คำปรึกษาจะพบผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) ที่มีลักษณะต่าง ๆ กัน จากท่าทีของแต่ละคนและแนวทางการพูดคุยต่อไปนี้น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้กับการพูดคุยให้คำปรึกษา เช่น

**๑) ผู้มีความเครียด** ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) จากคนในครอบครัว บางคนที่มาพบมีความเครียดมาก มีความกังวล อาจแสดงความก้าวร้าว หรือพูดจาแบบระมัดระวังหรือเป็นทางการมากเกินไป จึงต้องพยายามให้ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) ผ่อนคลายและมีท่าทีที่เป็นพฤติกรรมทางบวกมากขึ้น รู้สึกสบายมากขึ้น ดังนั้น ควรใช้คำพูดหรือคำถามง่าย ๆ ไม่สร้างความเครียด กังวล ทำให้รู้สึกปลอดภัย ไม่กดดัน

**๒) ผู้ที่พูดน้อย** ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) ที่มาพบและขอความช่วยเหลืออาจมีการแสดงออกในลักษณะพูดน้อย พูดสั้น ๆ และอาจยังไม่กล้าไม่เปิดเผย หรือมีพฤติกรรมต่อต้าน ผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องพยายามพูดคุยและตั้งคำถามแบบปลายเปิด ให้กำลังใจ และสร้างความไว้วางใจ

**๓) ผู้ที่พูดเยาะ** ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) อาจมีบางคนที่มีการแสดงออกในลักษณะที่พูดมากเกินไป อาจเป็นผลหรือสัญญาณของการช็อคหรือตกใจกับอาการบาดเจ็บ ในสถานการณ์เช่นนี้ ผู้ให้บริการอาจจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) บอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง และตั้งใจรับฟังข้อมูลต่าง ๆ ทำความเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) ต้องการสื่อความหมาย อาจจะซักถาม หรือทบทวนสิ่งที่ได้ยินได้ฟังว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้องหรือไม่

**๔) ผู้ที่พูดเกินจริงหรือแสดงออกมากเกินไปจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง** ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) บางคนอาจจะพูดเกินไปจากความเป็นจริง เช่น การพูดถึงอาการบาดเจ็บและสิ่งที่ต้องการร้องเรียน หรือต่อต้านผู้ที่พยายามจะทำร้าย ดังนั้น นอกจากผู้ให้บริการจะให้ความสำคัญกับความรู้สึกหรือการแสดงออกของผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) และค้นหาสิ่งที่ผู้มาใช้บริการคิดว่าเป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นเท่านั้น ที่สำคัญกว่าคือการจัดการกับความทุกข์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) ซึ่งเป็นอาการบาดเจ็บทางจิตใจที่มองเห็นได้ การตรวจสอบหรือค้นหาความจริง อาจไม่สิ่งจำเป็นหรือสำคัญมากนัก

**๕) ผู้ที่แสดงความเจ็บหรือนิ่งเฉยมากเกินไป** ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) บางคนอาจจะดูเหมือนนิ่ง เฉยเมย หรือดูสงบมากเกินไปขณะเมื่อเล่าถึงเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเกิดขึ้นโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ และอาจเป็นเพราะอาจยังมีอาการช็อค ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) เล่าเรื่องที่เกิดขึ้น หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อลดอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นผลกระทบจากการถูกกระทำด้วยความรุนแรง ซึ่งการดำเนินชีวิตท่ามกลางเหตุการณ์ความรุนแรงอาจส่งผลให้ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) ยังรู้สึกหวาดกลัว โดยเฉพาะเมื่อคิดถึงสิ่งไม่คาดฝันจะเกิดขึ้นกับตน จนกลายเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นปกติที่ในชีวิตประจำวัน

**๖) ผู้ที่แสดงความโกรธอย่างรุนแรง** ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) บางคนอาจจะแสดงอาการโกรธเกรี้ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นหรือกำลังจะเกิดขึ้น โดยการแสดงความโกรธให้เห็น ดังนั้น หากผู้ให้คำปรึกษาพบเหตุการณ์เช่นนี้ ต้องไม่ตื่นตระหนกหรือรับอารมณ์นี้ ฟังระลึกว่าไม่ใช่เรื่องที่คุณให้คำปรึกษาควรแสดงความโกรธตอบ แต่เป็นสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) แสดงความโกรธต่อผู้ที่กระทำรุนแรงหรือต่อสังคมให้เห็น ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้เป็นสิ่งดีที่แสดงให้เห็นว่า ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) เชื่อมมั่นว่าหากมาขอความช่วยเหลือแล้วจะปลอดภัย และหากรู้สึกว่ามีความปลอดภัย ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) จะสามารถแสดงความโกรธโดยไม่ต้องหวาดกลัว และยอมให้ความไว้วางใจ เมื่อมีความรู้สึกดีขึ้น ผู้ให้บริการ

จึงจำเป็นต้องส่งเสริม/กระตุ้นให้แสดงความรู้สึก แต่ต้องสามารถควบคุมสถานการณ์ การแสดงความรู้สึกดังกล่าวให้ได้

**๗) ผู้ที่แสดงอาการตีโพยตีพาย/อาการทางประสาท** ผู้ที่มีประสบการณ์ที่ได้รับผลกระทบจากการบาดเจ็บและมีความทรงจำที่เจ็บปวดร้ายแรง ส่งผลกระทบให้มีอารมณ์แปรปรวน ควบคุมตัวเองไม่ได้ ดังนั้น ความไว้วางใจจากผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) จึงมีความสำคัญ ผู้ให้คำปรึกษาควรปล่อยให้ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) ได้ผ่อนคลายมากขึ้น บางคนอาจจะร้องไห้ พึมพาย แสดงว่า ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) มีความเชื่อใจ กล้าแสดงออกต่อหน้าผู้ให้คำปรึกษา เพื่อให้รับรู้อารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริง ผู้ให้คำปรึกษาจึงควรปล่อยให้ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) แสดงความรู้สึกอย่างเต็มที่ จนมีความพร้อมที่จะเล่าเรื่องราว หรือเหตุความรุนแรงที่ถูกกระทำจากคนในครอบครัว

**๘) ผู้ที่อยู่ในความนิ่งเงียบ** ผู้ถูกกระทำที่มารับคำปรึกษาบางคนไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมจะตอบสนองหรือตอบกลับ ทำให้ไม่สามารถสอบถามข้อมูลเรื่องราวได้ อาการที่แสดงความตกใจเป็นผลจากการช็อคหรือการถูกกระทำอย่างรุนแรงต่อเนื่อง ทำให้ผู้ถูกกระทำต้องอดทนจากการถูกคุกคามอย่างเงียบ ๆ ไม่กล้าบอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ให้ใครฟัง โดยผู้กระทำรุนแรงมักห้ามหรือขู่ไม่ให้บอกใคร ชูว่าหากบอกให้ใครรู้อาจได้รับอันตราย (หรืออาจทำให้คนที่รักได้รับอันตราย) ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) เกรงกลัวว่าหากมีคนอื่นรู้จะทำให้ผู้กระทำ ซึ่งเป็นคนใกล้ชิด (เช่น พ่อ/พ่อเลี้ยง แม่/แม่เลี้ยง ฯลฯ) ได้รับความเดือดร้อน จึงเป็นการยากที่จะทำให้ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) กล้าบอกเล่าข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นให้เจ้าหน้าที่ หรือผู้ให้คำปรึกษาได้รับรู้ ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาต้องอดทน ใจเย็น สร้างความไว้วางใจ และเปิดใจรับ โดยไม่สามารถเร่งรัดในการสอบถามข้อมูลได้มากนัก

**๙) ไม่มั่นใจว่าจะได้รับความช่วยเหลือตามความคาดหวัง** ผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) บางคนอาจไม่กล้าแสดงความรู้สึกหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ความรุนแรงที่เผชิญอยู่ทั้งหมดได้ เพราะไม่แน่ใจว่าผู้ให้คำปรึกษาจะช่วยเหลืออะไรได้ จึงควรอยู่ระหว่างการตัดสินใจว่า "ควร" ให้ข้อมูล ให้ความร่วมมือหรือให้ข้อมูล โดยอาจไม่เล่าเรื่องราวทั้งหมด ดังนั้น พึงตระหนักว่า แต่ละคนมีพฤติกรรมหรือลักษณะเฉพาะ ของตนเองในการรับมือกับปัญหาหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต ผู้ให้คำปรึกษา ต้องมีความยืดหยุ่น เปิดใจกว้าง และไม่ตัดสิน

### **๗. จรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษา**

ผู้ให้คำปรึกษาหรือผู้ทำหน้าที่ในลักษณะการให้คำปรึกษาเบื้องต้นต้องทำงาน ร่วมกับทีมสหวิชาชีพ อาจเป็นเจ้าหน้าที่ทำงานของหน่วยงานของกระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เป็นผู้รับทราบปัญหา ของผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) หรือขอความช่วยเหลือเบื้องต้น อย่างไรก็ตาม แม้ผู้ให้คำปรึกษาเบื้องต้นจะมีใบนักวิชาชีพ แต่การให้คำปรึกษาก็ต้องปฏิบัติตาม จรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษาอย่างเคร่งครัด ดังนี้

- ๑) ต้องเคารพสิทธิและรักษาสวัสดิภาพของผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) เพื่อมิให้เกิดอันตราย
- ๒) ต้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) เก็บรักษาความลับ
- ๓) สามารถนำปัญหาไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญกว่าได้ แต่ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเฉพาะตัวของผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง)
- ๔) การบันทึกเสียง หรือเรื่องราวของผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) ต้องได้รับอนุญาตจากผู้รับคำปรึกษาที่เป็นเจ้าของปัญหา
- ๕) ต้องเคารพในสิทธิ และยอมรับความสามารถและการตัดสินใจของผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง)
- ๖) ต้องพัฒนาศักยภาพของผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) ให้พึ่งตัวเอง
- ๗) ส่งต่อผู้รับคำปรึกษา (ผู้ถูกกระทำรุนแรง) ไปยังผู้เชี่ยวชาญกว่า หรือเฉพาะด้านเพื่อประโยชน์ของผู้รับคำปรึกษา
- ๘) ใช้วิจรณ์ญาณที่เหมาะสมในการขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ
- ๙) ต้องระมัดระวังไม่ครอบงำความคิด การกระทำของผู้รับบริการ

