

เนื้อหาความรู้การฝึกอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับบุคลากรและอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

นางสาว วรวรรณ หนึ่งด่านจาก
นาย วรฉัตร แก้วกูร
นางสาว นุชนาฏ ชิตตะคุ
นางสาว ดรุณี พัฒนขจร
นาง นาทยา ทฤษฎีคุณ

โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา
โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์ และศูนย์สุขภาพจิตที่ 9

คำนำ

เนื้อหาความรู้การฝึกอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับบุคลากรและอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นเนื้อหามาจาก คู่มือการให้คำปรึกษาขั้นพื้นฐาน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข 2546 ซึ่งเป็นExplicit Knowledge เพื่อนำมาใช้ร่วมกัน ในการพัฒนา ศักยภาพและพัฒนาเครือข่ายสุขภาพจิตเด็กวัยรุ่น กับ **ต้นแบบแผนการสอนการให้คำปรึกษาเบื้องต้น สำหรับ อาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา** ซึ่งเป็น Tacit knowledge ที่เกิดจากกระบวนการจัดการความรู้และวิจัย พัฒนาเทคโนโลยีสุขภาพจิต 7 ขั้นตอนของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ที่เกิดจากการพัฒนาร่วมกันของศูนย์สุขภาพจิตที่ 9 ร่วมกับ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โรงพยาบาลเทพรัตน์และโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนรินทร์ ใน ปีงบประมาณ 2564-2566 โดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจาก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่มีวิจัยศูนย์สุขภาพจิตที่ 9 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ขอขอบพระคุณผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญจากกรมสุขภาพจิตและบุคลากรทุกท่านที่มีส่วนร่วม ในการพัฒนาต้นแบบแผนการสอนและเนื้อหาความรู้การฝึกอบรมการให้การปรึกษาเบื้องต้น สำหรับบุคลากร และอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เล่มนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งจะเป็นประโยชน์ ในการพัฒนาศักยภาพอาจารย์ที่ปรึกษาและหรืออาจารย์ผู้สอนให้มีความรู้และทักษะการให้การปรึกษาเบื้องต้น สามารถนำไปให้คำปรึกษาและดูแล เฝ้าระวังสุขภาพจิตนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นต้นแบบและขยายผลไปยังมหาวิทยาลัยอื่นๆต่อไป

ผู้ลงนาม.....

ปี 2566

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทที่ 1 ธรรมชาติของจิตใจ	1
- บุคลิกภาพและการพัฒนา	8
- บุคลิกภาพกับงานบริการ	17
บทที่ 2 คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา	19
- เจตคติกับการให้การปรึกษา	20
- ความร่วมรู้สึก (Empathy)	24
บทที่ 3 ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา	43
- ความหมายของการให้การปรึกษา	43
- ลักษณะเฉพาะของการให้การปรึกษา	44
- กระบวนการให้การปรึกษา	47
บทที่ 4 ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา	51
บทที่ 5 การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ	69
บทที่ 6 การสำรวจและทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ	77
บทที่ 7 การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการปรึกษา	107
บรรณานุกรม	133
ภาคผนวก	135
- รายชื่อคณะผู้เชี่ยวชาญ	137
- รายชื่อคณะทำงานพัฒนาคู่มือ	139
(สีแดง---พี่หรือเราตัดออกดีไหมคะและ รบกวนอาจารย์ พิมพ์บรรณานุกรมเพิ่มได้ไหมคะ)	

บทที่ 1

ธรรมชาติของจิตใจ

การให้การปรึกษา เป็นกลวิธีหนึ่งในการช่วยเหลือ และดูแลผู้ที่มีความทุกข์ทางจิตใจ หรือผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิต รวมถึงครอบครัวของบุคคลเหล่านี้ด้วย ดังนั้นการให้การปรึกษาที่มีคุณภาพ ผู้ให้การปรึกษาจึงจำเป็นต้องดึงหลักวิชาการด้านต่าง ๆ เข้ามาเพื่อทำความเข้าใจในใจบริบทของ “คน” โดยเฉพาะเรื่องธรรมชาติของจิตใจที่ส่งผลให้คนมีความคิด ทัศนคติ ความเชื่อและพฤติกรรมต่าง ๆ และนำไปใช้ประโยชน์ในการทำความเข้าใจภาวะจิตใจของผู้รับการปรึกษา และที่สำคัญที่สุดคือ การเข้าใจภาวะจิตใจของตนเองด้วย (เรียกว่า “รู้เขา รู้เรา”)

1. จิตใจ (Mind) ประกอบด้วยระดับจิตสำนึก และจิตใต้สำนึก

จิตสำนึกเป็นส่วนซึ่งเราสามารถตระหนักรู้หรือรับรู้ได้ ส่วนจิตใต้สำนึกเป็นส่วนที่เรามิอาจเข้าใจได้ในระดับการคิดนึกด้วยเหตุผล มีการทำงานด้วยกลไกทางจิตต่าง ๆ ภายใน ซึ่งเราไม่รู้ตัว

ปัญหาทางจิตในก็มีทั้งสองระดับเช่นกัน การให้การปรึกษาเป็นการช่วยเหลือจิตใจในระดับจิตสำนึกอันเกิดจากสถานการณ์แวดล้อมซึ่งเราเรียกว่า Psycho – social problem ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความทุกข์ หรือความไม่สบายใจ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

2. จิตใจ (ระดับจิตสำนึก) ประกอบด้วย ความคิดและความรู้สึก

จิตใจระดับจิตสำนึก (Conscious Mind) ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ความคิด (Cognition) และอารมณ์ ความรู้สึก (Emotion) ดังนั้นโดยทั่วไปเรามักเรียกจิตใจ ในภาพรวมว่า “ความรู้สึกนึกคิด” ซึ่งเป็นส่วนที่เราสามารถตระหนักรู้ได้และเป็นการทำงานของสมอง แม้บางครั้งเราจะใช้คำว่า “หัวใจ” แทนก็ตาม

3. ความคิดและความรู้สึกสามารถโน้มนำกันได้

ความคิดในทางบวก สามารถโน้มนำ ความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ให้เป็นทางบวกได้ เช่น ถ้าเราคิดในสิ่งดี มองโลกหรือผู้รอบข้างด้วยความคิดที่ดี เห็นสิ่งดีในผู้อื่น ก็จะเป็นเหตุให้เกิดความรู้สึกในทางบวก หรือในทางดี ตรงกันข้าม ความคิดในทางลบก็ชักนำ ความรู้สึกให้เป็นทางลบได้เช่นกัน

อารมณ์ในทางใด ก็โน้มนำความคิดในทางเดียวกัน เช่น ถ้าเรามีความรักต่อใครคนหนึ่ง เราจะคิดถึงแต่สิ่งดีงามในตัวเขา แต่เมื่อใจถูกแทนที่ด้วยความโกรธหรือเคืองแค้น การกระทำต่าง ๆ ในทางไม่ดีที่เขาเคยทำก็จะผุดขึ้นในความคิดของเรา และเป็นการยากหากจะพูดถึงความดีที่เขาเคยทำในอดีต

4. อารมณ์ใด ๆ ก็ตามจะรบกวนการทำงานของความคิด

หากภาวะจิตใจเต็มไปด้วยอารมณ์ ไม่ว่าจะเป็นความกังวล ความโศกเศร้า ความโกรธหรือแม้จะเป็นความตื่นเต้น ดีใจก็ตาม ในขณะที่นั้นประสิทธิภาพการทำงานของความคิดจะลดลง ไม่ว่าจะเป็นการคิดด้วยเหตุผล การคิดคำนวณ หรือการตัดสินใจใด ๆ

ดังนั้น หากผู้ให้การปรึกษา ต้องการให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะ หรือตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติ จำเป็นต้องให้ผู้รับการปรึกษาอยู่ในภาวะอารมณ์ที่สงบเสียก่อน เพราะภาวะอารมณ์จะรบกวนการทำงานของความคิดหรือสกัดกั้นการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ

ในทางกลับกัน จะพบว่าหากจิตใจมีสมาธิ ปราศจากภาวะอารมณ์ใด ๆ ความคิดจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ปัญญาหรือความหยั่งรู้จะบังเกิดขึ้นในภาวะที่จิตนิ่งเป็นสมาธิเท่านั้น

5. ความทุกข์ใจที่พบบ่อย ได้แก่ ความกังวล ความเสียใจ และความโกรธ

ความวิตกกังวล เป็นภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อคิดล่วงหน้าไปถึงสถานการณ์ในอนาคตที่ยังไม่เกิดขึ้น ซึ่งอาจเกิดผลในทางใดทางหนึ่ง อันมีผลกระทบต่อชีวิต

ความเสียใจ เป็นภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากผ่านสถานการณ์หรือทบทวนเหตุการณ์ในอดีตที่มีความหมายถึงการสูญเสีย หากจิตใจมีความผูกพันอย่างมาก หรือยึดมั่นต่อสิ่งที่ “สูญเสีย” ความเสียใจยิ่งเกิดมาก

ความโกรธ เป็นภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อพบสิ่งที่ตนไม่ต้องการและกระทบต่อความคาดหวังทำให้มีแนวโน้มตอบโต้ด้วยพฤติกรรมต่าง ๆ ทั้งคำพูดหรือการกระทำ

6. ความคิดที่แสดงออกทางวาจา (Verbal expression) และความคิดที่แสดงออกทางกาย (Non-Verbal expression)

เมื่อเรามีความคิดบางอย่างที่ต้องการสื่อให้ผู้อื่นรับรู้หรือเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เราจะแสดงออกทางคำพูดและอารมณ์ความรู้สึก ก็จะสามารถสื่อสารให้รู้ได้โดยแสดงออกทางน้ำเสียง แววตา สีหน้า ท่าทาง รวมทั้งการสัมผัสร่างกายต่อกัน

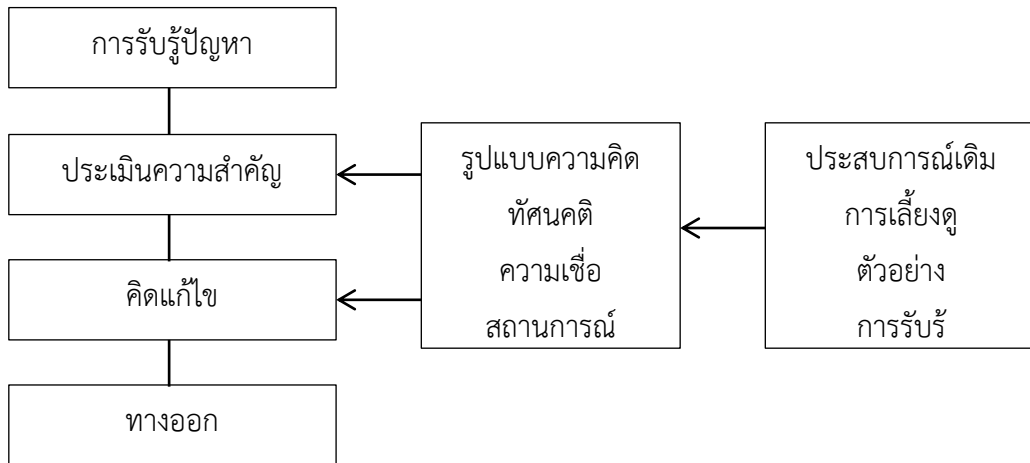
หากอารมณ์ ความรู้สึกมีน้อยจะปรากฏให้รู้ทางแววตา เมื่ออารมณ์มากขึ้นการแสดงออกจะปรากฏให้เห็นทางสีหน้า และหากปริมาณหรือความเข้มข้นของอารมณ์สูงมากจะแสดงออกทางท่าทาง

ดังนั้นในการที่ผู้ให้การศึกษาเกิดความเข้าใจในภาวะจิตใจของรับการปรึกษา จึงต้องมีทักษะการฟังอย่างตั้งใจรวมทั้งการสัมผัสร่างกายต่อกัน ต้องเป็นผู้ช่างสังเกตและไวต่อการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น จึงจะสามารถรับรู้และทำความเข้าใจต่อความคิดและภาวะอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาได้ดี

มนุษย์แต่ละคนเมื่อเผชิญปัญหา จะมีปฏิกิริยาแตกต่างกันออกไป ทั้งด้านอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม ตามพื้นฐานทางจิตใจ (การเลี้ยงดู แบบอย่าง การเรียนรู้) และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น บางคนเมื่อตกงานจึงมองว่าเป็นเรื่องใหญ่หมดหนทางแก้ไข ขณะที่บางคนมองว่ายังมีทางแก้ไข เพียงแต่ต้องใช้เวลาใช้ความพยายามบ้าง

ดังนั้น การเผชิญปัญหา มีขั้นตอนง่าย ๆ ตั้งแต่การรับรู้ปัญหา การประเมิน/มองเห็นความสำคัญ การคิดแก้ไข และการวางแผนปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนเหล่านี้อาจมีปัจจัยบุคคลที่มีอิทธิพล ไม่ว่าจะเป็นความคิดทัศนคติ หรือความเชื่อก็ตาม แม้ปัญหาที่คล้ายคลึงกันก็อาจมีปฏิกิริยา พฤติกรรมหรือการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันได้

แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิด-อารมณ์-พฤติกรรม



การเข้าใจความแตกต่างนี้จะทำให้ผู้ให้การศึกษา ยอมรับความแตกต่างและใช้มุมมองของผู้ให้การศึกษาในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาด้วย ซึ่งแนวทางการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหานั้นควรสอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการ

แนวทางที่เป็นไปได้



ปัญหาที่พบในผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็นปัญหาด้านอารมณ์ ความรู้สึก และปัญหาด้านความคิด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดปัญหาด้านพฤติกรรม ดังนั้นหลักการช่วยเหลือเน้นปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งมีส่วนประกอบ 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1) ใช้วิธีการนุ่มนวล อ่อนโยน เข้าถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับบริการ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการปรึกษามีความผ่อนคลายทางอารมณ์ รู้สึกไว้วางใจ กล้าเปิดเผยตนเอง ซึ่งประกอบด้วยลักษณะวิธีการดังนี้

- การเข้าใจ เห็นใจ (empathy)

- ความยืดหยุ่น
- การให้กำลังใจ
- การฟังอย่างใส่ใจ
- การยอมรับผู้รับการปรึกษา
- ท่าที่ที่นุ่มนวล อ่อน

ซึ่งวิธีนี้มักจะใช้ในช่วงแรกของการเริ่มต้นสนทนา และใช้ในช่วงที่ผู้รับการปรึกษาแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบ

ส่วนที่ 2) ใช้วิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ มีเหตุมีผล เพื่อให้มองเห็นทางออกของปัญหา และเพื่อช่วยผู้รับการปรึกษาเรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วยวิธีการ/ลักษณะ ดังนี้

- การรักษาความลับ
- การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ
- มีทักษะในการสื่อสาร
- บุคลิกภาพมั่นคงในอารมณ์
- มีหลักการ มีเหตุมีผล

ผู้ให้การปรึกษาจะต้องฝึกการให้การช่วยเหลือโดยผสมผสานวิธีการทั้ง 2 ส่วนเข้าด้วยกัน เพื่อให้การช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาตามปัญหาและความต้องการอย่างเหมาะสม

บุคลิกภาพและการพัฒนา

ความหมายของบุคลิกภาพ หมายถึง สภาพนิสัยจะเพาะคน

บุคลิกภาพเป็นกระบวนการผสมผสานภายในบุคคลอันเกิดจากการทำงานของระบบกายและระบบจิต ซึ่งเป็นสิ่งกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความคิด (แสงสุรีย์ สำอางค์กุล, 2539)

บุคลิกภาพ คือ สิ่งที่ทำให้บุคคลมีเอกลักษณ์โดดเด่นเฉพาะตัวเป็นวิถีแห่งความคิดและการกระทำ บุคลิกภาพรวมไปถึงลักษณะนิสัย พฤติกรรม อารมณ์ และสภาพจิตใจ (นภดล เวชสวัสดิ์, 2539)

บุคลิกภาพ คือ รูปแบบต่าง ๆ ของลักษณะพฤติกรรมและวิธีการคิด ซึ่งกำหนดแนวทางการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม (Hilgard, 1979)

การวางรูปแบบบุคลิกภาพได้รับอิทธิพลมาจากพันธุกรรมและประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งได้แก่ ประสบการณ์เฉพาะของแต่ละบุคคล ในการศึกษาบุคลิกภาพมีแนวคิดทฤษฎีที่สำคัญอยู่ด้วยกัน 4 แนวคิด คือ แนวคิดลักษณะนิสัย แนวคิดจิตวิเคราะห์ แนวคิดการเรียนรู้ทางสังคม และแนวคิดปรากฏการณ์หรือมนุษยนิยม แต่ละแนวคิดมีความเชื่อเกี่ยวกับบุคลิกภาพแตกต่างกันไป แนวคิดลักษณะนิสัยเน้นว่าบุคคลมีลักษณะนิสัยประจำตัวซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ดังนั้นในสภาพการณ์ที่แตกต่างกันบุคคลจึงควรมีการตอบสนองในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน แนวคิดจิตวิเคราะห์เชื่อว่าพลังจิตใจในจิตไร้สำนึกเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ แนวคิดการเรียนรู้ทางสังคมเห็นว่าสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์เป็นตัววางรูปแบบพฤติกรรมโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ของบุคคล และแนวคิดปรากฏการณ์ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ

ประสบการณ์ส่วนตัว แนวคิดนี้บางครั้งเรียกว่า กลุ่มมนุษยนิยม เพราะเน้นคุณค่าของมนุษย์โดยเห็นว่ามนุษย์พยายามพัฒนาตัวเองและก้าวขึ้นไปสู่ระดับที่สมบูรณ์ที่สุดเพื่อให้เข้าใจเรื่องบุคลิกภาพให้มากขึ้น ทางจิตวิทยา มีวิธีการประเมินบุคลิกภาพหลายวิธีด้วยกัน การประเมินด้วยวิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ การใช้แบบสำรวจ บุคลิกภาพ และการใช้แบบทดสอบฉายภาพจิต เป็นวิธีที่ใช้ประเมินบุคลิกภาพโดยทั่วไป ซึ่งแต่ละวิธีสามารถนำมาใช้ประกอบกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลิกภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

บุคลิกภาพเป็นการผสมผสานของประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากพัฒนาการตั้งแต่เล็กจนโต บุคลิกภาพมีส่วนสำคัญต่อการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะมีผลต่อการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น

แนวความคิดทางจิตวิทยาที่อธิบายเรื่องบุคลิกภาพมีหลายแบบในหลักสูตรนี้ ขอนำเสนอแนวคิดบุคลิกภาพแบบ T.A. (Transactional Analysis) ผู้ที่ก่อตั้งวิชาจิตวิทยาแห่งความสัมพันธ์ (T.A.) เป็นจิตแพทย์ชาวแคนาดา ชื่อ อีริก เบิร์น (Eric Berne) กล่าวว่า บุคลิกภาพของคนเรานั้นประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพแบบพ่อ-แม่ (Parent : P) บุคลิกภาพส่วนนี้เกิดจากการหล่อหลอม เลียนแบบ เอาอย่างผู้ใหญ่ในอดีตที่เลี้ยงดู อบรม หรือที่เคยเห็นมา ตลอดจนผู้มีอำนาจทั้งหลายที่ได้เคยสัมผัสในอดีต

บุคลิกภาพแบบพ่อ-แม่ แบ่งย่อยออกเป็น

1.1 พ่อแม่ที่ชอบควบคุม วิพากษ์วิจารณ์ (Controlling/Critical Parent : CP) บุคลิกภาพนี้จะมีลักษณะชอบควบคุมประพฤติกำหนดขอบเขตวิถีชีวิตของตัวเองและผู้อื่น มักตัดสินว่าสิ่งใดดีหรือไม่ดีคำพูดที่ใช้มาก จง อย่า ห้าม ควร ไม่ควร ต้อง ไม่ดี เป็นต้น

1.2 พ่อแม่ดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือปกป้อง (Nurturing Parent : NP) บุคลิกภาพนี้จะมีทัศนคติต่อผู้อื่นว่า คนอื่นมีศักยภาพในตัวเองแต่อาจต้องการผู้ช่วยเหลือ มีนิสัยใจคอดี เห็นอกเห็นใจผู้อื่น บางครั้งชอบช่วยเหลือ ปกป้อง หรือมองคนอื่นว่าน่าสงสารอ่อนแอ ช่วยตัวเองไม่ได้ ต้องคอยปกป้อง คิดแทนทำแทนอยู่เสมอ

2. บุคลิกภาพแบบผู้ใหญ่ (Adult : A) บุคลิกภาพในส่วนนี้ เกิดจากพัฒนาการทางสมอง ประสบการณ์ การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในภายหลังทำให้เกิดสติปัญญา ความคิด หลักการ เหตุผล ในการตัดสินใจ การประเมินทางเลือกจะพิจารณาจากข้อเท็จจริง ข้อมูลที่มีอยู่จริง มักเป็นคนที่ไม่มีอารมณ์เข้ามาแทรกแซง เป็นนักวิชาการ นักคิดคำนวณ และจะมุ่งความสนใจไปยังสิ่งที่จะเป็นประโยชน์และเหมาะสมกับสถานการณ์ สนใจความคิดเห็นของผู้อื่น เปิดใจกว้าง รับฟังผู้อื่น ไม่เครียดเกร็ง คำพูดที่ใช้บ่อย เช่น อะไร...? อยู่ไหน...? เกิดอะไรขึ้น? เป็นอย่างไร? โดยทั่วไปแล้ว เป็นต้น

3. บุคลิกภาพแบบเด็ก (Child : C) เป็นส่วนที่เคยแสดงออกหรือรู้สึกตั้งแต่ยังเด็กเล็กอยู่ ซึ่งอาจเกิดจากธรรมชาติที่ติดตัวมา หรือเป็นปฏิกิริยาที่ตอบสนองต่อผู้อื่นที่เข้ามาสัมพันธ์ด้วย ตั้งแต่สมัยเด็ก ๆ จนติดตัวเป็นแบบแผน แบ่งบุคลิกภาพแบบเด็กออกได้ดังนี้

3.1 เด็กอิสระ (Free Child : FC) มีลักษณะที่อยากรู้อยากเห็น ชอบสนุก รักธรรมชาติ จริงใจ ไม่ปิดบังอารมณ์ หัวเราะเสียงดัง หรือร้องไห้ดัง ๆ โดยไม่อาย รู้สึกอย่างไรจะแสดงออกไปอย่างนั้น ไม่เสแสร้ง มีความเป็นตัวของตัวเอง มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มักจะไวใจผู้อื่นเสมอ คำพูดที่มักใช้ คือ ผมอยากได้... ฉันรู้สึกดีใจเป็นที่สุด... สุด ๆ ไปเลย... ไม่มีปัญหา... เป็นต้น

3.2 เด็กปรับตัว-จ่ายอม (Adapted Child : AC) จะชอบยอมทำตาม ไม่กล้าขัดใจคนอื่น ไม่รู้จักปฏิเสธ ขาดความเป็นตัวของตัวเอง ทำตัวเป็นลูกแห่ง จะอดทนเพื่อไม่ให้ผู้ใหญ่ตำหนิ ว่ากล่าว ทำทางที่แสดงออกจะชอบก้มหน้าไม่กล้าสบตา ชอบพยักหน้าหลายครั้ง พูดเสียงเบา คำพูดที่ใช้ เช่น ขอโทษค่ะ ครับผม กรณาด้วยครับ ได้ครับ ไม่เป็นไรค่ะ เป็นต้น หรือบางครั้งอาจจะออกมาในลักษณะไม่ชอบทำตามผู้อื่น แต่ก็ไม่สามารถเป็นตัวของตัวเองได้ มักแสดงอาการหงุดหงิดต่อต้าน ดื้อดึง พูดจาประชดประชัน ทำทนาย ประท้วง ชอบนินทา อิจฉาริษยา หวาดระแวง ไม่ไว้วางใจใคร คำพูดที่ใช้และทำทางมักจะชอบเสียดสี แสดงอารมณ์ประกอบ ไม่ชอบพูด ตรงไปตรงมา เช่น นึกว่าจะแน่แค่นั้น... อย่างนี้ใครก็ทำได้... อย่างนี้ยอมไม่ได้... ทำไปก็เท่านั้น... เป็นต้น

บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลเป็นผลรวมของบุคลิกภาพแบบพ่อแม่ แบบผู้ใหญ่ และแบบเด็ก โดยแต่ละบุคคลจะมีสัดส่วนของบุคลิกภาพทั้ง 5 แบบ ไม่เท่ากัน และในแต่ละช่วงเวลาก็อาจแสดงบุคลิกภาพที่แตกต่างกันตามความรู้สึกภายในและสิ่งเร้าที่กระทบมาจากภายนอกได้

แบบประเมินบุคลิกภาพ

ข้อแนะนำ

ให้คุณอ่านข้อความข้างล่าง แล้วพิจารณาว่าข้อความใดที่เป็นจริงตามความรู้สึก ความคิด หรือ บุคลิกลักษณะของคุณ แล้วทำเครื่องหมาย **X** ลงบนค่าคะแนนต่อไปนี้

ค่าคะแนน 0 คะแนน	หมายถึง ไม่จริงเลย
ค่าคะแนน 1 คะแนน	หมายถึง ไม่ค่อยจริง
ค่าคะแนน 2 คะแนน	หมายถึง จริงเพียงเล็กน้อย
ค่าคะแนน 3 คะแนน	หมายถึง จริงพอสมควร
ค่าคะแนน 4 คะแนน	หมายถึง จริงค่อนข้างมาก
ค่าคะแนน 5 คะแนน	หมายถึง จริงมาก
ค่าคะแนน 6 คะแนน	หมายถึง จริงมากที่สุด

2. เมื่อทำครบทั้ง 30 ข้อแล้ว ให้รวมคะแนนโดยแบ่งเป็นกลุ่มของบุคลิกภาพดังนี้คือ

ข้อ 1 ถึง ข้อ 6	เป็นบุคลิกภาพแบบ CP
ข้อ 7 ถึง ข้อ 12	เป็นบุคลิกภาพแบบ NP
ข้อ 13 ถึง ข้อ 18	เป็นบุคลิกภาพแบบ A
ข้อ 19 ถึง ข้อ 24	เป็นบุคลิกภาพแบบ FC
ข้อ 25 ถึง ข้อ 30	เป็นบุคลิกภาพแบบ AC

3. เมื่อรวมคะแนนแต่ละหมวดเรียบร้อยแล้ว ให้เอาคะแนนที่ได้มาวาดเป็นกราฟตามแบบฟอร์มที่แจก

ให้

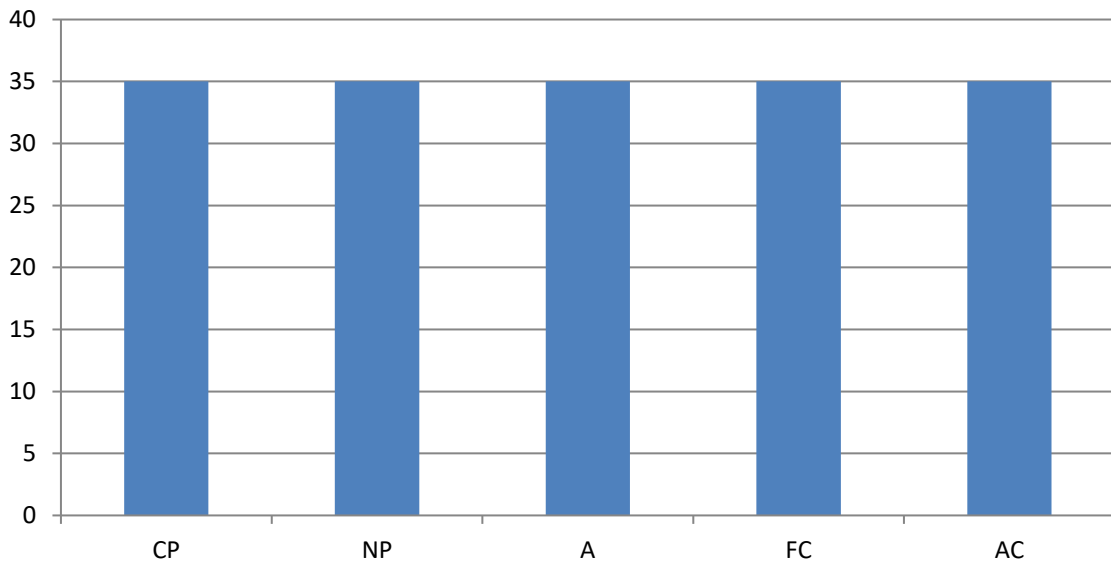
แบบประเมินตนเอง

ข้าพเจ้าเป็นคน.....

1.	ชอบวิพากษ์วิจารณ์และแสดงความคิดเห็น	0	1	2	3	4	5	6
2.	เชื่อว่าการดิ้นรนและการลงโทษ ทำให้สังคมดีขึ้น	0	1	2	3	4	5	6
3.	มีความเชื่อมั่นและเป็นตัวของตัวเอง	0	1	2	3	4	5	6
4.	ยึดมั่นต่อจารีตประเพณีและความถูกต้องเป็นหลัก	0	1	2	3	4	5	6
5.	ชอบเป็นผู้นำ	0	1	2	3	4	5	6
6.	ชอบแนะนำสั่งสอนผู้อื่น	0	1	2	3	4	5	6
7.	ชอบเห็นใจคนอื่น	0	1	2	3	4	5	6
8.	ชอบช่วยเหลือคนอื่น	0	1	2	3	4	5	6
9.	รักและห่วงใยตัวเอง	0	1	2	3	4	5	6
10.	ชอบสงสารคนอื่น เมื่อเห็นเขาทุกข์ร้อน	0	1	2	3	4	5	6
11.	ห่วงใยต่อความรู้สึกและความทุกข์ของผู้อื่น	0	1	2	3	4	5	6
12.	ชอบปกป้องและทุกข์ร้อนแทนคนอื่น	0	1	2	3	4	5	6
13.	ชอบคิดแก้ปัญหา	0	1	2	3	4	5	6
14.	ชอบใช้เหตุผลมากกว่าใช้อารมณ์	0	1	2	3	4	5	6
15.	ชอบค้นคว้าศึกษาความรู้	0	1	2	3	4	5	6
16.	ชอบความสงบไม่วุ่นวาย	0	1	2	3	4	5	6
17.	ชอบคิดและทำมากกว่าพูด	0	1	2	3	4	5	6
18.	ชอบพึ่งพาตนเอง	0	1	2	3	4	5	6
19.	ชอบคิดริเริ่มและสร้างสรรค์	0	1	2	3	4	5	6
20.	กระตือรือร้นต่อสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ	0	1	2	3	4	5	6
21.	ชอบความตื่นเต้นและการผจญภัย	0	1	2	3	4	5	6
22.	ชอบชีวิตที่สนุกสนานร่าเริง	0	1	2	3	4	5	6
23.	ชอบอิสระเสรี ไม่ชอบให้ใครบีบบังคับ	0	1	2	3	4	5	6
24.	ชอบชีวิตที่สบาย ๆ ไม่จริงจัง	0	1	2	3	4	5	6
25.	ชอบคล้อยตามคนอื่น	0	1	2	3	4	5	6
26.	เอาใจคนเก่ง	0	1	2	3	4	5	6
27.	ชอบการประนีประนอม ไม่ขัดใจใคร	0	1	2	3	4	5	6
28.	ปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ง่าย	0	1	2	3	4	5	6
29.	รู้สึกไม่สบายใจ เมื่อต้องขัดแย้งกับคนอื่น	0	1	2	3	4	5	6
30.	ชอบคิดมาก เมื่อทำความผิดหรือขัดใจใคร	0	1	2	3	4	5	6

โครงสร้างบุคลิกภาพ

ผลลัพธ์



ในการเป็นผู้ให้การศึกษา เราคงต้องกลับมาสำรวจตนเองว่าตนเองมีบุคลิกภาพแบบใดที่เป็นข้อดี และนำข้อดีนั้นมาทำให้เกิดประโยชน์ในการให้การศึกษาให้ได้มากที่สุด ขณะเดียวกันต้องตระหนักรู้เท่าทันว่าตนเองที่จะจัดการกับข้อเสียของตนเอง เพื่อให้มีผลกระทบต่อกระบวนการให้นิเทศนายน้อยที่สุด

บุคลิกภาพกับงานบริการ

การให้บริการทางสังคมจิตใจ ผู้ให้บริการ หรือผู้ที่จะสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดีนั้น ควรเป็นผู้ที่มีความเมตตา กรุณา รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น แต่จะไม่ปกป้องอุ้มชูจนเกินไป ต้องยอมรับฟัง สังเกต และพิจารณาเสียก่อนตามข้อมูลที่มีอยู่จริงด้วยเหตุและผล และช่วยให้ผู้อื่นตัดสินใจ แก้ปัญหาด้วยตนเองได้ และขณะเดียวกันก็ต้องมองโลกในแง่ดี มีความเป็นตัวของตัวเอง มีอารมณ์ขัน มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักดูแลตัวเอง หาความสุขให้กับตัวเองได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นบุคลิกภาพบางอย่างก็ อาจเป็นปัญหาในการให้การศึกษาได้ เช่น บางคนที่ชอบควบคุมบังคับผู้อื่น ยึดตัวเองศูนย์กลางในการตัดสินใจถูกผิด หรือพวกที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมากเกินไปโดยลืมถึงศักยภาพของผู้อื่น หรือพวกที่ชอบมองโลกในแง่ร้ายต่อต้านสังคม หรือพวกที่จิตใจอ่อนแอโอนอ่อนไปตามผู้อื่นง่าย ไม่เป็นตัวของตัวเอง เหล่านี้ อาจทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์และการให้บริการทางสังคมจิตใจได้

ฝึกควบคุมตนเองให้คิด พูด และทำในลักษณะของบุคลิกภาพที่เหมาะสม คือ

- มีสติปัญญา มีเหตุผลในการแก้ปัญหา ต้องอยู่บนข้อมูลที่มีอยู่จริง
- ไม่ด่วนตัดสินถูกผิด (non-judgemental attitude) และหลีกเลี่ยงการตำหนิว่ากล่าวผู้อื่น
- ฝึกรับฟังผู้อื่น และพยายามศึกษาให้เข้าใจในความคิด ความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่น
- มีจิตใจที่เมตตา กรุณา ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

- เชื้อมั่นในศักยภาพของผู้อื่นว่ามีความสามารถแก้ปัญหาด้วยตัวเองได้ ไม่ช่วยเหลือหรือคิดแทนไป
หมดทุกเรื่อง

- มองโลกในแง่ดี มองว่าปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไขและมีทางออกเสมอ

บทที่ 2

คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา

การให้การปรึกษาเป็นกระบวนการในการช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหา ภาวะอารมณ์ จิตใจ จึงจำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือโดยผู้ให้การปรึกษา ซึ่งควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. ได้รับความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว
2. มีความอดทนไม่ใจร้อน
3. มีความสุข เมื่อทำงานกับคนอื่น
4. สำนึกในค่าของคน
5. ท่าทางอบอุ่นเป็นมิตร จริงใจ
6. มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ
7. มีเจตคติทางบวก
8. เป็นผู้รับฟังที่ดี
9. เข้าใจความคิดของบุคคลอื่น
10. การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข
11. ไม่ทอดทิ้งต่อปัญหา
12. รักษาความลับ

เจตคติกับการให้การปรึกษา (Attitude)

โดยสากลยอมรับว่าการสอนให้เกิดการเรียนรู้ ต้องอาศัยปัจจัย 3 มิติ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) เจตคติ (Attitude) และทักษะ (Skill) ซึ่งพบว่าในการฝึกอบรมต่าง ๆ เจตคติและทักษะเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ต้องการให้เกิด (Alberts and Edetstein, cited in Borgen, 1966 : 161) ดังนั้น ผู้สอนต้องชี้ให้เห็นแนวความคิดภูมิมุมมองที่จะสนับสนุนให้ผู้เข้ารับการอบรมตระหนักและรู้สึกโดยได้เห็นจากสถานการณ์ หรือการเปรียบเทียบและพยายามเพิ่มให้มีความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ สูงขึ้น

คำว่า เจตคติ มาจากคำว่า เจต (เจ-ตะ) ซึ่งแปลว่า สิ่งที่เกิดหรือใจ รวมกับคำว่า คติ (คะ-ติ) แปลว่า ข้อคิดอันมีประโยชน์เตือนใจ (มานิต มานิตเจริญ, 2524) ดังนั้น คำว่า เจตคติ จึงน่าจะหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกจากใจอันเป็นข้อคิดที่มีประโยชน์ หรือความคิดความรู้สึกที่ดีเป็นประโยชน์ในเชิงจิตวิทยา เจตคติ หมายถึง ความคิดความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างมีทิศทางประกอบด้วย ลักษณะที่สำคัญสามประการคือ ส่วนที่แสดงความคิดเห็น ส่วนที่แสดงความรู้สึก และส่วนที่แสดงถึงความพร้อมที่จะกระทำ

เจตคติ สร้างได้จากการใส่ใจต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวอย่างมีสติ การทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดเจตคติทำได้จากกระตุ้นให้เกิดการคิด ไตร่ตรอง ใส่ใจ โดยมีสื่อชี้แนะเป็นจุดเริ่มต้น ต่อจากนั้นสนับสนุนให้เกิดการคิดวิเคราะห์โดยนัยยะของสาระตามมุมมอง หรือตามภาพความคิดของแต่ละคนที่ขยายออกไปจากประสบการณ์ชีวิตส่วนตัว งานที่เกี่ยวข้องและสังคมของเขาโดยผู้สอนต้องสนับสนุนให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ใช้ศักยภาพของตน ในการเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและให้มองถึงสิ่งที่จะเกิดตามมาในอนาคต รวมทั้งผลกระทบต่อบุคคล ชุมชน และสังคม ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้พูด ได้เปิดเผยและอธิบายสิ่งที่อยู่ในใจ ซึ่งจะ

ก่อให้เกิดคนอื่น ๆ ได้รู้สึก ได้ขยายความคิด ความเข้าใจเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน จนในที่สุดค่อย ๆ พัฒนาเปลี่ยนแปลงระดับความคิดความรู้สึกในเรื่องนั้น จากการรับรู้ ใส่ใจ สนใจ ตั้งใจ จนถึงตระหนักรู้

การสร้างให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดเจตคติเป็นสิ่งที่ไม่ง่าย โดยเฉพาะในเรื่องของการให้การปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มีปัญหาที่หลากหลาย

เริ่มจากเรื่องของการให้การปรึกษา ซึ่งไม่ใช่เรื่องที่ใคร ๆ จะทำได้เพราะเป็นสิ่งที่มีความลึกซึ้ง มีวิธีการ มีความหมาย และที่สำคัญต้องมีแรงจูงใจ เพราะการปรึกษาเป็นศาสตร์หนึ่งทางจิตวิทยา ที่เป็นวิทยาศาสตร์ซึ่งมีพื้นฐานการทดลอง ทดสอบ รวบรวมความรู้ พร้อมทั้งต้องใช้ศิลปะ (จิ้น แบรี่, 2536) ดังนั้น ในการทำงานที่เกี่ยวข้องหรือสัมผัสผู้ที่มีปัญหา ผู้ให้การปรึกษา (Counsellor) ควรได้รับการฝึกอบรมก่อนเพื่อสร้างเจตคติ โดยเฉพาะในเรื่องอคติ (Bias) การรับรู้และเข้าใจผู้อื่น (Empathy) การไม่ตัดสิน (Non – Judgemental) และการไม่แบ่งแยก (Non – Discrimination) รวมถึง การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข

อคติ (Bias)

การที่บุคคลมองว่าอะไรมีคุณค่า อะไรถูก อะไรผิดนั้นเกิดขึ้นจากกระบวนการตัดสินใจ โดยมีความเชื่อส่วนตัวเป็นพื้นฐาน ถ้าสิ่งนั้นตรงกับความเชื่อของตนก็จะตัดสินว่าใช่ ว่าถูก ว่าดี แต่ถ้าสิ่งนั้น ไม่ตรงกับการรับรู้ของตน ไม่ตรงกับความเชื่อของตน ผลก็จะเป็นไปในทางตรงกันข้าม คำถามที่ว่า “ความคิด ความรู้สึก เช่นนี้ เป็นอคติหรือเปล่า” คารีฟ (Kareev, 1995) ให้ทัศนะว่า โดยทั่วไปแล้ว บุคคลมักจะตัดสินใจโดยมีอคติแอบแฝงอยู่ ซึ่งไม่ใช่พฤติกรรมการเรียนรู้ (Cognitive function) แต่เป็นแค่ความรู้สึกต้น ๆ พื้นฐาน (Common Sense) ดังนั้นถ้าจะให้กระบวนการเรียนรู้เกิดขึ้น ต้องแยกอคติออกไป แล้วพิจารณาถึงสาเหตุ ผลที่เกิดและความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

อคติ หมายถึง ความลำเอียง ซึ่งมี 4 อย่างคือ ลำเอียงเพราะรัก ลำเอียงเพราะโกรธ ลำเอียงเพราะเขลา และลำเอียงเพราะกลัว (มานิต มานิตเจริญ, 2524) ซึ่งมุมมองจากบทความนี้เห็นว่าอคติถูกสร้างขึ้นมาจากการรับรู้ของบุคคลว่าสถานการณ์นั้น เรื่องนั้น สิ่งนั้น หรือคนนั้นยอมรับได้หรือไม่ ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับจะถูกใจหรือไม่ การที่จะบอกได้ว่าถูกใจหรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่า ตรงกับทัศนคติ ความเชื่อ ปรัชญา อุดมคติ ตลอดจนศีลธรรมของบุคคลนั้นหรือเปล่า ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะถูกหล่อหลอมมาตั้งแต่เกิดเป็นเด็กชายเด็กหญิง ผ่านการบวนการพัฒนา การเลี้ยงดูการดำเนินชีวิตมาจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งการมีสังคมปกติและบริบทของสังคมของแต่ละคนด้วย ซึ่งไม่ว่าสิ่งเหล่านั้นจะยอมรับได้หรือไม่ ก็เป็นอคติทั้งสิ้น อคติจะมีความเข้มข้นน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับระดับของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งที่เข้ามามีปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งอคติมีทั้งทางเพศ ทางอาชีพ ทางความเชื่อ ทางค่านิยม และประสบการณ์

ดังนั้น ในการให้การปรึกษาจึงจำเป็นที่ผู้ให้การปรึกษา (Counsellor) จะต้องตัดอคติออกไป แยกความเชื่อส่วนงานออกไป โดยเปิดใจให้กว้างทำใจเป็นกลาง ไม่นำมาเปรียบเทียบกับตนเองหรือคนอื่น แยกออกจากเกณฑ์มาตรฐานทุกอย่าง ยอมรับในธรรมชาติเชิงตรรกของเรื่องนั้น ๆ (Kahneman, Slovic and Tversky, cited in Kareev, 1995) มีสติรู้ตัว และเตือนตัวเองอยู่เสมอ ที่สำคัญต้องมีความเห็นใจ ผลที่ได้จากการแยกอคติออกไปคือ บุคคลจะมีการตัดสินใจที่ผิดพลาดน้อยที่สุด เพราะพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ด้วยเหตุด้วยผลและ

ธรรมชาติของสิ่งนั้น ๆ ประโยชน์ที่จะได้รับร่วมด้วยคือ สัมพันธภาพระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้การปรึกษาจะดีมากขึ้น (more positive relationship)

สำหรับการให้การปรึกษากับผู้มีปัญหาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ เช่น คนไข้โรคติดต่อร้ายแรง คนพิการ ผู้ป่วยเรื้อรังจะมีเรื่องของอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ผู้ให้การปรึกษาต้องตระหนักในอารมณ์ของตนเองและควบคุมให้อยู่ โดยพึงระลึกถึงบทบาทของตนในฐานะผู้ช่วยเหลือด้านจิตใจ เพราะเป็นไปได้ที่ผู้ให้การปรึกษาจะมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ ในด้านลบกับผู้รับการปรึกษาซึ่งถ้าไม่ตัดอคติออกไป ผู้รับการปรึกษาจะรับรู้ได้จากปฏิกิริยาทางอารมณ์ และการแสดงออกของผู้ให้การปรึกษาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้กระบวนการปรึกษาไม่ประสบผลสำเร็จ

ความร่วมมือรู้สึก (Empathy)

ความร่วมมือรู้สึกตรงกับภาษาอังกฤษว่า “feeling into” หมายถึง การเข้าไปร่วมรู้สึก ร่วมรับรู้ในโลกส่วนตัวของอีกบุคคลหนึ่งเสมือนหนึ่งเป็นโลกของตนเอง โดยไม่ยึดตนเองเป็นเกณฑ์ แต่ก็ไม่ใช่เสียความเป็นตัวเอง นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่จะสื่อความเข้าใจในการรับรู้ถึงความหมาย หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในความรู้สึกของตนที่คลุ้มเครือให้เกิดความกระจ่างชัดขึ้น โดยมีองค์ประกอบ 2 ประเด็น คือ

1. ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจความรู้สึกในโลกทัศน์ของบุคคลอื่น
2. ความสามารถในการสื่อสารถึงความเข้าใจและการรับรู้ให้บุคคลอื่นเข้าใจได้

กระบวนการของความร่วมมือรู้สึก

เรียงลำดับขั้นตอนดังนี้คือ

1. สามารถรับรู้โลกส่วนตัวได้ถูกต้องโดยมีความต้องการที่จะเข้าใจ และจะต้องเอาใจใส่ สังเกตและรับฟัง นอกจากนี้จะต้องเต็มใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวของตนให้ได้รับฟัง
2. มีความเข้าใจโดยพยายามจับอารมณ์ ความรู้สึกเพื่อสะท้อนให้ได้รับทราบ ทั้งนี้จะต้องไม่ตัดสินหรือประเมินโดยยึดเป็นเกณฑ์
3. สื่อถึงความเข้าใจของตนในการรับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดด้วยท่าทีจริงใจ และกระตือรือร้น และไม่แสดงท่าทีหวาดกลัวหรือวิตกกังวลต่อสิ่งที่ตนรับรู้ นอกจากนี้จะต้องไม่กล่าวถึงสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาไม่ได้พาดพิงถึง และจะต้องไม่คิด หรือตัดสินใจแทนผู้รับการปรึกษา
4. ตรวจสอบดูว่าสิ่งที่ตนรับรู้ นั้นตรงกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นจริงหรือไม่อย่างไร

ประเภทของความร่วมมือรู้สึกมี 2 ประเภท คือ

1. ความร่วมมือรู้สึกขั้นต้น หมายถึง การสื่อถึงความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับความรู้สึก พฤติกรรม และสิ่งที่กำลังประสบอยู่ของผู้รับการปรึกษา เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความชัดเจนในสิ่งที่พูด มีการเปิดเผยตัวเอง และเกิดความไว้วางใจ ในที่สุดก็สามารถจะเกิดการสำรวจตนเอง
2. ความร่วมมือรู้สึกขั้นสูง หมายถึง การสื่อถึงความเข้าใจที่มีความเกี่ยวพันกับการรับรู้ความหมายในส่วนซึ่งผู้รับการปรึกษาขาดหายไป จึงจำเป็นต้องมีระดับการฟังที่เข้มข้น และต้องเข้าใจอย่างเต็มที่ ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการมองเห็นที่ชัดเจน ลึกซึ้งและกว้างกว่าเดิม จนในที่สุดสามารถเกิดความเข้าใจในตนเอง

ความร่วมมือรู้สึกขั้นสูงจะไม่เน้นเฉพาะในเรื่องปัญหาเท่านั้น หากจะให้ความสนใจถึงสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องด้วย จึงทำให้สามารถมองได้ครอบคลุมทั้งในสิ่งที่มองเห็นเด่นชัดและสิ่งที่ปกปิดซ่อนเร้น ดังนั้นในบางครั้งจึงมีการแปลความเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย แต่การแปลความพฤติกรรมใด ๆ ของผู้รับการปรึกษานั้นจะต้องมีพื้นฐานมาจากการสื่อของผู้รับการปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นการพูด และมีใช้คำพูดก็ตาม หากต้องมีการแปลความโดยมีพื้นฐานมาจากการประสบการณ์เดิมของผู้ให้ความช่วยเหลือ นอกจากนี้จึงหวั่นในการสื่อสารที่เหมาะสม ไม่รีบเร่ง เร็วหรือช้าเกินไป และความพร้อมของผู้รับการปรึกษาก็มีส่วนสำคัญเพราะจะไม่เป็นการบีบบังคับให้ผู้รับการปรึกษาล้อยตาม แต่จะเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้มีความคิดในการตัดสินใจ

ตัวอย่างประเภทของความร่วมมือรู้สึก	
พงษ์ (ผู้รับการปรึกษา)	ผมจะรอคำตอบจากเธอ ผมคิดว่ามันไม่ใช่สิ่งที่ผิดเลยหากผมจะขอคืนดีกับเธอ และถามถึงความเป็นอยู่ของเธอ
ใจ (ผู้ให้การปรึกษา)	อืมม...ก็ดีนะ มันเป็นการเริ่มในการทำสิ่งดี ๆ ให้กับเธอ
พงษ์ (ผู้รับการปรึกษา)	ใช่ ผมคิดว่าผมสามารถทำได้
ใจ (ผู้ให้การปรึกษา)	คุณกำลังพูดว่าคุณจะกลับไปคืนดีกับเธอ แต่ฉันฟังน้ำเสียงคุณ ดูเหมือนคุณไม่กระตือรือร้นในเรื่องนี้เลย หรือฉันอาจฟังผิดไป แล้วคุณรู้สึกอย่างไรคะ
พงษ์ (ผู้รับการปรึกษา)	ใช่ ถูกต้องทีเดียว จริง ๆ แล้วผมก็ยังไม่ต้องการไปพูดกับเธอ ผมรู้สึกผิดมากที่หย่ากับเธอ ผมทำผิดที่ปล่อยเธอไป ผมต้องการเข้าไปปกป้องดูแลเธออีกครั้ง และเหตุผลหนึ่งที่เราต้องหย่าขาดจากกันก็คือผมจะให้ความสนใจเธอก็ต่อเมื่อเธอเป็นตัวเธอเองมากกว่านี้

วิธีการสร้าง Empathy

1. การขจัดความลำเอียงของผู้ให้การปรึกษาที่มีต่อผู้รับการปรึกษา
2. การตั้งใจฟังและสังเกต
3. การจับประเด็นที่สำคัญที่สุดของผู้รับการปรึกษา และให้ความสนใจในสิ่งนั้น
4. เชื่อมโยงสู่ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา
5. สะท้อนเนื้อหาหรือใจความที่ผู้รับการปรึกษาสื่อออกมา

การแสดง Empathy ของผู้ให้การปรึกษาต่อผู้รับการปรึกษา

1. แสดงออกโดยผ่านคำพูด
 - พูดถึงความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา หรือบอกว่า ผู้รับการปรึกษารู้สึกอย่างไร
 - อภิปรายว่าอะไรที่สำคัญที่สุดของผู้รับการปรึกษา
 - ตีความและสะท้อนความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาจากนัยของสาระที่ผู้รับการปรึกษาเล่า
2. แสดงออกโดยท่าทางไม่ผ่านคำพูด
 - ทางสายตา : สบสายตา มองดูอย่างใส่ใจ
 - ท่าทาง : โนม้ตัว สัมผัสมือ ตะแคงไหล่ พยักหน้า

3. แสดงออกจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของผู้ให้การศึกษาซึ่งผู้รับการศึกษารับรู้ได้ดังนี้

- รับรู้จากการมองเห็น การแสดงออกและภาพลักษณ์ของผู้ให้การศึกษา และเกิดความรู้สึก จากสิ่งที่เห็นซึ่งผู้ให้การศึกษาจะแสดงออกเป็นแววตามที่อยู่สนใจ
- รับรู้จากการฟัง ได้ยิน น้ำเสียง การพูด ความชัดเจน การโต้ตอบ จังหวะการพูดที่แสดงว่าเห็นใจ เข้าใจ
- รับรู้จากการสัมผัสได้ทางความรู้สึกทางใจ เช่น รู้สึกอบอุ่น รู้สึกขุ่นข้อง รู้สึกกร้อน ๆ ที่ผิว เป็นต้น
- รับรู้จากกลิ่นและรส ซึ่ง 2 อย่างนี้ไม่ค่อยชัดเจนเท่าไร

การไม่ตัดสินและการไม่แบ่งแยก (Non – Judgemental and Non – Discrimination)

การไม่ตัดสินและการไม่แบ่งแยก ถือเป็นสิ่งสำคัญของการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าผู้รับการศึกษามีปัญหาด้านร่างกาย จิตใจ หรือสังคม

การไม่ตัดสิน (Non – Judgemental) คือการที่บุคคลโดยเฉพาะผู้ให้การศึกษาไม่ตีความว่า การที่ผู้รับการศึกษามีพฤติกรรมบางอย่างเป็นการถูกผิด ดีเลว แคไหน โดยไม่ควรนำเอาความเชื่อและประสบการณ์ของตนไปสวมทับกับพฤติกรรมที่ผู้มีปัญหากระทำ การนำเอาความคิดความรู้สึกจากประสบการณ์ไปด่วนตัดสินจะนำไปสู่การแบ่งแยก (Discriminate) ไปโดยปริยาย และการไม่ตัดสินจะช่วยเอื้อให้ผู้รับการศึกษามีโอกาสเรียนรู้ตนเอง และเกิดความกระจ่ายแจ้งในตนเอง

การป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งเหล่านี้ ทำได้โดยยอมรับความแตกต่างของบุคคลซึ่ง Roger (1958) พูดถึงลักษณะสำคัญที่ช่วยให้การศึกษามีประสิทธิภาพ ข้อหนึ่งคือ การยอมรับโดยไม่มีเงื่อนไข (Unconditional positive regard) ไม่ว่าผู้รับการศึกษจะเป็นใคร มีพฤติกรรมอย่างไรซึ่งรวมทั้งยอมรับพื้นฐาน ความมีคุณค่า มุมมอง ทักษะคติ และภาพลักษณ์ทางกายภาพของผู้รับการศึกษาก็ปรากฏ (Loqanbill et al, cited in Werth, J.L. 1996 : 41)

ทำได้โดยมีปัจจัยดังนี้

- ยอมรับสิทธิของความเป็นคนโดยเท่าเทียมกัน
- การได้เผชิญกับผู้มีปัญหา ได้พบเห็น ได้พูดคุย ได้ฟังความรู้สึกจะทำให้เข้าใจ เห็นใจมากขึ้น
- การยอมรับความจริงของเหตุการณ์
- การมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคอย่างแท้จริง

ดังนั้นการสร้างเจตคติเกี่ยวกับการไม่ตัดสิน และการไม่แบ่งแยกผู้รับการศึกษาก็เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องอยู่ในใจของผู้ให้การศึกษาโดยเฉพาะผู้ให้การศึกษาแก่ผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ โดยตลอดทั้งนี้ยังจะช่วยป้องกันการเปิดอุปสรรคของกระบวนการให้การศึกษาด้วย

Sympathy

เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับรู้เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลที่พบเห็น ส่งผลให้เกิดความรู้สึกร่วมเสมือนเป็นบุคคลนั้น เช่น ขณะดูละคร/ภาพยนตร์ เมื่อตัวแสดง บทบาทที่ซาบซึ้ง/เศร้า เสียใจ จนถึงร้องไห้ ส่งผลให้ผู้ดูละครที่เกิดความรู้สึก Sympathy จะร้องไห้ตามตัวละครนั้น

ความรู้สึก Sympathy อาจเกิดขึ้นกับตัวผู้ให้การปรึกษาขณะให้การปรึกษาได้ หากเรื่องนั้นเป็นเรื่องใกล้เคียงกับตนเอง หรือขณะให้การปรึกษาผู้ให้การปรึกษาไม่มีความพร้อมด้านจิตใจจะส่งผลต่อตัวผู้ให้การปรึกษาจะขาดความพร้อมในฐานะผู้ให้การช่วยเหลือ อาจทำให้การให้การปรึกษาลิ้นสุดลงได้

Countertransference

เป็นความรู้สึกของผู้ให้การช่วยเหลือ ที่มีต่อผู้รับการช่วยเหลือเสมือนหนึ่งว่าผู้รับการช่วยเหลือ เป็นบุคคลที่สำคัญในชีวิตของผู้ให้การช่วยเหลือในอดีต ซึ่งความรู้สึกที่เกิดขึ้นอาจเป็นความรู้สึกทางด้านบวกและด้านลบได้ เช่น อาจเกิดความรู้สึกผูกพัน ใกล้เคียง หรือเกลียดชัง เป็นความสัมพันธ์ทางสังคม

ตัวอย่างเช่น ผู้รับการช่วยเหลือเป็นผู้ใหญ่ที่มีท่าที่เหมือนพ่อ แม่ ญาติ ที่ผู้ให้การช่วยเหลือเคารพรัก ทำให้ความสัมพันธ์เปลี่ยนรูปแบบจากสัมพันธ์ภาพทางวิชาชีพ เป็นสัมพันธ์ภาพทางสังคม จึงทำให้ไม่สามารถทำหน้าที่ในบทบาทผู้ให้การช่วยเหลืออย่างเหมาะสม เป็นต้น

บทที่ 3

ภาพรวมของกระบวนการให้การปรึกษา

ความหมายของการให้การปรึกษา

การให้การปรึกษาเป็นกระบวนการที่อาศัยสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้รับการปรึกษา ด้วยการสื่อสารสองทางจนเกิดความร่วมมือโดยผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้ช่วยเหลือด้วยการใช้คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษา และทักษะต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการสำรวจตัวเองเพื่อทำความเข้าใจ สามารถค้นหาปัญหาที่แท้จริง สาเหตุของปัญหา และความต้องการ ตลอดจนสามารถหาวิธีการแก้ไขปัญหา และปรับเปลี่ยนพฤติกรรม จนปรับตัวให้ดีขึ้นได้ด้วยตนเอง

การให้การปรึกษามีหลากหลายวิธีการ หลายทฤษฎี ในที่นี้จะเรียนรู้เฉพาะแบบที่ยึดถือผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง Client Centered ที่ยึดถือเช่นนี้ เพราะตามหลักมนุษยนิยม (Humanistic Approach) ให้ความสำคัญแก่เพื่อนมนุษย์และเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีศักยภาพในตนเอง มีความรับผิดชอบ ผู้ที่ให้ความสำคัญแก่ผู้มารับบริการเป็นต้นตำรับ Client-centered counseling นี้คือ Carl R Rogers

วัตถุประสงค์ของการให้การปรึกษา

การให้การปรึกษามีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ดังนี้คือ

1. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้ เข้าใจตนเอง และเข้าใจปัญหาของตน
2. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีทักษะในการแก้ปัญหา และสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองอย่างฉลาดและเหมาะสมกับตน
3. สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์

ลักษณะเฉพาะของการให้การปรึกษา

1. เป็นการให้ความช่วยเหลือในปัญหาด้านจิตใจ อารมณ์ และสังคม อันประกอบด้วย ความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้รับการปรึกษา ดังนั้นการให้ความช่วยเหลือจะเน้นการแก้ไขปัญหาที่ให้ความสำคัญในเรื่องอารมณ์ ความรู้สึกที่จะเป็นตัวที่สืบค้นต่อไปถึงปัญหาพฤติกรรมที่เกิดขึ้น และส่งผลไปถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

2. เน้นสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา ตลอดกระบวนการให้การปรึกษา เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาเกิดความไว้วางใจ ผ่อนคลาย กล้าเปิดเผยตนเอง ยอมรับรู้ ตลอดจนทำความเข้าใจและแก้ไข ปัญหาของตนเอง

3. เน้นการสื่อสารสองทาง เป็นการสร้างความเข้าใจให้ตรงกันระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา โดยผู้ให้การปรึกษาเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกและแยกแยะความรู้สึกที่อยู่ภายในความคิดและเรื่องราวที่เกี่ยวข้องที่สื่อด้วยคำพูด และท่าทาง ซึ่งข้อมูลที่ได้จะต้องได้จากผู้รับการปรึกษาไม่ใช่ได้จากการคาดคะเน หรือคาดเดาเอาเอง ดังนั้นจะต้องมีการซักซ้อมทำความเข้าใจที่ตรงกัน เป็นระยะ ๆ ตลอดกระบวนการให้การปรึกษา

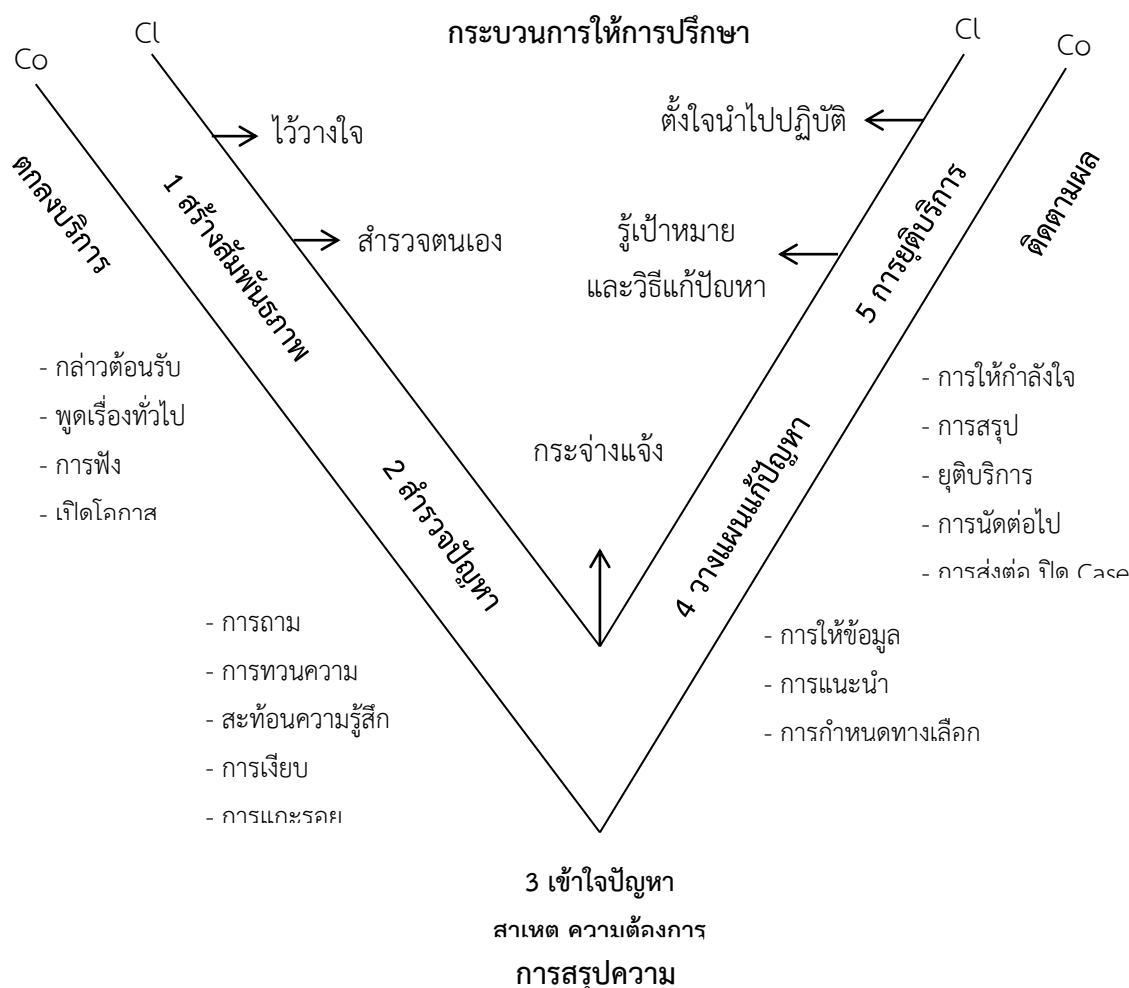
4. เป็นกระบวนการที่มีการพูดคุยกันอย่างมีเป้าหมาย มีขั้นตอนและมีการใช้ทักษะที่เหมาะสม ขึ้นอยู่กับโอกาส จังหวะ และสถานการณ์ที่ผู้ให้การปรึกษาจะเลือกใช้

5. ยึดผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง คือ ให้ความสำคัญต่อความรู้สึกนึกคิด ปัญหาความต้องการของผู้รับการปรึกษาในขณะนั้น นอกจากนี้การรับรู้ปัญหา การตัดสินใจเลือก และการแก้ไขปัญหาตั้งอยู่บนศักยภาพของผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ

6. เน้นปัจจุบัน เป็นการเน้นปฏิริยาที่แสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด และความเชื่อที่มากกระทบในปัจจุบัน คือ **ที่นี่ และเดี๋ยวนี้** จากท่าที และคำพูดของผู้รับการปรึกษาในขณะนั้น ส่วนเรื่องราวที่เป็นอดีต เช่น ปัญหาที่เกิดจากการอบรมเลี้ยงดูนั้น ถือว่าเป็นสิ่งที่ผ่านพ้นไปและเรื่องราวในอนาคตเป็นสิ่งที่ยังมาไม่ถึงปัจจุบันเท่านั้นที่สำคัญ และเมื่อผู้รับการปรึกษาได้ตระหนักถึงสิ่งที่กำลังทำอะไรรออยู่จริงในขณะนี้และเดี๋ยวนี้แล้ว ผู้รับการปรึกษาจะสามารถตัดสินใจที่จะกระทำสิ่งที่ประโยชน์แก่ตัวเขาได้ คือสามารถแก้ไข หรือเลือกปฏิบัติได้ในปัจจุบัน

7. ไม่มีคำตอบสำเร็จรูป หรือตายตัว เนื่องจากการให้การปรึกษาเป็นเรื่องของการสื่อสารระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ผลสิ้นสุดของการให้การปรึกษา อาจจบลงในขณะใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการ การตัดสินใจเลือกและศักยภาพ ตลอดจนแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล

8. การให้การปรึกษา ไม่ใช่การแนะนำ การสั่งสอนอย่างเดียว หรือการตัดสินชี้ถูกหรือผิด แต่การให้การปรึกษาเป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีแนวทางแก้ไขปัญหา สามารถพิจารณาทางเลือกได้มากขึ้น และตัดสินใจได้ง่ายขึ้น โดยผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้ที่พยายามดึงศักยภาพของผู้รับการปรึกษาที่มีอยู่มาใช้ ประโยชน์ให้มากที่สุด แต่ในขณะเดียวกันผู้ให้การปรึกษาอาจให้ข้อมูลในส่วนที่ขาด หรือแนะนำได้เฉพาะบางกรณีที่เกี่ยวข้องกับหลักการปฏิบัติตัวที่เป็นความรู้ที่จำเป็น



กระบวนการให้การปรึกษา มี 5 ขั้น ดังนี้

1. การสร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ

การสร้างสัมพันธภาพ : เพื่อไว้วางใจ คุ่นเคย อบอุ่นใจ มีความรู้ที่ติดต่อผู้ให้การปรึกษา เชื่อมั่นในผู้รับการปรึกษา นำไปสู่การเปิดเผยปัญหา และความรู้สึกที่แท้จริง โดยใช้ทักษะ เช่น การทักทาย (Greeting) การพูดเรื่องทั่วไป (Small talk) การใส่ใจ (Attending) และการเปิดประโน (Opening)

ตกลงบริการ : เพื่อมีความเข้าใจตรงกันในองค์ประกอบต่าง ๆ ของการให้การปรึกษา (ระยะเวลา / ประเด็น / บทบาท / ความลับ) ทำให้การให้การปรึกษา มีทิศทางนำสู่การเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

2. การสำรวจปัญหา

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษา เล่าถึงปัญหาต่าง ๆ ทำให้ผู้รับการปรึกษาได้เรียนรู้ ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมของตนเอง เป็นการสำรวจตนเอง เห็นปัญหาที่แท้จริง พบสาเหตุของปัญหาและรับรู้ความต้องการของตนเอง

3. การวางแผนแก้ไขปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาจัดเรียงและเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจปัญหาร่วมกับผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจถึงปัญหา สาเหตุ และความต้องการของตนเอง เพื่อประกอบในการวางแผนแก้ไขปัญหา

4. การวางแผนแก้ไขปัญหา

เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ทำให้ทราบว่าปัญหาไหนเป็นปัญหาหลัก เร่งด่วน ของผู้รับการปรึกษา และวางแผนแก้ไขตามลักษณะของปัญหา

5. การยุติบริการ

เป็นการยุติการปรึกษาในแต่ละครั้ง (ยุดิ Session) และยุติเพื่อสิ้นสุดการให้การปรึกษา (ยุดิ Case) การตรวจสอบความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาในสิ่งที่ได้พูดคุยกัน กำหนดแนวทางปฏิบัติ และการนัดหมาย

บทที่ 4

ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา

กระบวนการให้การปรึกษาเน้นการสื่อสาร 2 ทาง (Two-way Communication) ระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาที่อาศัยสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ยึดผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง และการดูแลทางด้านจิตใจ สิ่งที่จะเอื้อให้การพูดคุยบรรลุถึงเป้าหมายขององค์ประกอบทั้งหมดที่ได้รวดเร็วและมีทิศทางชัดเจนขึ้น คือ การใช้ทักษะพื้นฐาน ซึ่งเป็นทักษะการสื่อสารที่มีลักษณะเฉพาะและมีประสิทธิภาพ เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร แทนการสื่อสารเชิงสังคม

ทักษะพื้นฐานในการให้การปรึกษา เอื้อให้เกิดการใส่ใจอารมณ์ ความรู้สึก เช่น ทักษะการสังเกต ทักษะการจับและสะท้อนความรู้สึก เป็นต้น การฟังอย่างใส่ใจ เอื้อให้มีการติดตามทั้งเนื้อหา และความรู้สึก และเป็นการแสดงออกถึงการรับรู้และเข้าใจผู้รับการปรึกษา (Empathy) และการให้ความสำคัญกับผู้รับการปรึกษา การสรุปความ เอื้อให้การปรึกษามีทิศทาง และในระยะเวลาการให้การปรึกษา การทวนซ้ำ เอื้อให้ผู้ให้และผู้รับการปรึกษาเข้าใจตรงกัน สื่อถึงความใส่ใจ และช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยตนเองได้มากขึ้น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นส่วนสำคัญที่นำไปสู่กระบวนการปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การเรียนรู้ทำความเข้าใจ และฝึกฝนการใช้ทักษะพื้นฐานจึงมีความสำคัญต่อกระบวนการปรึกษาเป็นอย่างยิ่ง

ทักษะพื้นฐานการให้การปรึกษา

การให้การปรึกษาเป็นการพูดคุยกันอย่างมีเป้าหมายของผู้ให้และผู้รับการปรึกษา โดยมีทักษะพื้นฐานการให้การปรึกษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร ซึ่งจะนำมาใช้ในจังหวะต่าง ๆ ที่เหมาะสมระหว่างการพูดคุยนั้น เพื่อให้กระบวนการปรึกษามีความต่อเนื่อง มีขั้นตอน และมีทิศทางไม่สะเปะสะปะ หรือเปลี่ยนประเด็นไปเรื่อย ๆ การใช้ทักษะพื้นฐานที่ถูกต้องเหมาะสม จะช่วยให้การติดตามประเด็น หรือการแกะรอยมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีศูนย์กลางของการพูดคุยอยู่ที่ผู้รับการปรึกษาและทำให้การปรึกษาเข้าสู่เป้าหมายได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากทักษะพื้นฐานจะเอื้อให้ผู้รับการปรึกษา สามารถเปิดเผยเรื่องราวและอารมณ์ความรู้สึกของตนได้อย่างต่อเนื่อง และรวดเร็วกว่าการพูดคุยในเชิงสังคมทั่วไป อีกทั้งสามารถช่วยลดปฏิกิริยาทางจิตใจ และเพิ่มศักยภาพของผู้รับการปรึกษาได้ ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการให้การปรึกษา มีดังนี้ คือ

1. การฟัง

การที่ผู้ให้การปรึกษารับฟังความคิด อารมณ์ ความรู้สึกในปัญหาของผู้รับการปรึกษา ในขณะที่ให้การปรึกษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้ระบายความคิด อารมณ์ ความรู้สึกที่เป็นปัญหาและได้เรียนรู้เข้าใจตนเองและผู้อื่น สามารถเข้าใจในสิ่งที่ปัญหา ยอมรับ และแยกแยะความรู้สึกทั้งบวกและลบของตนเอง รวมทั้งมีการใช้ศักยภาพตัดสินใจเลือกทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง

2. เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษา สามารถจับประเด็นสำคัญในปัญหาของผู้มารับการปรึกษา และแกะรอยตามปัญหาของผู้รับการปรึกษา

3. เพื่อให้ผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในปัญหาตรงกัน

แนวทางการใช้การฟัง

การฟังถือว่าการรักษา เป็นการฟังแบบ two way communication คือ ลักษณะการฟังอย่างใส่ใจ (Active Listening) คือ ตั้งใจฟังต่อเนื้อหาสาระ และอารมณ์ของผู้รับการปรึกษาที่แสดงออกมา

การฟังอย่างใส่ใจ หรือ (LADDER) หมายถึง

L = LOOK มองประสานสายตา ตั้งใจฟัง มีสติ และพยายามจับประเด็นสำคัญในปัญหาของผู้รับการปรึกษา

A = ASK ซักถามในจุดที่สงสัยในประเด็นปัญหา และแกะรอยตามประเด็นปัญหาของผู้รับการปรึกษา

D = DON'T U=INTERRUPT ไม่แทรกหรือขัดจังหวะ ถ้าในกรณีผู้รับการปรึกษาพูดมากและวกวน ใช้การสรุปประเด็นปัญหาเป็นช่วง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ

D = DON'T CHANGE THE SUBJECT ไม่เปลี่ยนเรื่อง ให้แกะรอยตามประเด็นปัญหาของผู้รับการปรึกษาไปแต่ละประเด็น ไม่เปลี่ยนเรื่องไปมา

E = EMOTION ใส่ใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้รับการปรึกษาทั้ง verbal และ nonverbal

R = RESPONSE แสดงสีหน้า ท่าทางตอบสนอง

ผลที่เกิดจากการใช้การฟัง

1. ถ้าผู้ให้การปรึกษาฟังมากเกินไป การให้การปรึกษาจะขาดการร่วมกันหาแนวทาง ที่จะให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจในปัญหา สาเหตุ ความต้องการ

2. ถ้าผู้ให้การปรึกษาฟังน้อยเกินไป และพูดมากจะเป็นการรวบรัดเข้าสู่จุดหมายของการให้การปรึกษาอย่างรวดเร็ว ผู้รับการปรึกษาไม่มีโอกาสได้ระบายความคิด ความรู้สึก เป็นการตอบสนองผู้ให้การปรึกษามากกว่าผู้รับการปรึกษา

3. เป็นวิธีการสื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจว่า ผู้ให้การปรึกษากำลังใส่ใจ และสนใจเรื่องของผู้รับการปรึกษาพูด

2. การสังเกต

การสังเกตเป็นทักษะการใส่ใจ เพื่อรับรู้ในพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกมา ไม่ว่าจะเป็นการสังเกตกิริยาท่าทาง คำพูด ภาษาที่ใช้ รวมทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งความขัดแย้งในคำพูดและความขัดแย้งระหว่างคำพูดกับพฤติกรรมที่แสดงออกมา การสังเกตเช่นนี้จะทำให้ผู้ให้การปรึกษาได้เข้าใจถึงสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาลำบากใจ ยากต่อการบอกและสามารถเลือกใช้ทักษะในการให้การปรึกษาได้อย่างเหมาะสม

แนวทางปฏิบัติ

1. การสังเกต ผู้ให้การปรึกษาควรสังเกตสิ่งต่อไปนี้

1.1 พฤติกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการแสดงอารมณ์หรือความคิดที่ไม่ได้เป็นคำพูด เช่น ท่า นั่ง สีหน้า น้ำเสียง การเคลื่อนไหวของมือ ฯลฯ

1.2 คำพูดและภาษาที่ใช้ สันเกตว่าผู้รับการปรึกษาพูดเน้นถึงเรื่องราวหรือประเด็นใดเป็นสำคัญ สำเนียงภาษาที่ใช้แสดงความรู้สึกหรือระดับอารมณ์อย่างไร เช่น “ฉันอยากฆ่าตัวตาย...เบื่อโลก...ไม่มีใครเห็นใจ...อยู่ตัวคนเดียว ไร้ญาติ...ตายดีกว่า...จะได้หมดทุกข์”

1.3 ความขัดแย้ง

- ความขัดแย้งในพฤติกรรมที่แสดงออกมา เช่น หัวเราะทั้งที่น้ำตาไหลอาบแก้มในเวลาเดียวกัน
- ความขัดแย้งในคำพูด เช่น “ฉันมีชีวิตที่น่าเบื่อหน่ายวัน ๆ ไม่ได้อยู่เป็นที่เส้นทาง เดี่ยวไปโน้น เดี่ยวมานี้ ไปต่างจังหวัด...ต่างประเทศ...โอ๊ยเบื่อ ๆ แต่ก็ดีเหมือนกันนะ”
- ความขัดแย้งระหว่างคำพูดกับพฤติกรรม เช่น
คำพูด : “ไม่เสียใจหรอกเรื่องแค่นี้” (น้ำเสียงกระด้าง ริมฝีปากสั่น กัดฟันพูด)
คำพูด : “ดีใจจังที่จะได้ไปเที่ยว...ฉลองวันครบรอบแต่งงาน” (ท่าทางเฉย ดวงตาเศร้า ก้มหน้า หลบสายตา)

1.4 ความสอดคล้องระหว่างคำพูดกับพฤติกรรม เช่น

คำพูด : “ผมอดไม่ได้ที่จะคิดถึงคุณแม่ที่เสียไป” (น้ำตาไหล)

คำพูด : “ผมดีใจที่ได้พบคุณในวันนี้” (ยิ้ม ท่าทางกระตือรือร้น)

1.5 พฤติกรรมที่แสดงออกมาในระหว่างการเจียบ ซึ่งทำให้ผู้ให้การปรึกษาเข้าใจความหมายของการเจียบของผู้รับการปรึกษาว่าเป็นการเจียบในทางลบหรือทางบวก

2. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยการแปลความหมายพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ผู้รับการปรึกษาแสดงออกมา ให้เป็นภาษาพูดตามความเหมาะสม เช่น

ผู้รับการปรึกษา : “คุณคิดว่าคุณทำใจได้แล้ว แต่น้ำเสียงและแววตาของคุณดูยังสะท้อนใจเมื่อพูดถึงเรื่องนี้”

ผู้รับการปรึกษา : “คุณยิ้มดูสบายใจขึ้นที่หาทางแก้ปัญหาได้”

3. การเจียบเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้รับรู้ถึงสิ่งที่ได้พูดหรือแสดงออกมา

4. สังเกตปฏิกิริยาของผู้รับการปรึกษาหลังจากที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับ ในกรณีที่ข้อมูลนั้นถูกต้องหรือตรงประเด็นผู้รับการปรึกษา มักจะพูดต่อและขยายความในสิ่งเหล่านี้ แต่ถ้าข้อมูลไม่ตรงประเด็นหรือผู้รับการปรึกษายังไม่พร้อมที่จะเปิดเผยในเรื่องนั้น ๆ เขาก็จะเจียบ

ผลที่ได้รับ

1. เป็นวิธีการแสดงความเข้าใจถึงความคิดและความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาอย่างลึกซึ้ง
2. ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจผู้ให้การปรึกษามากขึ้น
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดต่อในสิ่งที่เป็นประเด็นสำคัญ ๆ

3. การถาม

การถาม เป็นทักษะสำคัญในการให้โอกาสผู้รับการปรึกษาได้บอกถึงความรู้สึก และเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการจะปรึกษา เป็นการช่วยให้ผู้ให้การปรึกษาเข้าใจถึงปัญหาของผู้รับการปรึกษามากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้รับการปรึกษาได้ใช้เวลาคิดคำนึงเข้าใจปัญหาของตนเอง

คำถาม แบ่งออกเป็น

1. **คำถามปิด** เป็นการถามเพื่อทราบข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวกับผู้รับการปรึกษา ซึ่งจะมีลักษณะคล้ายการสอบสวนและการซักถาม การถามลักษณะนี้จะได้คำตอบเพียงสั้น ๆ
2. **คำถามเปิด** เป็นการถามที่ไม่ได้กำหนดขอบเขตของการตอบ ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสพูดถึงความคิด ความรู้สึก และสิ่งที่เป็นปัญหาตามความต้องการของตน การถามลักษณะนี้ผู้ตอบจะพูดอย่างเต็มที่ และสะดวกใจ ทำให้ทราบเรื่องราวต่าง ๆ มากมาย

แนวทางปฏิบัติ

โดยทั่วไปแล้ว ควรใช้คำถามเปิดมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้โอกาสผู้รับการปรึกษาได้สำรวจถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเองอย่างกว้างขวาง คำถามเปิดนี้ยังมีประโยชน์ในแง่ที่ผู้รับการปรึกษาจะไม่รู้สึกรำคาญจากการถาม ส่วนคำถามปิดควรใช้ตามความจำเป็นเมื่อต้องการทราบคำตอบเฉพาะ เพราะคำถามปิดไม่ค่อยเอื้อให้เกิดการเปิดเผยตนเอง ได้ข้อมูลน้อย และมักจะได้คำตอบเพียง “ใช่” หรือ “ไม่ใช่”

หมายเหตุ

การใช้คำถามที่ขึ้นต้นด้วย “ทำไม” มักทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้ทำผิดอยู่ ซึ่งอาจจะทำให้กระทบกระเทือนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษาได้ นอกจากนั้นการใช้คำถามลักษณะนี้ มักจะนำไปสู่การหาเหตุผลต่าง ๆ ซึ่งเหตุผลอาจมีบางส่วนที่ไม่เป็นจริงได้ ดังนั้นคำถามว่า “ทำไม” จึงไม่ค่อยเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในระหว่างการปรึกษา

4. การเงียบ

เป็นช่วงระยะเวลาระหว่างการปรึกษาที่ไม่มีการสื่อสารด้วยวาจา ระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา การเงียบระหว่างการปรึกษามี 2 ลักษณะ

1. การเงียบที่ไม่มีเสียงใด ๆ จากทั้งสองฝ่าย เป็นการเงียบที่แสดงให้เห็นว่าผู้พูดต้องการเวลาเพื่อคิดหรือแสดงความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการพูดถึงประเด็นนั้น ๆ
2. การเงียบที่มีเสียงบางอย่าง เช่น เสียงอึม..... เสียงพูดที่ขาด ๆ หาย ๆ ตะกุกตะกัก ซึ่งแสดงถึงอารมณ์และอาการวิตกกังวล

แนวทางปฏิบัติ

ในการปฏิบัตินั้นจะต้องพิจารณาว่าการเงียบที่เกิดขึ้นเป็นการเงียบทางบวกหรือการเงียบทางลบ

1. การเงียบทางบวก

เป็นการเงียบที่ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ความคิดได้ระบายความรู้สึกมากขึ้น

1.1 การเว้นจังหวะของการพูด ซึ่งอาจจะแสดงว่า ได้พูดถึงข้อคิดหรือประเด็นนั้น ๆ จบแล้ว และกำลังคิดถึงเรื่องที่จะพูดต่อไป เช่น การเว้นจังหวะพูดหลังจากที่เข้าใจถึงสิ่งที่เป็นปัญหาของตนเองแล้ว และกำลังคิดว่าจะทำอย่างไรต่อไป

ในกรณีที่มีการเสียบสะท้อนถึงการใช้ความคิด ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรรบกวนการเจียบนั้น

การเว้นจังหวะการพูดนี้อาจจะแสดงว่า ผู้รับการปรึกษาคิดอะไรไม่ออกหรือสับสนกับตนเอง ในกรณีเช่นนี้ผู้ให้การปรึกษาควรจะสรุปเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้พูดไปแล้ว แล้วใช้คำถามเปิดเกี่ยวกับประเด็นนั้น

1.2 การเจียบด้วยความรู้สึกเจ็บหรือเสียใจ ในขณะที่ผู้รับการปรึกษากำลังรู้สึกเจ็บและไม่พร้อมที่จะพูดหรือแสดงความคิดหรือความรู้สึกของตนเอง ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรเร่งหรือบังคับ แต่ควรให้กำลังใจ ใช้การสะท้อนความรู้สึก หรือถามถึงความหมายของการเจียบซึ่งอาจจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถพูดต่อไป

1.3 การเจียบเพื่อรอคอยให้ผู้ให้การปรึกษาพูดอะไรบางอย่าง ไม่ว่าจะเป็นการให้กำลังใจ การให้ข้อมูล หรือการวินิจฉัยปัญหาของตนเอง ในกรณีนี้ผู้ให้การปรึกษาอาจใช้ทักษะการตีความหรือคำถาม

1.4 การเจียบเพื่อคิด ผู้รับการปรึกษาอาจจะต้องการเวลาคิดและทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาได้พูดออกมาในกรณีนี้ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรรบกวน หรือขัดจังหวะของกระแสความคิดนั้น แต่ควรจะรอจนกระทั่งผู้รับการปรึกษาพร้อมที่จะพูดต่อไป

1.5 การเจียบเพื่อพักฟื้นจากความเหน็ดเหนื่อย หลังจากที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงถึงสิ่งที่เป็นอารมณ์เป็นความรู้สึก เช่น การร้องไห้ ช่วงเวลาที่เจียบเพื่อหยุดพักนี้ ผู้ให้การปรึกษาควรให้การยอมรับและใช้การเจียบในลักษณะที่แสดงถึงการร่วมรับรู้และเข้าใจ

2. การเจียบทางลบ

เป็นการเจียบที่แสดงถึงความขลาดอาย ความไม่สบายใจ ความกลัว หรือการต่อต้าน การปฏิเสธ โดยทั่วไปแล้วการเจียบในช่วงระยะแรกของการปรึกษามักจะสะท้อนถึงความไม่สบายใจหรือสับสน ผู้ให้การปรึกษาควรให้การยอมรับและใช้ทักษะการให้กำลังใจ

2.1 การเจียบที่แสดงถึงความไม่สบายใจ เช่น ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่ได้สมัครใจมาด้วยตนเอง แต่มาเพราะถูกบังคับ หรือในกรณีผู้รับการปรึกษาที่มีการศึกษาต่ำและรู้สึกอาย หรือขลาดกลัวต่อการสนทนากับนักวิชาชีพ ผู้ให้การปรึกษาควรจะพูดถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป (small talk) เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาลายความวิตกกังวล จนกระทั่งเขาสามารถค่อย ๆ เล่าถึงเรื่องราวของตนเองได้

2.2 การเจียบไม่อยากจะพูดเรื่องตนเอง บางครั้งผู้รับการปรึกษาใช้การเจียบเป็นการเล่นเกมหรือเป็นกลวิธีเพื่อดูว่าใครควรจะเป็นฝ่ายพูดก่อน ในกรณีนี้ ควรพูดถึงการตกลงบริการในการให้การปรึกษา โดยเฉพาะเรื่องการรักษาความลับ และบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย หรือพูดถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป (small talk) และการให้กำลังใจซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการให้การปรึกษา

ผลที่จะได้รับ

การที่ผู้ให้การปรึกษาใช้การเจียบทางบวกจะเป็นประโยชน์ต่อการปรึกษาดังต่อไปนี้

1. การเจียบในการให้การปรึกษาจะเกิดผลก็ต่อเมื่อผู้ให้การปรึกษาใช้การเจียบโดยมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน เช่น เพื่อทำให้จังหวะในการปรึกษาสงบลง หรือให้เวลาผู้รับการปรึกษาได้คิด

2. เป็นการแสดงถึงความเข้าใจที่มีต่อผู้รับการปรึกษา โดยแสดงให้เห็นว่าเข้าใจในพฤติกรรมของเขา
3. เป็นการเน้นความสนใจอยู่ที่ผู้รับการปรึกษา ให้เกียรติเขา ให้เวลาคิด และช่วยเขาให้รับผิดชอบในกระบวนการปรึกษา

4. การเจียบเป็นวิธีหนึ่งในการให้โอกาสและให้กำลังใจแก่ผู้รับการปรึกษาเพื่อให้เขาได้พูด

หมายเหตุ

ถ้าผู้ให้การปรึกษาใช้การเจียบเพราะไม่รู้หรือนึกไม่ออกว่าจะพูดหรือถามอะไรต่อไป จะเป็นการไม่เอื้ออำนวยต่อกระบวนการให้การปรึกษา และแสดงว่าผู้ให้การปรึกษาขาดสมรรถภาพในการให้การปรึกษา

ในกรณีที่ผู้ให้การปรึกษาพูดเพื่อลดความรู้สึกอึดอัดที่เกิดขึ้นระหว่างการเจียบ จะทำให้ผู้รับการปรึกษายังเจียบในทางลบมากขึ้นและรู้สึกรับผิดชอบต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการปรึกษาน้อยลง

5. การทวนซ้ำ

เป็นการพูดในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาได้บอกเล่าอีกครั้งหนึ่งโดยไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าในแง่ของภาษาหรือความรู้สึกที่แสดงออกมาเพื่อ

1. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจชัดเจนขึ้นในสิ่งที่เขาต้องการปรึกษา
 2. เป็นวิธีการที่จะสื่อถึงความใส่ใจความเข้าใจของผู้ให้การปรึกษาที่ต่อผู้รับการปรึกษา ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นที่เข้าใจเป็นที่ยอมรับ เกิดความอบอุ่นใจ
 3. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยตนเองมากขึ้นและพูดต่อไป
 4. เป็นการตรวจสอบว่าสิ่งที่ผู้ให้การปรึกษาได้ยินนั้นถูกต้องหรือไม่
- การทวนซ้ำ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ทวนซ้ำอย่างเดียวกับสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาพูด เป็นการทวนซ้ำทุกคำ
2. ทวนซ้ำแบบเปลี่ยนหรือเพิ่มสรรพนามของผู้รับการปรึกษาด้วย
3. ทวนซ้ำเฉพาะประเด็นที่สำคัญเพียงส่วนเดียว
4. ทวนซ้ำแบบสรุป

แนวทางปฏิบัติ

1. ผู้ให้การปรึกษาจะทวนซ้ำหรือให้ข้อมูลย้อนกลับเฉพาะสาระสำคัญที่ผู้รับการปรึกษาสื่อออกมาเท่านั้นและหลีกเลี่ยงที่จะเพิ่มเติมความคิดเห็นของผู้ให้การปรึกษาเอง
2. ในขณะที่ผู้รับการปรึกษากำลังแสดงความคิดเห็นและความรู้สึก ผู้ให้การปรึกษาอาจแทรกคำพูดที่เป็นการทวนซ้ำเฉพาะส่วนสำคัญสั้น ๆ ถึงสิ่งที่รับรู้ก็ได้
3. การทวนซ้ำอาจจะรวมเอาความรู้สึกเข้าไปด้วยก็ได้ ถ้าความรู้สึกนั้นเป็นสาระสำคัญของผู้รับการปรึกษา
4. การทวนซ้ำตลอดเวลาจะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกอึดอัด ไม่แน่ใจในความสามารถของผู้ให้การปรึกษา ฉะนั้นจึงอาจใช้ลักษณะการทวนซ้ำแบบต่าง ๆ สลับกันไปในการสนทนา

5. ถ้าผู้ให้การปรึกษาทวนซ้ำอย่างถูกต้อง ผู้รับการปรึกษาก็จะตอบสนองด้วยการพยักหน้าหรือการตอบรับ และบ่อยครั้งก็จะพูดต่อหรือขยายความในสิ่งที่ได้กล่าวมาแล้ว ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่มีปฏิกิริยาตอบสนอง ผู้ให้การปรึกษาอาจจะถามด้วยคำถามเปิดโดยการรวบรวมเรื่องสำคัญ ๆ ที่ทวนซ้ำ มาเป็นคำถาม

ผลที่ได้รับ

1. จูงใจให้ผู้รับการปรึกษาพูดต่อ
2. ตรวจสอบว่าผู้ให้การปรึกษาเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาบอกถูกต้องหรือไม่
3. ทำให้ผู้รับการปรึกษาชัดเจนในสิ่งที่พูดมากขึ้น
4. ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาพูดมาก จะเป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาไม่เล่าซ้ำในสิ่งที่พูดมาแล้ว ซึ่งทำให้กระบวนการให้การปรึกษามีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น

6. การสะท้อนความรู้สึก

การสะท้อนความรู้สึก เป็นการรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ต่าง ๆ ที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกมาไม่ว่าด้วยวาจา หรือกิริยาท่าทาง และเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างชัดเจนด้วยภาษาพูดให้ผู้รับการปรึกษาได้รับฟัง เพื่อช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ปัญหาที่แท้จริงของตนเอง เนื่องจากว่าปัญหาของผู้รับการปรึกษานั้นมักเกิดจากความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์ต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ การสะท้อนความรู้สึกจะช่วยขยายขอบเขตในการมองสภาพการณ์ของตนเองได้ชัดเจนและเป็นจริงมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติ

1. พยายามสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกมา ลักษณะคำพูด น้ำเสียง และท่าทางที่จะสะท้อนความรู้สึก
2. หาคำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึกที่ตรงกับความรู้สึกของเขามากที่สุด เพื่อสามารถสื่อความรู้สึกได้อย่างชัดเจนโดยใช้ภาษาง่าย ๆ
3. ไม่ควรใช้คำว่า “รู้สึก” บ่อยครั้งและไม่ใช้คำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึกซ้ำ ๆ ควรหาวิธีเปลี่ยนลักษณะคำพูด
4. การใช้ทักษะนี้ต้องทำในทันทีที่ผู้รับการปรึกษาแสดงความรู้สึกของเขาออกมา เพื่อให้เขาได้รับรู้ตนเองอย่างชัดเจนและเป็นจริง

ผลที่ได้รับ

1. ช่วยลดความรู้สึกต่อปัญหา ซึ่งมีผลทำให้ผู้รับการปรึกษามองสภาพการณ์ต่าง ๆ อย่างเป็นจริงมากขึ้น
2. ผู้รับการปรึกษาจะเกิดความไว้วางใจผู้ให้การปรึกษา เนื่องจากรู้สึกที่ผู้ให้การปรึกษาเข้าใจในปัญหาของตนเอง
3. ผู้รับการปรึกษากล้าเปิดเผยตนเอง สามารถรับผิดชอบตนเองมีอิสระในการเลือกสิ่งที่พึงพอใจ ทำให้สามารถมีชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข

7. การสรุปความ

การสรุปความ เป็นการรวบรวมสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้การปรึกษา หรือเมื่อยุติการให้การปรึกษา โดยใช้คำพูดสั้น ๆ ให้ได้ใจความสำคัญทั้งหมด ซึ่งจะมีทั้งการสรุปเนื้อหา ความรู้สึกและกระบวนการให้การปรึกษา

แนวทางปฏิบัติ

1. ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาพูดยาว ผู้ให้การปรึกษสมควรที่จะสรุปเนื้อหา และความรู้สึกสำคัญที่ผู้รับการปรึกษาได้แสดงออกมา เพื่อให้การปรึกษาเป็นไปในทิศทางที่ชัดเจนยิ่งขึ้น สามารถจะประเด็นสำคัญได้
2. ทุกครั้งที่มีการปรึกษาเกิดขึ้น ก่อนจบการปรึกษาต้องมีการสรุปประเด็นต่าง ๆ ในการปรึกษา
3. เมื่อมีการปรึกษาหลายครั้ง ก่อนเริ่มกระบวนการให้การปรึกษาในครั้งที่สองและครั้งต่อ ๆ ไป ผู้ให้การปรึกษาอาจจะสรุปสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในครั้งก่อน
4. ในกรณีที่การปรึกษาใช้เวลามากกว่าหนึ่งครั้ง ในครั้งสุดท้ายควรจะสรุปสิ่งต่าง ๆ ทั้งหมดของการปรึกษาที่ผ่านมาตั้งแต่ครั้งแรกจนถึงครั้งสุดท้าย

ผลที่ได้รับ

1. ทำให้ผู้รับการปรึกษาชัดเจนในประเด็นต่าง ๆ ที่ได้พูดออกมา
2. ทำให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าการปรึกษานี้ได้ผลและมีประโยชน์ เนื่องจากการสรุปช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเห็นภาพทั้งหมด
3. การสรุปครั้งสุดท้ายเป็นการย้ำประเด็นสำคัญ ๆ ซึ่งจะมีผลต่อกระบวนการคิดของผู้รับการปรึกษา หลังจากเสร็จสิ้นการปรึกษา

บทที่ 5

การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ

ความหมายของการสร้างสัมพันธภาพ

การสร้างสัมพันธภาพเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้การปรึกษา และผู้รับการปรึกษา ด้วยวาจา และกิริยาท่าทาง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

วัตถุประสงค์ของการสร้างสัมพันธภาพ

1. เพื่อให้ผู้รับการปรึกษา เกิดความไว้วางใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวและความรู้สึกตนเอง
2. เพื่อให้ผู้รับการปรึกษา ร่วมมือต่อการให้การปรึกษา

ประเภทของสัมพันธภาพ

การสร้างสัมพันธภาพ โดยทั่วไปมี 2 อย่าง คือ

1. การสร้างสัมพันธภาพทางสังคม (Social Relationship) เป็นความสัมพันธ์ในสังคมที่เราใช้ชีวิตร่วมกัน ซึ่งอาจมีทั้งการให้และการรับ ต่างฝ่ายต่างทำตามความต้องการของตนเอง ไม่มีรูปแบบเฉพาะ และบุคคลทั้งสองฝ่ายอาจไม่ได้อยู่ในฐานะที่ต้องรับผิดชอบช่วยเหลือกัน

2. การสร้างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ (Professional relationship) เป็นสัมพันธภาพแบบวิชาชีพ ซึ่งต้องมีวัตถุประสงค์ มีการกำหนดระยะเวลา มีการให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจปัญหา ตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยได้รับการช่วยเหลือจากผู้ให้การปรึกษาที่มีความรู้ มีทักษะสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพจึงเกี่ยวข้องข้องกันระหว่างผู้ให้การปรึกษา และผู้รับการปรึกษา

ความสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพ (เชิงวิชาชีพ) ต่อกระบวนการให้การปรึกษา

การสร้างสัมพันธภาพ (เชิงวิชาชีพ) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้การปรึกษา ผู้รับการปรึกษาให้ความร่วมมือในกระบวนการให้การปรึกษามากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับการสร้างสัมพันธภาพที่ติระหว่างผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา ซึ่งจะทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจ ร่วมมือกับผู้ให้การปรึกษา ฉะนั้นผู้ให้การปรึกษา จึงต้องอาศัยความรู้ และประสบการณ์ในการสร้างสัมพันธภาพอย่างมีขั้นตอน และนำทักษะต่าง ๆ มาใช้อย่างเหมาะสมในทุกขั้นตอน

ลักษณะแตกต่างของสัมพันธภาพทางสังคมและสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ

	สัมพันธภาพทางสังคม	สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ
1. รูปแบบ	ไม่มีรูปแบบเฉพาะ	มีรูปแบบเฉพาะ/สถานที่เป็นส่วน
2. เป้าหมาย	ไม่มีจุดมุ่งหมายแน่นอน	มีจุดมุ่งหมายแน่นอน เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความไว้วางใจเปิดเผยตนเอง นำไปสู่การไขปัญหา

3. การวางแผน	ไม่มีการวางแผน	มีการวางแผนโดยพิจารณาตามลักษณะของผู้รับการปรึกษาแต่ละราย
4. กิจกรรม	ไม่มีการเริ่มต้นและสิ้นสุด	มีการเริ่มต้นสัมพันธ์ภาพตามกระบวนการและมีสิ้นสุด
5. ความต้องการ	ต่างฝ่ายต่างทำตามความต้องการของตนเอง	คำนึงถึงความต้องการของผู้รับการปรึกษาเป็นสำคัญ
6. ความรู้สึก	ไม่ชัดเจน	มีความรู้สึกเป็นกลาง ไม่มีอคติ

ทักษะที่ใช้ในการสร้างสัมพันธภาพ

ทักษะการใส่ใจ (Attending skill) แบ่งเป็น 2 แบบคือ

1. ภาษาพูด (Verbal language) ควรเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย
2. ภาษาท่าทาง (Non – verbal language) สามารถแสดงออกได้โดย
 - 2.1 การจัดสถานที่ ควรเป็นสัดส่วน
 - 2.2 การวางตัว การเคลื่อนไหว และการสร้างบรรยากาศเป็นกันเอง
 - 2.3 สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส
 - 2.4 การประสานสายตา เพื่อแสดงถึงความสนใจที่จะรับรู้สิ่งที่ผู้รับการปรึกษาพูด
 - 2.5 น้ำเสียง จังหวะในการพูดไม่เร็ว หรือช้าเกินไป

การนำทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นมาใช้ในการสร้างสัมพันธภาพ

1. **Greeting** การทักทาย การกล่าวต้อนรับ
2. **Small Talk** เป็นการพูดคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไป โดยยังไม่มุ่งประเด็นเรื่องของผู้รับการปรึกษาไม่สบายใจ เพื่อเป็นการสร้างความคุ้นเคย ลดความเครียด ความวิตกกังวลได้ทั้งของผู้ให้การปรึกษาและผู้รับการปรึกษา
3. **Attending** การใส่ใจ เป็นการแสดงท่าทีที่สนใจในระหว่างการสนทนา ผู้ให้การปรึกษาต้องแสดงท่าทีที่สนใจผู้รับการปรึกษาตลอดเวลาด้วยสีหน้าที่สอดคล้องกับเรื่องที่กำลังสนทนา ซึ่งพฤติกรรมใส่ใจประกอบด้วย S-O-L-E-R ได้แก่
 - S = Squarely การนั่งแบบมุมฉาก ไม่ประจันหน้ากัน
 - O = Open เปิดใจรับ และให้ความสนใจต่อผู้รับการปรึกษา
 - L = Lean โน้มตัวไปข้างหน้าเล็กน้อย
 - E = Eye Contact สบสายตาแสดงความสนใจ
 - R = Relax มีท่าที่สบาย ๆ ไม่เคร่งเครียด จนผู้รับการปรึกษาเกิดความรู้สึกอึดอัด

4. Opening เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาพูดถึงปัญหาที่ต้องการมาพบผู้ให้การศึกษา
สรุป การใช้ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพไม่จำเป็นต้องเรียงจากข้อ 1-4 ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของผู้รับการปรึกษา เช่น ผู้รับการปรึกษาที่เข้ามาเล่าเรื่องราวที่ต้องการปรึกษาเลยทันที โดยไม่อึดออดผู้ให้การศึกษาไม่จำเป็นต้องซักชวนพูดคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไป “Small Talk”

ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่พร้อมในการมาขอรับการปรึกษาหรือถูกส่งต่อมาพบผู้ให้การศึกษา ผู้ให้การศึกษาอาจใช้ทักษะข้างต้นไม่เพียงพอ จะต้องเพิ่มขึ้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

1. ผู้ให้การศึกษา ต้องรับรู้ และเข้าใจความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา (Empathy)
2. ผู้ให้การศึกษาต้องยอมรับ และไม่ตัดสิน หรือไม่แสดงความไม่พอใจ
3. ผู้ให้การศึกษาต้องยึดผู้รับการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Client Center) บางสถานการณ์ ผู้รับการปรึกษายังไม่พร้อมที่จะเล่าปัญหา ผู้ให้การศึกษาอาจหลีกเลี่ยงก่อนและชวนผู้รับการปรึกษาพูดคุยเรื่องทั่ว ๆ ไป (Small Talk) ก่อน
4. ผู้ให้การศึกษาต้องแจ้งให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจวัตถุประสงค์ของการมารับการศึกษาและประโยชน์ที่จะได้รับ

การตกลงบริการ (Structuring)

การตกลงบริการเป็นการสร้างความเข้าใจกับผู้รับการปรึกษาได้รู้ถึงวัตถุประสงค์ของการปรึกษา และรู้บทบาทของทั้งผู้ให้และผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความพร้อมที่จะร่วมมือในการปรึกษา

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจกระบวนการให้การศึกษา และมีส่วนร่วม รวมทั้งเกิดการเรียนรู้ และทำให้การช่วยเหลือสัมฤทธิ์ผล

ความสำคัญของการตกลงบริการ

1. รู้ทิศทาง เพื่อให้ผู้ให้และผู้รับการปรึกษาไปในทิศทางเดียวกัน
2. รู้บทบาท เพื่อรู้บทบาทของผู้ให้และผู้รับการปรึกษา
3. สร้างความพร้อมของทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือ ร่วมใจในการให้การศึกษาและรับการศึกษา
4. รู้ขอบเขตของการพูดคุย
5. รู้ประโยชน์ที่ผู้รับการปรึกษาจะได้รับ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับการปรึกษาพร้อมที่จะร่วมมือกับผู้ให้การศึกษาในการช่วยกันคิด ช่วยกันแก้ไขปัญหา
6. ช่วยในเรื่องของการยุติบริการได้อย่างเหมาะสม

หัวข้อที่จะตกลงบริการ

1. ประเด็นที่จะคุยกันในการให้การศึกษา ผู้ให้การศึกษาจะต้องตกลงกับผู้รับการปรึกษาว่าจะคุยในประเด็นใดก่อน เพื่อจะได้ไปในทิศทางเดียวกัน เพราะการให้การศึกษาไม่สามารถจะพูดพร้อม ๆ กันทีละหลาย ๆ ประเด็นได้
2. เวลาที่ใช้ที่เหมาะสมคือ 30-50 นาที

3. การรักษาความลับ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความมั่นใจเรื่องที่เราจะไม่ถูกนำไปเปิดเผย
4. บทบาทของผู้ให้และผู้รับการปรึกษา คือ ผู้ให้การปรึกษา จะต้องแนะนำตนเองและบอกบทบาทของตนเองว่ามีหน้าที่อะไร และผู้ให้การปรึกษาจะต้องชี้แจงให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจบทบาทของตนเองว่าต้องมีหน้าที่ช่วยกันคิด ช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
5. ประโยชน์ที่จะได้รับเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้ทราบถึงประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากการมารับการปรึกษา เป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับการปรึกษามีส่วนร่วมในการคิดแก้ไขปัญหา

ถ้าไม่มีการตกลงบริการ หรือตกลงบริการไม่ชัดเจนจะเกิดอะไรขึ้น

1. ผู้รับการปรึกษาไม่เข้าใจกระบวนการให้การปรึกษา
2. ผู้รับการปรึกษาขาดการมีส่วนร่วม
3. ผู้รับการปรึกษาไม่เกิดการเรียนรู้
4. ผู้รับการปรึกษาไม่ทราบประโยชน์ของการปรึกษา
5. การช่วยเหลือจะไม่สัมฤทธิ์ผล

ผลที่เกิดจากการตกลงบริการ

1. ทำให้ผู้ให้และผู้รับการปรึกษารู้ทิศทางของการให้การปรึกษาไม่พุดคุยสะเปะสะปะ
2. ผู้รับการปรึกษาเข้าใจกระบวนการให้การปรึกษา
3. ผู้รับการปรึกษามีส่วนร่วมให้ความร่วมมือในการให้การปรึกษาเนื่องจากเข้าใจบทบาทของตนเอง
4. ผู้รับการปรึกษาเห็นประโยชน์ของการให้การปรึกษา
5. ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้ เข้าใจปัญหา ตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหาของตนเองได้

ทำให้การปรึกษาสัมฤทธิ์ผล

สรุป

การตกลงบริการไม่จำเป็นต้องตกลงบริการโดยเรียงหัวข้อ 1-5 และไม่จำเป็นต้องตกลงบริการครบทุกหัวข้อ เช่น ผู้รับการปรึกษาเต็มใจพร้อมที่จะมาขอรับการปรึกษาและยินยอมเปิดเผยเรื่องราว ผู้ให้การปรึกษาไม่จำเป็นต้องตกลงบริการในหัวข้อประโยชน์ที่จะได้รับ

การตกลงบริการอาจตกลงบริการในหัวข้อเดิมซ้ำได้อีก ถ้าผู้ให้การปรึกษาพิจารณาแล้ว เห็นว่าจำเป็นและอาจตกลงบริการ ในทุกขั้นตอนของการให้การปรึกษา เช่น หัวข้อการรักษาความลับ อาจพูดซ้ำอีกได้ในขั้นตอนการสำรวจปัญหา ถ้าสังเกตเห็นว่าผู้รับการปรึกษาเกิดความไม่ไว้วางใจ

บทที่ 6

การสำรวจ และทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการ

การสำรวจปัญหาของผู้รับการปรึกษา

การที่คนเราจะแก้ปัญหของตนเองได้ ก็ต้องเข้าใจในสิ่งที่ปัญหาอย่างชัดเจน บทบาทของผู้ให้การปรึกษาคือช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความเข้าใจในปัญหา โดยผู้ให้การปรึกษาจะต้องปฏิบัติตนเหมือนเป็นผู้ร่วมเดินทางของผู้รับการปรึกษาในช่วงระยะหนึ่ง เพื่อช่วยให้เขาสามารถพิจารณาตนเอง มองประสบการณ์ที่ผ่านมาและความรู้สึกต่าง ๆ ทำให้เข้าใจถึงสิ่งที่ปัญหาหรือเป็นผล บทบาทของผู้ให้การปรึกษาไม่ได้อยู่ที่การวินิจฉัยปัญหามาชนิดของผู้รับการปรึกษา หรือวิเคราะห์ สติปัญญาบุคลิก และนิสัยของเขา แต่อยู่ที่การเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาใช้ความพยายามในการพิจารณาชีวิตและปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ให้การปรึกษาไม่ควรรีบให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาแทน จะต้องเป็นผู้ที่ไวต่อความรู้สึกของผู้ที่มาขอรับการปรึกษาและสามารถรับรู้ได้ในระดับที่ลึกกว่าที่เขาเล่าออกมาโดยการสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ ของเขา บางครั้งผู้รับการปรึกษาอาจจะมองไม่เห็นสิ่งที่ปัญหา หรืออาจจะสับสน เนื่องจากเขาอยู่ใกล้กับสิ่งที่ปัญหามากเกินไป จึงจำเป็นที่จะต้องมีคนที่สามารถไว้วางใจ ช่วยสะท้อนถึงความรู้สึกของเขา และอธิบายให้เขาเข้าใจอย่างกระจ่างมากขึ้น ในขั้นตอนนี้มีประเด็นสำคัญ ๆ ที่ผู้ให้การปรึกษาควรคำนึงถึง ดังนี้

การระบายถึงสิ่งที่ปัญหาเป็นการบำบัด ผู้ที่แสวงหาความช่วยเหลือนั้น เขามีความต้องการลึก ๆ ที่จะบอกเล่าถึงสิ่งที่ทำให้เขาวิตกกังวล ยิ่งให้ออกาสเขาได้พูดในระหว่างการศึกษา เขาก็จะยิ่งรู้สึกดีขึ้น เขาต้องการใช้เวลาเพื่อระบายสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในใจเขา การให้ออกาสผู้รับการปรึกษาเล่าถึงปัญหาจะช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น บางครั้งคนเราก็มีบางสิ่งบางอย่างอยู่ในใจ แต่ถ้าได้มีโอกาสดูคุยกับผู้อื่นก็จะได้เห็นแง่มุมต่าง ๆ อย่างชัดเจนขึ้น การเล่านั้นช่วยให้เกิดการ ตระหนักรู้ (insight) ในสิ่งที่เราไม่สามารถเข้าใจได้จากการคิดวิเคราะห์โดยลำพัง การเล่าเรื่องของตนเองจะช่วยให้ค่อย ๆ เห็นและเข้าใจถึงปัญหานั้น ๆ

แผนภาพ ขั้นตอนที่ 2 : การสำรวจปัญหา

Co	Cl
การสำรวจปัญหา	
การตั้งคำถาม	สำรวจตนเอง
การเงียบ	
การสังเกต	เปิดเผยความคิด
การตามความคิด / รู้สึก (การแกะรอย)	
การทวนซ้ำ	เปิดเผยความรู้สึก
การสะท้อนเนื้อหา	
การสะท้อนความรู้สึก	พูดอย่างต่อเนื่อง
การตีความ	
การใส่ใจ (ท่าทาง / การพูด)	รับรู้ปัญหาตนเอง

การโทษผู้อื่น บางครั้งผู้ที่มารับรักษาอาจจะโทษผู้อื่นที่ทำให้เกิดปัญหาขึ้นในชีวิตของตนเอง และใช้เวลาพูดในทำนองกล่าวหาผู้อื่นมากกว่าจะเข้าใจว่าตนเองเป็นสาเหตุของปัญหานั้น บ่อยครั้งที่จำเป็นต้องให้เขาได้ผ่านความคิดเช่นนี้มาจนกระทั่งสุดท้ายได้เข้าใจถึงสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง

ปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเรื่องสัมพันธภาพ การขัดแย้งระหว่างมนุษย์เป็นปัญหาที่แก้ไขยากที่สุด สิ่งสำคัญในการรับฟังปัญหา คือ การที่จะไม่เข้าข้างฝ่ายใด แม้ว่าผู้รับการรักษาจะเป็นฝ่ายที่มีความผิดบ้าง (ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเมื่อมีความขัดแย้งก็ต้องเกี่ยวข้องกับทั้งสองฝ่าย) เขาจะต้องใช้เวลาส่วนหนึ่งจนกระทั่งมองเห็นและยอมรับตนเอง โดยเฉพาะในส่วนที่เขาต้องรับผิดชอบ

ความหมายการสำรวจปัญหา

เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้และผู้รับการรักษา ร่วมกันศึกษาเรียนรู้รายละเอียดของปัญหาที่นำมา โดยผู้ให้การรักษาใช้ทักษะต่าง ๆ ที่เหมาะสมช่วยให้ผู้รับการรักษาพิจารณาตนเอง ค่อย ๆ เห็นและเข้าใจถึงปัญหานั้น ๆ

วัตถุประสงค์ของการสำรวจปัญหา

1. ผู้รับการรักษาได้มีโอกาสพิจารณาปัญหาของตนเอง ทั้งเนื้อหาและความรู้สึกที่เกิดขึ้นจนเข้าใจปัญหา
2. ทำให้การให้การรักษาต่อเนื่อง มีขั้นตอน ไม่เสียเวลา และมีทิศทางชัดเจน
3. ผู้ให้การรักษาสามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อเข้าใจสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้รับการรักษาได้อย่างเป็นแบบแผน
4. ผู้ให้การรักษาและผู้รับการรักษาสามารถค้นพบศักยภาพของผู้รับการรักษา

ตัวอย่าง

การให้การรักษาในขั้นตอนการสำรวจปัญหา ทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการรักษา

ผู้รับการรักษา เป็นหญิงไทยอายุ 25 ปี ลักษณะสมวัย แต่งกายสุภาพ ท่าทีเปิดเผย พูดจาโต้ตอบได้รู้เรื่อง สีหน้าวิตกกังวล ขณะเล่าก้มหน้าเป็นบางครั้ง มาพบผู้ให้การรักษาที่ห้องให้การรักษาของแผนกสูตินารีเวชของโรงพยาบาล

บทสนทนาขณะให้การรักษา

หมายเหตุ : ตัวย่อ Co หมายถึง ผู้ให้การรักษา และ Cl หมายถึง ผู้รับการรักษา

: หมายเลขหน้าสัญลักษณ์ l หมายถึง เลขที่ของบทสนทนาที่จะอธิบายในเนื้อหา

1 Co : สวัสดีค่ะ เชิญนั่งก่อนค่ะขอโทษชื่ออะไรคะ

1 Cl : ชื่อ.....

2 Co : ห้องนี้หายากไหมคะ

2 Co : ไม่ยากค่ะ

3 Co : มีใครมาส่ง หรือมาด้วยหรือเปล่า

3 Cl : มาคนเดียว ที่บ้านไม่มีใคร อยู่กับสามี 2 คน

- 4 Co : ที่มาวันนี้มีอะไรจะให้ดิฉันช่วยคะ
- 4 Cl : คือว่าตอนนี้...หนู...ไม่สบาย
- 5 Co : ที่ว่าไม่สบาย พอจะเล่าอาการให้ฟังได้ไหมคะ
- 5 Cl : ค่ะ... คือว่าตอนนี้หนู มีอาการตกขาวมาก เวลาถ่ายปัสสาวะก็จะปวดท้องและถ่ายปัสสาวะบ่อยมาก
- 6 Co : คุณมีอาการตกขาว และปวดท้องเวลาปัสสาวะ ปัสสาวะบ่อยกว่าปกติ เคยไปรักษาที่ไหนหรือเปล่า
- 6 Cl : คนข้างบ้านเคยขอให้ปรึกษากับหมอยาไทยที่...แต่ไปแล้วก็ยังไม่หาย หนูเลยตัดสินใจมาที่โรงพยาบาลนี้
- 7 Co : จากการที่คุณมีอาการไม่สบาย ไปปรึกษากับหมอยาไทยแล้วไม่หาย จึงมาที่โรงพยาบาลนี้
- 7 Cl : ยังไม่เท่านั้นนะคะ ตอนนี้ประจำเดือนก็ไม่มาเดือนนึงแล้ว หนูมีความรู้สึกว่าจะท้อง
- 8 Co : คุณกังวลเรื่องการตั้งครรภ์
- 8 Cl : ค่ะ...มันยังมีเรื่องอื่นอีก แต่หนูยังไม่แน่ใจเกี่ยวกับเรื่องที่คุณจะเล่าตรงนี้
- 9 Co : คุณคิดว่าไม่แน่ใจเรื่องอะไร พอจะบอกได้ไหมคะ
- 9 Cl : คือว่า เรื่องของหนูเป็นเรื่องที่ไม่อยากให้คนอื่นรู้
- 10 Co : ดิฉันพอจะเข้าใจ คือดิฉันเป็นเจ้าของหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการให้การรักษา การพูดคุยกันในวันนี้ก็จะรู้กันแค่เรา 2 คนเท่านั้น คุณพอจะเล่าให้ดิฉันฟังได้ไหม
- 10 Cl : ค่ะ... คือว่าแฟนหนูเป็นคนเจ้าชู้ ชอบเที่ยวผู้หญิงตามสถานบริการ อาบอบนวด บางทีก็นักร้อง เด็กเสิร์ฟตามห้องอาหาร แต่เขาไม่เคยจริงจังกับใคร จนกระทั่งมาแต่งงานอยู่กับหนู
- 11 Co : หลังจากแต่งงานกันแล้ว ยังมีพฤติกรรมเหมือนเดิมหรือเปล่า
- 11 Cl : หนูก็ไม่แน่ใจ (หยุดพูด แสดงท่าคิด)
- 12 Co : (เงิบ...ให้เวลาผู้รับการปรึกษาคิด)
- 12 Cl : หนูเคยขอร้องแล้วเกี่ยวกับเรื่องนี้ เขาก็รับปากว่าจะเลิกเที่ยว แต่หนูก็ยังไม่แน่ใจ
- 13 Co : ถึงแม้ว่าเขาจะรับปาก แต่คุณก็ยังไม่แน่ใจ
- 13 Cl : ใช่... เพราะมีคนบอกว่ายังเห็นเขาไปเที่ยวอยู่
- 14 Co : แล้วคุณคิดว่า การเที่ยวของสามีเกี่ยวข้องกับอะไรกับการตั้งครรภ์
- 14 Cl : หนูรู้ว่าตอนนี้โรคเอดส์มันระบาดมากแล้วก็ติดต่อได้ถ้าผู้ชายสำส่อน หนูกลัวว่าถ้าเขาเป็นก็จะติดถึงหนูแล้วก็ลูกด้วย
- 15 Co : ที่เราพูดกันมาทั้งหมดนี้ ที่คุณบอกว่ามีอาการตกขาวปัสสาวะแล้วปวดท้อง ปัสสาวะบ่อยกว่าปกติ ขณะนี้กำลังตั้งครรภ์ 2 เดือน และสามีมีพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้คุณกลัวติดเอดส์จากสามีและคิดถึงลูกด้วย
- 15 Cl : ใช่

- 16 Co : คุณคิดว่าระหว่างการตกขาว ปวดท้องเวลาถ่ายปัสสาวะและปัสสาวะบ่อย กับกลัวติดเชื้อเอ็ดส์ คุณคิดว่าอะไรเป็นปัญหาที่สำคัญมากกว่ากัน
- 16 Cl : หนูไม่แน่ใจ (หยุดพูด ท่าทางใช้ความคิด)
- 17 Co : (เงิบ...) หนูไม่แน่ใจ
- 17 Cl : หนูไม่แน่ใจว่า อาการตกขาว ปวดท้องเวลาถ่ายปัสสาวะและปวดปัสสาวะบ่อย เป็นอาการของคนเป็นเอ็ดส์หรือเปล่า
- 18 Co : เราคงต้องมาทำความเข้าใจเกี่ยวกับอาการตกขาว ปวดท้องเวลาถ่ายปัสสาวะและปัสสาวะกว่าปกติกับการเป็นโรคเอ็ดส์ก่อนนะคะ คือ คนที่ตั้งครรภ์จะมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายบางอย่าง อาจทำให้มีอาการตกขาวและปัสสาวะบ่อยกว่าปกติได้ แต่ตกขาวที่เกิดขึ้นนั้นต้องไม่มีสีและกลิ่นเหม็น ถ้าตกขาวเปลี่ยนสีและมีกลิ่นเหม็น ก็ให้คำนึงถึงการติดเชื้อกามโรคตัวใดตัวหนึ่งแต่ไม่ใช่โรคเอ็ดส์ ส่วนเรื่องปวดท้องเวลาถ่ายปัสสาวะอาจจะเกิดการอักเสบของระบบทางเดินปัสสาวะที่มีสาเหตุจากหลังถ่ายปัสสาวะทำความสะอาดไม่ดี ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับโรคเอ็ดส์เหมือนกัน
- 18 Cl : งั้นที่หนูมีอาการแบบนี้ ก็คงไม่ได้เป็นโรคเอ็ดส์ซิคะ

ผลที่ได้รับจากการสำรวจปัญหา

ผู้ให้การปรึกษา	ผู้รับการปรึกษา
1. มีทิศทาง ไม่เสียเวลาในการให้การปรึกษา 2. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้รับการปรึกษา 3. ได้รู้ในเรื่องความคิด อารมณ์ พฤติกรรมของผู้รับการปรึกษา 4. ค้นพบศักยภาพของผู้รับการปรึกษา 5. นำผลการสำรวจปัญหาไปใช้ในการทำความเข้าใจสาเหตุของปัญหาและความต้องการของผู้รับการปรึกษาได้ต่อไป	1. ทบทวนสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเอง 2. ค้นพบศักยภาพของตนเอง 3. เกิดความไว้วางใจในผู้ให้การปรึกษา 4. รู้จักเข้าใจตนเอง และมองเห็นตนเอง ชัดเจนยิ่งขึ้น

สิ่งที่ต้องสำรวจ

1. ภูมิหลังและความเป็นมาของผู้รับการปรึกษาเท่าที่จำเป็น เช่น สาเหตุที่นำผู้รับการปรึกษามารพบครอบครัว อาชีพ ชีวิตความเป็นอยู่ เป็นต้น
2. องค์ประกอบของปัญหา
 - 2.1 เนื้อหาของปัญหา ได้แก่
 - 2.1.1 รูปแบบของการเกิดปัญหา เช่น ลำดับเหตุการณ์ ผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น สภาพและสภาวะต่าง ๆ ก่อนเกิดเหตุการณ์ เป็นต้น

2.1.2 ความรุนแรงของปัญหา มีข้อควรพิจารณา คือ ระยะเวลาตั้งแต่เกิดปัญหาจนถึงปัจจุบัน ความบ่งชี้ที่เกิด และผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของผู้รับการปรึกษา ที่เป็นสาเหตุทำให้ผู้รับการปรึกษาต้องมารับการปรึกษา

2.2 ผลกระทบต่อผู้รับการปรึกษา ได้แก่

2.2.1 ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาเมื่อมีปัญหา เช่น ความรู้สึกต่าง ๆ อาการทางกาย เป็นต้น

ตัวอย่าง จากบทสนทนาที่ 7 และ 8 แสดงให้เห็นว่าผู้รับการปรึกษามีความวิตกกังวลจากปัญหาที่เกิดขึ้น หรือผู้มารับการปรึกษามาด้วยอาการปวดศีรษะ คลื่นไส้ อาเจียน วิงเวียน หน้ามืด โดยไม่มีสาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย

2.2.2 ความคิด (Cognition) ของผู้รับการปรึกษาที่มีต่อปัญหา เช่น ความเชื่อ การรับรู้ เป็นต้น

ตัวอย่าง ความเชื่อและการรับรู้ของผู้รับการปรึกษาในการรักษาตนเองไม่ดี จึงต้องปรึกษาคนข้างบ้านและไปรักษาจากแพทย์แผนโบราณตามบทสนทนาที่ 5, 6 และ 7

2.2.3 พฤติกรรมของผู้รับการปรึกษาต่อปัญหา เช่น ผู้รับการปรึกษามีการแสดงออกอย่างไรในชีวิตประจำวัน การแสดงออกของผู้รับการปรึกษาที่มีต่อผู้ให้การปรึกษา เป็นต้น

ตัวอย่าง

- ท่าทีการเล่าเรื่องที่เปิดเผยของผู้รับการปรึกษาต่อผู้ให้การปรึกษา
- ผู้รับการปรึกษาที่ปกติเป็นคนร่าเริง ยิ้มแย้ม ทักทาย แต่เมื่อมีปัญหา ไม่พูดคุย ไม่เกี่ยวข้องกับคนอื่น

2.2.4 สัมพันธภาพของผู้รับการปรึกษาต่อคนอื่นในมิติของปัญหา เช่น ความสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อน ผู้ร่วมงาน บุคคลที่มีส่วนในปัญหา เป็นต้น

ตัวอย่าง จากบทสนทนาที่ 10, 11 และ 12 แสดงให้เห็นสัมพันธภาพของผู้รับการปรึกษากับสามีไม่ดี

2.2.5 ศักยภาพของผู้รับการปรึกษา เช่น วิธีการแก้ปัญหาของผู้รับการปรึกษา ที่ใช้แก้ปัญหาในปัจจุบัน วิธีการที่เคยใช้ในการแก้ปัญหาอื่น ๆ บุคคลที่ให้การช่วยเหลือผู้รับการปรึกษา เป็นต้น

ตัวอย่าง

- ผู้รับการปรึกษาพยายามที่จะช่วยเหลือตนเองในการรักษาโรค หรือ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- ผู้รับการปรึกษาไม่ชอบพฤติกรรมของสามี แต่ยังคงมีความผูกพันและอยู่ด้วยกันได้
- มีสามีที่พอจะให้ความช่วยเหลือได้
- มีคนข้างบ้านที่คอยให้คำปรึกษา

วิธีสำรวจปัญหา

วิธีการสำรวจปัญหาที่สำคัญ ผู้ให้การปรึกษาควรรับฟังและอดทนยอมรับและไม่ตัดสิน วางตนเป็นกลาง พยายามยอมรับสภาพความเป็นจริง โดยการนำทักษะพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ การฟัง การถาม การทวน

ความ การสรุปความ การสะท้อนความรู้สึกและการเงี่ยมาใช้อย่างผสมผสาน มีขั้นตอน รวมทั้งการติดตาม ประเด็นปัญหาและความรู้สึกของผู้รับการศึกษา โดยที่ผู้ให้การศึกษาไม่พยายามเปลี่ยนประเด็น แต่ติดตาม ข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้รับการศึกษาได้เล่าและแสดงความรู้สึกให้เห็นในระหว่างการให้การศึกษา ซึ่งการติดตาม ประเด็นนี้เรียกว่า **วิธีการแกะรอย (Tracking)**

ผู้ให้การศึกษาสามารถใช้วิธีการแกะรอยได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีความเข้าใจในเรื่อง ทักษะพื้นฐาน หลักการผสมผสานทักษะและขั้นตอนในการแกะรอย ซึ่งจะกล่าวถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ทักษะพื้นฐาน ผู้ให้การศึกษาต้องสามารถใช้ทักษะต่าง ๆ ได้อย่างมีเป้าหมาย (ตามวัตถุประสงค์ ของแต่ละทักษะ) ได้อย่างแม่นยำและคล่องแคล่ว ซึ่งเกิดจากการได้ฝึกปฏิบัติ

2. หลักการผสมผสานทักษะคือ การใช้ทักษะต่าง ๆ ให้เหมาะสมตามขั้นตอน (การสำรวจปัญหา การ วางแผนแก้ไขปัญหา) อย่างมีเป้าหมายต่อเนื่องและเป็นธรรมชาติ โดยสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับการศึกษาเป็น หลัก การผสมผสานทักษะมีหลักการ ดังนี้

2.1 มีเป้าหมายในการใช้ทักษะทุกครั้ง

2.2 ยึดผู้รับการศึกษาเป็นหลักในเรื่อง

2.2.1 การติดตามประเด็น (การแกะรอย) ของผู้รับการศึกษา

2.2.2 สังเกตทั้งภาษาท่าทาง และภาษาคำพูดของผู้รับการศึกษา

2.2.3 ผู้ให้การศึกษาไม่วิตกกังวลต่อการใช้ทักษะต่าง ๆ จนลืมนึกถึงต่อผู้รับการศึกษา

2.3 ให้ความสำคัญต่ออารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับการศึกษาที่มีต่อปัญหาทุกครั้งที่พบ

2.4 การเปลี่ยนประเด็นในการสำรวจ ผู้รับการศึกษาต้องมีความเข้าใจในประเด็นอย่างกระจ่าง ชัดแจ้งก่อนเปลี่ยนประเด็นใหม่

3. วิธีการแกะรอยมีขั้นตอนรวม 4 ขั้นตอน ในการสำรวจข้อมูลแต่ละประเด็นในแต่ละขั้นตอน มีการใช้ทักษะต่าง ๆ มากบ้าง น้อยบ้าง เมื่อเปลี่ยนประเด็นใหม่ให้ดำเนินตามขั้นตอนเดิม แต่ไม่จำเป็นต้องเริ่ม ตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 อาจเริ่มขั้นตอนที่ 2 หรือ 3 ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้ การแบ่งขั้นตอน มีดังนี้

3.1 ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้ศึกษารับรู้ข้อมูลต่าง ๆ และเรียงลำดับ ความสำคัญของข้อมูล

ตัวอย่าง จากบทสนทนาที่ 3, 4, 5, 6, 7 และ 10 มีการใช้คำถามเปิดทวนความ เพื่อให้ผู้ให้ การศึกษาได้รับข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับการศึกษา

3.2 ขั้นตอนการสรุปข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การศึกษาสื่อสารข้อมูลที่รวบรวมได้ให้ผู้รับ การศึกษารับรู้

ตัวอย่าง จากบทสนทนาที่ 5, 7, 8 และ 12 ใช้ทักษะทวนความและสะท้อนความรู้สึก เพื่อสื่อสารให้ผู้รับการศึกษาได้รับรู้ข้อมูล

3.3 ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับการศึกษา เปลี่ยนแปลงข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

ตัวอย่าง จากบทสนทนาที่ 5, 7, 8, 12 และ 15 ได้ใช้ทักษะทวนความ สะท้อนความรู้สึก และสรุปความ เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

(หมายเหตุ : ขั้นตอนสรุปข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลอาจทำไปพร้อมกันได้)

3.4 ขั้นตอนการค้นหาข้อมูล เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ ผู้รับการปรึกษาเล่าไม่ชัดเจน หรือเนื้อหาไม่เพียงพอ

ตัวอย่าง จากบทสนทนาที่ 17, 18 มีการใช้ทักษะทวนความ เพื่อค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาเล่าไม่ชัดเจนและเนื้อหาไม่เพียงพอ

ตารางแสดงขั้นตอนการแกะรอย ทักษะที่มักจะใช้ ข้อบ่งชี้ และข้อควรคำนึงถึง

ขั้นตอน	ข้อบ่งชี้ที่ใช้	ทักษะที่มักใช้	ข้อควรคำนึงถึง
การรวบรวมข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> ใช้เมื่อเริ่มต้นสำรวจ ผู้รับการปรึกษาเล่าเอง 	<ol style="list-style-type: none"> ทักษะการฟัง ทักษะการถามเปิด ทักษะการเงียบ 	<ol style="list-style-type: none"> ไม่เพิ่มเติมข้อมูลตามความเข้าใจของตนเอง ไม่เปลี่ยนประเด็น
การสรุปข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> ทุกครั้งเมื่อรวบรวมข้อมูลได้ประเด็นใดประเด็นหนึ่ง เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนตอนสุดท้ายของการสำรวจปัญหา เมื่อผู้รับการปรึกษาถามความเข้าใจของผู้ให้การปรึกษาไม่ทัน 	<ol style="list-style-type: none"> ทักษะการทวนความ ทักษะการสรุปความ 	<ol style="list-style-type: none"> ไม่สรุปเอง ไม่ด่วนสรุปเมื่อยังไม่ได้ข้อมูลครบถ้วน
การตรวจสอบข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> ก่อนหรือหลังการสรุป เมื่อผู้รับการปรึกษาสับสนหรือสงสัยในข้อมูลที่ได้รับ ผู้ให้การปรึกษาจับอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เล่าได้ 	<ol style="list-style-type: none"> ทักษะการทวนความ ทักษะการสะท้อนความรู้สึก ทักษะการสรุปความ ทักษะการเงียบ 	<ol style="list-style-type: none"> การตรวจสอบทั้งเนื้อหา อารมณ์ความรู้สึก ให้ความสำคัญต่ออารมณ์ความรู้สึกก่อนเนื้อหา อารมณ์ของผู้รับการปรึกษาต้องสงบก่อนมีการตรวจสอบเนื้อหา
การค้นหาข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> เมื่อข้อมูลไม่ชัดเจน เพราะขาดข้อมูล เมื่อผู้รับการปรึกษาสับสนประเด็นบางประเด็นที่ไม่ได้พูดถึง แต่เน้นประเด็นสำคัญ 	<ol style="list-style-type: none"> ทักษะการถามเปิดและถามปิด ทักษะการทวนความ 	<ol style="list-style-type: none"> ผู้ให้การปรึกษาไม่ขัดจังหวะผู้รับการปรึกษาด้วยการเปลี่ยนประเด็นเร็วเกินไป มักใช้เมื่อผู้รับการ

	3. เมื่อสรุปหรือตรวจสอบแล้วผู้ให้การปรึกษาหรือผู้รับการศึกษาเข้าใจไม่ตรงกัน ขาดประเด็นบางประเด็น		ปรึกษาหยุดเล่าประเด็นอื่น ๆ แล้ว
--	---	--	----------------------------------

ทักษะที่ระบุไว้ในตารางดังกล่าว เป็นทักษะที่ใช้มากในขั้นตอนต่าง ๆ บางครั้งอาจต้องใช้ทักษะมากกว่านี้ แล้วแต่สถานการณ์เมื่อลงมือปฏิบัติ

เกณฑ์ที่แสดงว่าสามารถผ่านขั้นตอนการสำรวจปัญหา

1. ผู้รับการปรึกษาสามารถสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับปัญหาได้
2. ผู้รับการปรึกษามีภาษากายที่ผ่อนคลาย และแสดงออกว่าเริ่มรับรู้ถึงประเด็นต่าง ๆ ของปัญหา
3. ผู้รับการปรึกษามีอารมณ์สงบ แสดงออกมาทางภาษากาย
4. ผู้รับการปรึกษาเริ่มมีแนวทางที่จะจัดการกับปัญหา

สรุป

การสำรวจปัญหา เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาเรียนรู้รายละเอียดต่าง ๆ ของผู้รับการปรึกษา เพื่อให้ได้ปัญหา อารมณ์ ความรู้สึกต่อปัญหา ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาภูมิหลัง ผลกระทบจากปัญหา โดยใช้วิธีผสมผสานทักษะพื้นฐานต่าง ๆ และวิธีการแกะรอย (Tracking) โดยมีวัตถุประสงค์ให้กระบวนการปรึกษามีความต่อเนื่อง มีขั้นตอน ไม่เสียเวลา มีทิศทางชัดเจน ผู้ให้การปรึกษา และผู้รับการปรึกษารับรู้ปัญหาอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษาตรงกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการต่อไป

การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

ในระหว่างที่ ผู้รับการปรึกษาพิจารณาปัญหาและความรู้สึกของตนเอง เขาจะค่อย ๆ เข้าใจว่าสาเหตุของปัญหานั้นอยู่ที่ไหน และเริ่มมองเห็นว่าตนเองต้องการเป็นคนแบบไหน สามารถยอมรับในส่วนที่ตนเองจะต้องรับผิดชอบ มองเห็นพฤติกรรมที่เป็นต้นเหตุของปัญหาและเข้าใจว่าการแก้ปัญหานั้นขึ้นอยู่กับตัวเขาเอง และเกิดแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุส่วนหนึ่งของปัญหา

โดยปกติแล้วการที่จะเข้าใจถึงปัญหาของตนเองนั้นไม่ใช่เรื่องที่จะเกิดขึ้นโดยทันที แต่เป็นกระบวนการที่อาศัยระยะเวลา มักจะเริ่มต้นในขั้นที่ 2 ของกระบวนการให้การปรึกษา และพัฒนาขึ้นจนกระทั่งเกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนในสิ่งที่เป็นปัญหา แม้ว่าในบางครั้งก็อาจเป็นไปได้ที่จะเกิดความเข้าใจขึ้นมาในทันทีเหมือนแสงสว่างวูบขึ้นในใจ แต่โดยทั่วไปแล้วก็มักจะเป็นเรื่องที่อาศัยเวลาและค่อย ๆ เกิดขึ้นตามลำดับในบางกรณีก็อาจจะต้องมีการปรึกษาหลาย ๆ ครั้งจึงจะเกิดความเข้าใจในปัญหาของตนเองอย่างเต็มที่ และก็มีหลายกรณีที่อาจเกิดความเข้าใจขึ้นมาในจังหวะหรือสถานการณ์ที่คาดไม่ถึงนอกช่วงเวลาของการปรึกษา

การสรุปสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาได้เข้าใจจะช่วยให้เกิดพลังขึ้นในใจเขาเป็นการส่งเสริมและช่วยให้เขาสามารถเข้าสู่ขั้นตอนที่ 4 เพื่อวางแผน แก้ปัญหา และการสรุปความเข้าใจในปัญหาทั้งยังเป็นการแสดงการร่วมรับรู้และเข้าใจของผู้ให้การปรึกษาที่ได้ผล

ความหมายการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

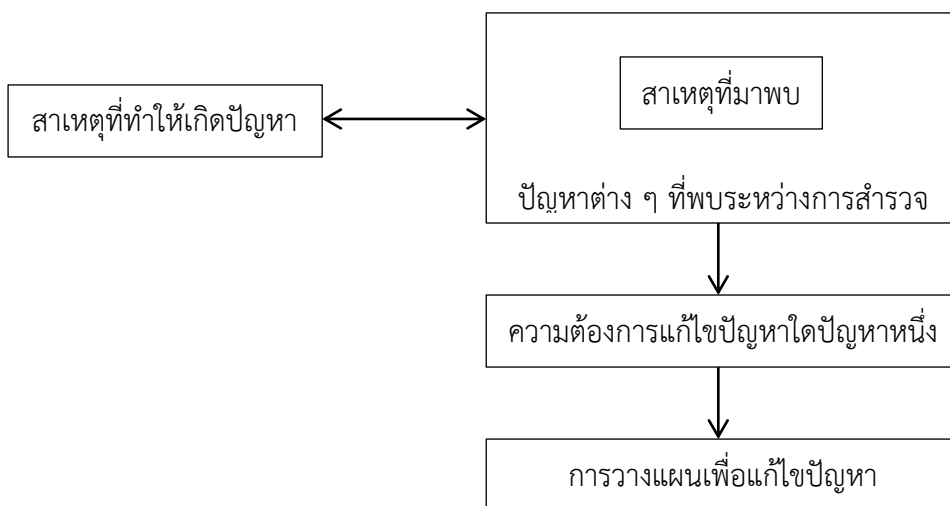
การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การศึกษาจัดเรียงและเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจปัญหาร่วมกับผู้รับการศึกษา เพื่อให้ผู้รับการศึกษาเข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริงอย่างกระจ่างแจ้ง สาเหตุของปัญหา และความต้องการของผู้รับการศึกษา ซึ่งจะเป็แนวทางในขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหาคต่อไป

วัตถุประสงค์การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

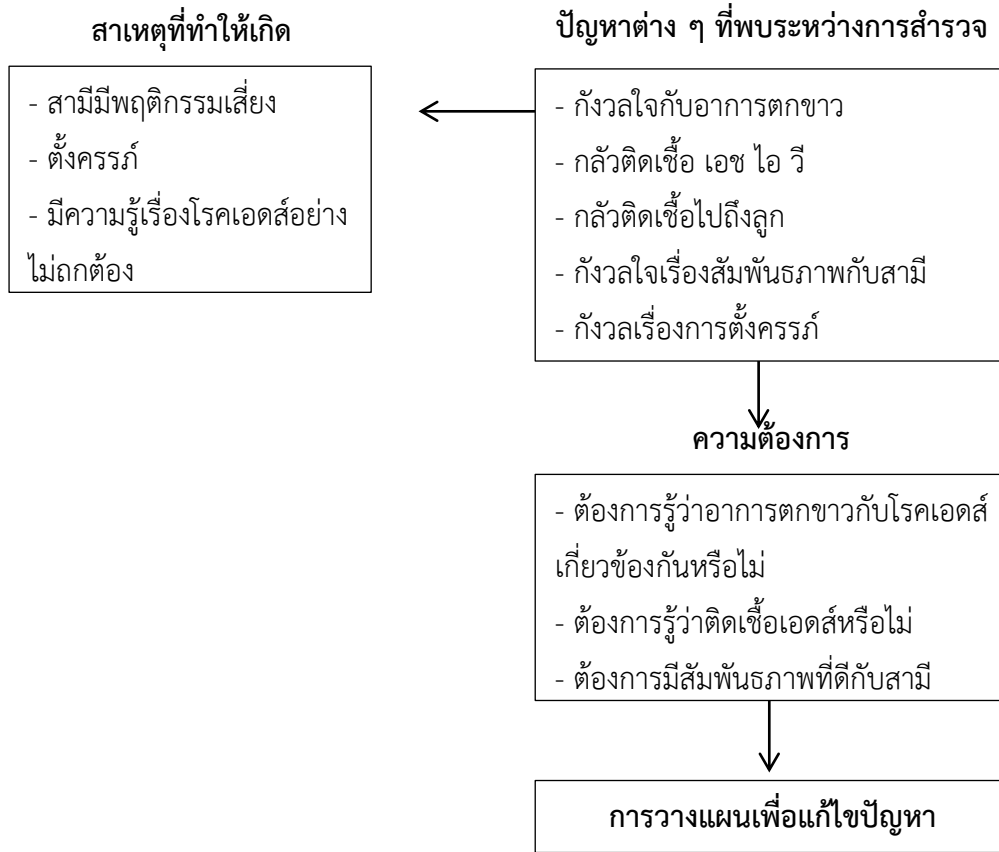
1. ทำให้การให้การศึกษาต่อเนื่อง มีขั้นตอน ไม่เสียเวลาและมีทิศทางชัดเจน
2. ทำให้ผู้รับการศึกษาและผู้ให้การศึกษาเข้าใจตรงกันในเรื่องปัญหา สาเหตุของปัญหา และความต้องการของผู้รับการศึกษา
3. ผู้รับการศึกษามีความกระจ่างชัดในปัญหา สาเหตุ และความต้องการ
4. ผู้รับการศึกษาสามารถสรุปประเด็นปัญหาใด ปัญหาหนึ่งที่เหมาะสมที่ผู้รับการศึกษาต้องการแก้ไข
5. ผู้รับการศึกษามีแนวทางและทิศทางในการวางแผนแก้ไขปัญหา

ผู้ให้การศึกษาที่มีการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการร่วมกับผู้รับบริการ โดยผสมผสานทักษะต่าง ๆ จะช่วยให้เข้าใจปัญหา สาเหตุ ความต้องการของผู้รับการศึกษาได้

แผนภูมิแสดง ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุที่มาขอรับการปรึกษาปัญหา สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา ความต้องการ และการวางแผนแก้ไขปัญหา



ตัวอย่าง ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุที่มาขอรับการปรึกษาปัญหา สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาและความต้องการ



วิธีการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ คือ การนำทักษะพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ การฟัง การทวนความ การถาม การสรุปความ การสะท้อนความรู้สึก และการเจียบ มาใช้อย่างผสมผสาน เพื่อจัดเรียงลำดับ และเชื่อมโยงข้อมูลที่ได้จากการสำรวจปัญหา ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการอย่างกระจ่างชัดและสรุปประเด็นปัญหาที่เหมาะสมซึ่งผู้รับการปรึกษาต้องการแก้ไขเพื่อการวางแผนแก้ไขปัญหาลงในขั้นต่อไป

วิธีการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาต้องมีความเข้าใจในเรื่องทักษะพื้นฐาน การผสมผสานทักษะ ซึ่งได้กล่าวแล้วในเรื่องการสำรวจปัญหา และในบทนี้จะอธิบายขั้นตอนการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ

ขั้นตอนการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ มี 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนทบทวน และสรุปข้อมูล ที่ได้จากการสำรวจปัญหาที่ได้เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
2. ขั้นตอนการจัดเรียงลำดับและเชื่อมโยง ข้อมูลใหม่เพื่อได้เข้าใจถึงสิ่งที่เป็นปัญหา โดย
 - 2.1 เรียงลำดับเวลาที่เกิดเหตุการณ์จากอดีตมาถึงปัจจุบัน

ตัวอย่าง สัมพันธภาพกับสามี มีอาการตกขาว กลัวติดเชื้อ การตั้งครรภ์ และกลัวลูกติดเชื้อ
2.2 เรียงลำดับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้น ตั้งแต่ตัวผู้รับการศึกษา ผู้ใกล้ชิดในครอบครัว ญาติ เพื่อน ผู้ร่วมงานและคนอื่น ๆ ฯลฯ

ตัวอย่าง ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตนเอง ทำให้เกิดความวิตกกังวล มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับสามี
2.3 เรียงลำดับความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้น ที่มีผลต่อผู้รับการศึกษาจากมากไปหาน้อย
ตัวอย่าง ปัญหาที่พบคือ ความวิตกกังวลเรื่องอาการตกขาวกลัวติดเชื้อ เรียงลำดับปัญหาทั้ง 3 ข้อ ว่าข้อใดมีความรุนแรงและมีผลต่อผู้รับการศึกษาจากมากไปหาน้อย เช่น กลัวติดเชื้อ กลัวลูกติดเชื้อ และอาการป่วยทางกาย

3. ขั้นตอนการพิจารณา และเลือกปัญหา เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

3.1 ความต้องการของผู้รับการศึกษา

ตัวอย่าง ต้องการรู้ว่าตนเองติดเชื้อหรือไม่

3.2 ความเร่งด่วน หมายถึง ความจำกัดของเวลา เช่น ถ้าไม่แก้ไขปัญหานั้นก็จะไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ เป็นต้น

ตัวอย่าง ถ้าตนเองติดเชื้อจะไม่ตั้งครรภ์ต่อ เพราะฉะนั้นจึงต้องรู้ก่อนว่าตนเองจะติดเชื้อหรือไม่ เพื่อจะได้ตัดสินใจว่าจะต้องทำแท้งหรือไม่ เพราะถ้าไม่ทำให้เร็วที่สุด ก็ไม่สามารถจะทำแท้งได้ถ้าอายุครรภ์มาก

3.3 ความรุนแรงที่จะเกิดขึ้น หมายถึง การประเมินถึงผลกระทบจากปัญหามีมากน้อยแค่ไหน

ตัวอย่าง ถ้าผู้รับการศึกษาติดเชื้อจะมีผลกระทบถึงลูกที่เป็นความต้องการของผู้รับการศึกษาหรือสัมพันธภาพกับสามีและเพื่อนบ้าน

3.4 ประโยชน์ที่ผู้รับการศึกษาจะได้รับ

ตัวอย่าง ถ้าได้รู้ว่าตนเองติดเชื้อหรือไม่ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับการศึกษาในการตัดสินใจเรื่องลูก หรือแนวทางการดำเนินชีวิต

3.5 ความเป็นไปได้ที่จะแก้ไข

ตัวอย่าง ช่วยให้ผู้รับการศึกษาลดความกังวลใจเกี่ยวกับอาการตกขาว โดยการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

4. ขั้นตอนการสรุปประเด็นปัญหาที่ผู้รับการศึกษาต้องการแก้ไข

ความต้องการของผู้รับการศึกษาที่อยู่ในขอบข่ายการให้การปรึกษา

1. ความต้องการที่เกี่ยวกับจิตสังคมของผู้รับการศึกษาที่มีสาเหตุจากตัวผู้รับการศึกษา หรือได้รับผลกระทบจากสังคมในเชิงพฤติกรรม

ตัวอย่าง ผู้รับการศึกษาเริ่มมีอาการของโรคติดเชื้อ

ความต้องการที่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- การปรับตัวกับคู่สมรส

- การทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความรังเกียจ

ความต้องการที่ไม่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- การรักษาอาการที่เกิดขึ้น
- การไม่มีรายได้เมื่อไม่สามารถทำงานได้

2. ความต้องการที่ผู้รับการปรึกษาอยากจะเปลี่ยนแปลงแก้ไขตนเอง เพื่อแก้ปัญหาที่มีอยู่

ตัวอย่าง ผู้รับการปรึกษามีสามีเป็นโรคจิต

ความต้องการที่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- การดูแลบุตรโดยลำพัง
- การหารายได้

ความต้องการที่ไม่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- ความต้องการให้สามี พุด คุย เหมือนคนปกติทั่วไป
- ความต้องการให้สามีเป็นพ่อที่ดี

3. ความต้องการที่เป็นปัญหาในปัจจุบันไม่ใช่ความต้องการที่ต้องไปแก้ไขในอดีต

ตัวอย่าง ผู้รับบริการเป็นลูกกำพร้า

ความต้องการที่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- เลี้ยงลูกให้ดี ไม่ให้เหมือนประสบการณ์ของตนเอง

ความต้องการที่ไม่อยู่ในข่ายการให้การปรึกษา

- การแก้ความรู้ว่าเหวในวัยเด็ก

5. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจว่า การแก้ปัญหานั้นขึ้นอยู่กับตัวเขาเอง

6. ให้กำลังใจที่จะยอมรับบางสิ่งบางอย่างที่อาจทำให้เขารู้สึกเจ็บปวดหรือเสียใจ

ผลที่เกิดจากการทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา

ผู้ให้การปรึกษา	ผู้รับการปรึกษา
1. มีทิศทาง ไม่เสียเวลา	1. สามารถเชื่อมโยงสาเหตุของปัญหากับปัญหาได้อย่างถูกต้อง
2. มีแนวทางที่จะนำไปใช้ในขั้นตอน การวางแผน แก้ไขปัญหาต่อไป	2. ค้นพบว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสาเหตุของปัญหา
	3. เกิดแรงจูงใจที่จะเปลี่ยนแปลง
	4. ค้นพบปัญหาที่ตนเองต้องจะแก้ไข
	5. เรียนรู้วิธีทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของตนเอง
	6. เริ่มมีแนวทางที่จะนำไปวางแผนแก้ไขปัญหา

สรุป

การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การปรึกษาช่วยให้ผู้รับ การปรึกษานำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนการสำรวจปัญหามาทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการ โดยผสมผสานทักษะพื้นฐาน การแกะรอย และดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ การทบทวน การจัดเรียง ข้อมูล การพิจารณาปัญหา และการสรุปประเด็นปัญหาที่ผู้รับการปรึกษาต้องการแก้ไข ให้ผู้รับการปรึกษา มีความกระจ่างชัดในปัญหา สาเหตุของปัญหา และความต้องการ เพื่อนำไปสู่การวางแผน แก้ไขปัญหาต่อไป

บทที่ 7

การวางแผนแก้ไขปัญหาและยุติการศึกษา

ความหมายของการวางแผนแก้ไขปัญหา

การวางแผนแก้ไขปัญหา เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้การศึกษาช่วยให้ผู้รับการศึกษาสามารถวางแผนแก้ไข ปัญหาของตนเองได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ศักยภาพและปัจจัยแวดล้อมภายนอกของผู้รับ การศึกษาเองให้มากที่สุด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือให้ผู้รับการศึกษาเป็นศูนย์กลางนั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการวางแผนแก้ไขปัญหา

1. ช่วยให้ผู้รับการศึกษามีแรงจูงใจในการวางแผนแก้ไขปัญหา
2. ช่วยให้ผู้รับการศึกษาใช้ศักยภาพของตนเองให้มากที่สุดในการแก้ไขปัญหของตนเอง
3. ช่วยให้ผู้รับการศึกษาสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถของตนเองมากที่สุด
4. ช่วยให้ผู้รับการศึกษาเกิดการเรียนรู้ที่จะใช้ศักยภาพของตนเองในการแก้ไขปัญหานั้น ๆ ต่อไป

แนวคิดพื้นฐานขั้นวางแผนแก้ไขปัญหา

มีแนวคิดที่จะช่วยให้ผู้รับการศึกษาช่วยตนเองได้ แนวคิดนี้เชื่อว่าคนเรามีศักยภาพที่จะช่วยตนเองได้ มีความสามารถที่จะเอาชีวิตรอดได้เพียงแต่เราได้ใช้สิ่งที่มีอยู่ในตัวมากพอหรือยัง บางคนไม่ได้ใช้เพราะไม่ทราบว่าตนมีศักยภาพอะไรอยู่ในตัว บางคนเพราะขาดแรงจูงใจ บางสภาพการณ์ การช่วยตนเองได้ยังหมายรวมถึง การรู้จักเลือกแสวงหาปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกมาช่วยสนับสนุนหรือส่งเสริมให้เกิดการช่วยตนเองได้ดีที่สุด

การใช้ความสามารถของตนมาช่วยตนเองได้นี้ จะทำให้ผู้รับการศึกษาเกิดความภาคภูมิใจ รู้สึกว่าตน มีความสามารถ นำไปสู่การรู้คุณค่าของตนเอง และมีความเชื่อมั่นในตนเองที่จะเผชิญสถานการณ์อื่นที่แม้จะ ซับซ้อนหรือยุ่งยากได้อีก เพราะเกิดการเรียนรู้ว่าตนมีความสามารถ มีศักยภาพในตัวหรือมีปัจจัยสิ่งแวดล้อม อื่น ๆ ที่จะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเองได้ ในขณะที่เดียวกันถ้าการแก้ไขปัญหานั้นมีข้อจำกัดบางประการ มีผลบางประการที่ไม่น่าพึงใจซึ่งผู้รับการศึกษาทราบอยู่แล้วว่าอาจเกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นได้เมื่อลงมือแก้ไข ปัญหาที่เท่ากับเป็นการเตรียมความพร้อมให้ผู้รับการศึกษาในการจะเผชิญกับภาวะการณดังกล่าวอย่าง รอบคอบหรือคิดก่อนทำ รู้ก่อนทำ และยอมรับผลที่เกิดขึ้นอย่างมีสติได้มากกว่า โดยเฉพาะถ้าการเลือกนั้นผู้รับ การศึกษาเป็นผู้เลือกเองจึงเท่ากับเป็นการสร้างความรับผิดชอบในตนเองแก่ผู้รับการศึกษาด้วยอีกประการ หนึ่ง

องค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้ประสบผลสำเร็จในขั้นวางแผนแก้ไขปัญหา ได้แก่

1. **แรงจูงใจ** หมายถึง ความต้องการที่จะทำอะไรบางอย่างโดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจน เช่น ผู้รับการ ศึกษาไม่ต้องการให้ภรรยาติดเชื่อเอดส์จากตน ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะหาวิธีอยู่ร่วมกับภรรยาโดยป้องกันมิให้ ภรรยาติดเชื่อเอดส์จากตน แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมของเรา ผู้รับการศึกษาที่มี แรงจูงใจอยากแก้ไขปัญหานั้นจะมาหาผู้ให้การศึกษาเอง มีการพูดคุยถึงปัญหาอย่างกระตือรือร้น และ นำไปสู่การวางแผนแก้ไขปัญหานั้นที่เหมาะสม ส่วนผู้รับการศึกษาที่ขาดแรงจูงใจเพราะเกิดความเบื่อหน่าย

ท้อแท้กับปัญหาหรือถูกส่งมารับการปรึกษาโดยไม่รู้ตัว ไม่ตระหนักในปัญหาที่เกิดขึ้นหรือเพราะเหตุอื่น ๆ ก็จะไม่มีความพยายามหรือความต้องการที่จะคิดวางแผนแก้ไขปัญหาของตนเท่าที่ควร

บทบาทของผู้ให้การปรึกษาก็คือการสำรวจหาแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษาว่ามีมากน้อยเพียงใด ถ้ามีน้อยก็อาจช่วยให้มีเพิ่มขึ้นโดยการพูดคุยถึงผลของปัญหาที่มีต่อการดำเนินชีวิตว่าเป็นอย่างไร

2. ศักยภาพ หมายถึง ความสามารถพื้นฐานของบุคคลที่ใช้ในการดำรงชีวิต เช่น การดูแลตนเอง การประกอบอาชีพ การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การมีความคิดสร้างสรรค์ หลาย ๆ คนสามารถดึงศักยภาพที่มีอยู่ของตนมาใช้ได้อย่างเหมาะสม แต่หลาย ๆ คนไม่ทราบว่าตนมีความสามารถอะไร อะไรคือสิ่งที่ดีที่สุดของตนเอง เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา ตกอยู่ในห้วงอารมณ์สับสน คลุมเครือกลับพบว่าการใช้ศักยภาพของบุคคลจะต่ำลง มีมุมมองแคบ มองเพียงบางประเด็นและไม่ยืดหยุ่นเพียงพอ ในขณะที่หลาย ๆ คนสามารถแก้ไขปัญหาของตนเองด้วยความสามารถของตนเองได้ในเวลาปกติ บางครั้งเป็นเรื่องง่าย ๆ ด้วยซ้ำ

บทบาทของผู้ให้การปรึกษาคือ กระตุ้นผู้รับการปรึกษาให้มองเห็นศักยภาพที่ดีของตนที่มีอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

3. การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) หมายถึง สิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวผู้รับการปรึกษาที่เอื้อประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เช่น มีบิดามารดาที่รักเข้าใจและคอยให้กำลังใจอยู่เสมอ ๆ เพื่อนที่รับฟังเวลาผู้รับการปรึกษาที่มีความทุกข์ นายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนล่วงหน้าให้แก่ผู้รับการปรึกษาได้ เป็นต้น การสนับสนุนทางสังคมเหล่านี้ถ้ามีมาก มีประโยชน์สำหรับการแก้ไขปัญหาดังกล่าวและจะเอื้อให้การแก้ไขปัญหาดังกล่าวประสบความสำเร็จได้ การสำรวจแหล่งช่วยเหลือทางสังคมของผู้รับการปรึกษาจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชั้นวางแผนแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เหมาะสม

ประเภทปัญหาและการเลือกใช้ทักษะที่เหมาะสม

การจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถวางแผนแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้เหมาะสม ผู้ให้การปรึกษาจะต้องวิเคราะห์ว่าผู้รับการปรึกษาประสบปัญหาอะไร ต้องการความช่วยเหลืออะไร แบบไหน จึงจะถึงขั้นต่อไปคือตอบสนองในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาต้องการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถจำแนกประเภทของปัญหาได้ดังนี้

1. ขาดความรู้ หมายถึง ผู้รับการปรึกษาขาดความรู้ที่จำเป็นบางประการจึงทำให้แก้ไขปัญหาดังกล่าวไม่ได้ เช่น อยากทราบว่าติดเอ็ดส์หรือไม่ แต่ไม่ทราบว่าจะทราบได้อย่างไร ไม่ต้องการให้คนในบ้านติดเชื้อเอ็ดส์จากตนแต่ไม่ทราบจะทำอย่างไร ความรู้ที่ว่านี้หมายถึงความรู้ที่เป็นความจริงในขณะนั้น เช่น ฤกษ์งามยามดีห้อยโถมีคุณภาพดี การดูแลผู้ติดเชื้อเอ็ดส์ทำอย่างไร

ถ้าผู้ให้การปรึกษาได้ตรวจสอบดูแล้วว่าแก้ไขปัญหาดังกล่าวไม่ได้เพราะขาดความรู้ ทักษะเด่นที่เหมาะสมคือ การให้ข้อมูลที่จะทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความชัดเจนในเรื่องนั้น เช่น ให้ข้อมูลว่า “ผู้ติดเชื้อเอ็ดส์ไม่ตายทันที ถ้ารู้จักดูแลตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสมจะมีชีวิตอยู่ได้อีกนาน” การให้ข้อมูลนี้จะช่วยเสริมให้ผู้รับการปรึกษาเลือกทางออกที่พึงประสงค์ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้

2. อารมณ์ ความรู้สึก หมายถึง ผู้รับการปรึกษามีอารมณ์ ความรู้สึกต่อปัญหาดังกล่าว เช่น ขาดแรงจูงใจ ไม่อยากแก้ไขอีกต่อไป เศร้ามาก เสียใจมาก ซ็อก กรณีนี้ทักษะที่เหมาะสมคือ การให้กำลังใจ การสนับสนุน การเสริมแรง ก็จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีกำลังใจที่จะต่อสู้กับปัญหาดังกล่าวต่อไป บางรายขาดแรงจูงใจก็ใช้ทักษะ

การสำรวจผลที่เกิดจากปัญหาเพื่อตั้งให้ผู้รับการปรึกษาในปัญหาและเกิดแรงจูงใจอยากแก้ไขผู้ให้การปรึกษาต้องระวังที่จะไม่เร่งรัดให้เกิดการวางแผนแก้ไขปัญหาในขณะที่อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษายังติดค้างหรืออยู่ในระดับสูง

3. ขาดแนวทางปฏิบัติหรือขาดทักษะปฏิบัติ หมายถึง ผู้รับการปรึกษาไม่ทราบจะแก้ปัญหายังไร จะเลือกทางไหนดี จะปฏิบัติตนอย่างไรจึงจะเหมาะสม กรณีนี้ผู้ให้การปรึกษาจะต้องสำรวจมาก่อนแล้วในเรื่องวิธีแก้ไขปัญหาก่อนมารับการปรึกษาว่าเป็นอย่างไร มีจุดอ่อนอะไรจึงยังแก้ไขไม่ได้ หรือสำรวจแนวทางแก้ไขปัญหาของผู้รับการปรึกษาขณะนี้ว่าวางแผนไว้อย่างไร มีการดัดศักยภาพและการสนับสนุนทางสังคมรอบข้างมาใช้มากนักน้อยเพียงใด เมื่อได้คำตอบทั้งหมดแล้วถ้าผู้รับการปรึกษายังหาทางออกไม่ได้หรือไม่เหมาะสม ผู้ให้การปรึกษาก็อาจให้ทางเลือกแก่ผู้รับการปรึกษาโดยการเสนอแนะการให้ข้อมูล การให้พิจารณาทางเลือก การถาม การสรุปความ โดยอิงข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพ การสนับสนุนทางสังคมและแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก ก็จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถเลือกแนวทางปฏิบัติได้เหมาะสมกับสภาพการณ์และความต้องการของตนเองได้ รวมทั้งใช้ทักษะการสื่อสารให้ชัดเจน ช่วยในปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ในหลาย ๆ กรณีพบว่าผู้รับการปรึกษาประสบปัญหาเดียว แต่ประกอบด้วยการขาดความรู้ มีอารมณ์ความรู้สึกต่อปัญหาร่วมด้วยและไม่ทราบแนวปฏิบัติ ผู้ให้การปรึกษาจะสามารถตอบสนองตามสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาขาดหลังจากพิจารณาแล้วว่าผู้รับการปรึกษาต้องการอะไร และบางครั้งการให้การปรึกษาเพียงอย่างเดียวเช่น ให้ข้อมูลกรณีผู้รับการปรึกษาขาดความรู้ ก็สามารถตอบสนองด้านอารมณ์ความรู้สึก และแนวทางแก้ไขปัญหาได้

วิธีการวางแผนแก้ไขปัญหา

1. ขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหา มีดังนี้

- 1) มีแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหา
- 2) กำหนดเป้าหมายได้
- 3) สำรวจทางเลือกต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา
- 4) พิจารณาทางเลือกที่พึงประสงค์
- 5) กำหนดแผนปฏิบัติโดยละเอียด

2. การผสมผสานทักษะการวางแผนแก้ไขปัญหา การให้การปรึกษาขั้นวางแผนแก้ไขปัญหามุ่งจำเป็นต้องอาศัยการเลือกใช้และผสมผสานทักษะต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับลักษณะปัญหาและสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นต่อผู้รับการปรึกษาแต่ละราย การวางแผนแก้ไขปัญหาก็บรรลุจุดมุ่งหมายมีขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1) จากการสำรวจทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุ และความต้องการของผู้รับการปรึกษา ผู้ให้การปรึกษาจะทราบแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหของผู้รับการปรึกษาว่ามีมากน้อยขนาดไหน โดยพิจารณาจากผู้รับการปรึกษาสามารถเลือกประเด็นปัญหาที่ต้องการแก้ไขได้เองหรือผู้ให้การปรึกษาอาจกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาเลือกประเด็นโดยพิจารณาจากปัจจัยต่อไปนี้ร่วมด้วย

- ก. ลำดับความสำคัญของปัญหาที่ควรแก้ไข
- ข. ความรีบด่วนและความรุนแรงของปัญหา

ค. ความยากง่ายในการแก้ไข้ปัญหา

ง. ขนาดของปัญหา

ทักษะที่ใช้คือ ทักษะพื้นฐานอื่น ๆ การให้กำลังใจ การเสริมแรงการกระตุ้น

หลังจากนั้นผู้ให้การปรึกษาอาจใช้ทักษะการสรุปความ ผสมกับการตกลงการปรึกษาเพื่อยืนยันถึงความตั้งใจของผู้รับการปรึกษา และนำไปสู่การวางแผนแก้ไข้ปัญหาต่อไป เช่น

ผู้รับการปรึกษา : หนูขอคุยเรื่องงานก่อนก็แล้วกันค่ะ

ผู้ให้การปรึกษา : จากความไม่สบายใจในหลาย ๆ เรื่อง คุณอยากแก้ไข้ในเรื่องงานก่อน ถ้าฉันเรามาคุยกันเรื่องงานว่าคุณอยากให้เป็นอย่างไร

2) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษากำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการแก้ไข้ปัญหา โดยพิจารณาจาก

ก. การสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับการปรึกษา ว่าอยากให้มีปัญหาคลี่คลายไปในรูปแบบใด ขนาดไหน

ข. มีลักษณะเป็นรูปธรรมว่าจะเลือกทำอะไร เช่น อยากรู้ว่าเป็นเบาหวานหรือไม่ ต้องทำอย่างไร

ค. มีความเป็นไปได้ในสภาพความเป็นจริง เช่น ต้องการอยู่ร่วมกับคนอื่น โดยไม่ให้คนอื่นเป็นภาระเรื่องการเงินป่วยจากตน

โดยผู้ให้การปรึกษาใช้การผสมผสานทักษะต่าง ๆ เช่น การฟัง การถาม การทวน การสะท้อนความรู้สึก การสรุป เป็นต้น

3) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษามองเห็นทางเลือกต่าง ๆ ที่อาจเป็นไปได้สำหรับการแก้ไข้ปัญหาซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ เพราะการมองเห็นทางเลือกที่กว้าง หลากหลาย จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเห็นความเป็นไปได้ที่จะแก้้ปัญหาชัดเจนขึ้น

ในช่วงนี้ถ้ายังไม่ได้มีการสำรวจปัญหาของผู้รับการปรึกษาที่ละเอียดพอจะวางแผนแก้ไข้ปัญหาได้ก็อาจใช้ทักษะต่าง ๆ ในขั้นสำรวจปัญหามาใช้เพื่อสำรวจข้อมูลต่าง ๆ ของผู้รับการปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เช่น แรงจูงใจขนาดไหน ศักยภาพพื้นฐานของผู้รับการปรึกษาเป็นอย่างไร รวมทั้งแรงสนับสนุนทางสังคมรอบ ๆ ตัวผู้รับการปรึกษาด้วย เมื่อได้ข้อมูลมากพอก็จะมาสู่ขั้นการสำรวจทางเลือกของผู้รับการปรึกษา โดย

ก. ให้ผู้รับการปรึกษานึกถึงหรือสำรวจทางออกต่าง ๆ ที่น่าจะเป็นไปได้ออกมาให้หมดให้มากที่สุด โดยใช้เทคนิคการถาม

ข. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความคิดกว้างขวางขึ้นกว่าคิดโดยลำพัง โดยใช้เทคนิคการถาม การเสนอแนะ การให้ข้อมูล หรือทักษะอื่น ๆ เพราะระหว่างมองหาทางเลือกอาจมองไม่เห็นช่องทางเพราะขาดความรู้ ก็ช่วยให้เห็นกว้างด้วยการให้ข้อมูล บางครั้งมองไม่เห็นทางเพราะอารมณ์ เช่น ท้อแท้ สับสน ขาดกำลังใจ ก็ช่วยให้ภาวะอารมณ์กลับเข้าที่โดยการสะท้อนความรู้สึก การให้กำลังใจแล้วจึงจะดำเนินการต่อไป หรือขาดแนวปฏิบัติก็มีเทคนิคช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีแนวปฏิบัติจากการเสนอแนะการพิจารณาทางเลือก

4) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาพิจารณาทางเลือกที่พึงประสงค์สำหรับการแก้ไขปัญหา ว่าเป็นทางที่ตนเองต้องการโดยพิจารณาผลดีผลเสียที่จะได้รับ โดยใช้เทคนิคการพิจารณาทางเลือก

5) ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาวางแผนการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้ปฏิบัติได้จริง โดยพิจารณาตั้งแต่ขั้นเริ่มต้นว่าจะทำอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไร จนถึงสุดท้าย ช่วงไต่ถามยาก อาจลำบากในการปฏิบัติเป็นอุปสรรค จะวางแผนแก้ไขอย่างไรไว้ล่วงหน้า บางครั้งไม่มั่นใจในการปฏิบัติก็อาจลองซ้อมปฏิบัติโดยสวมบทบาทสมมติ เช่น สมมติตัวผู้ให้การศึกษาเป็นภรรยา ผู้รับการปรึกษาซ้อมบอกความเจ็บป่วยของตนกับผู้ให้การศึกษา กรณีผู้รับการปรึกษามั่นใจก็อาจไม่จำเป็นต้องคุยรายละเอียดก็ได้

การวางแผนแก้ไข้ปัญหา

ผลที่เกิดกับผู้รับการปรึกษา

1. มีแรงจูงใจ
2. กำหนดเป้าหมายได้
3. สำรวจทางเลือกต่าง ๆ
4. พิจารณาทางเลือกที่พึงประสงค์
5. กำหนดแผนปฏิบัติเป็นรูปธรรม

ทักษะที่ผู้ให้การปรึกษาใช้

- ทักษะพื้นฐานอื่น ๆ
- การให้กำลังใจ
- การเสริมแรง
- ทักษะพื้นฐาน เช่น ฟัง ถาม ทวน สรุป
- ทักษะพื้นฐานและทักษะที่สอดคล้องกับ
- ส่วนขาดในเรื่องความรู้ แรงจูงใจ
- แนวทางแก้ไข้ปัญหา
- การพิจารณาทางเลือก
- ข้อบทยทบทสมมติ
- การเลียนแบบ
- ทักษะพื้นฐาน

แผนการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การแก้ไข้ปัญหา

ผลที่ได้รับจากขั้นการวางแผนแก้ไข้ปัญหา

ต่อผู้รับการปรึกษา ดังนี้

1. มีแรงจูงใจที่จะแก้ไข้ปัญหาของตนเอง
2. มีเป้าหมายชัดเจนในการแก้ไข้ปัญหา
3. ตัดสินใจเลือกทางออกที่เหมาะสมในการแก้ไข้ปัญหา
4. มีแผนการปฏิบัติเพื่อแก้ไข้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม

การประเมินการใช้ขั้นตอนวางแผนแก้ไข้ปัญหาได้ถูกต้อง

1. มีลำดับขั้นตอนได้ถูกต้อง ดังนี้
 - 1.1 ผู้รับการปรึกษามีแรงจูงใจในการแก้ไข้ปัญหา
 - 1.2 ผู้รับการปรึกษามีเป้าหมายชัดเจนในการแก้ไข้ปัญหา
 - 1.3 ผู้รับการปรึกษาสามารถตัดสินใจเลือกทางออกที่เหมาะสมในการแก้ไข้ปัญหา
 - 1.4 ผู้รับการปรึกษามีแผนปฏิบัติเพื่อแก้ไข้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม
2. ผู้ให้การปรึกษาสามารถเลือกใช้ทักษะได้เหมาะสมกับประเภทของปัญหาและขั้นตอนวางแผน

แก้ไข้ปัญหา

3. ผู้รับการปรึกษาสามารถกำหนดแผนปฏิบัติเพื่อแก้ไข้ปัญหาของตนเองได้

4. ผู้รับการศึกษามีความพอใจในการให้การปรึกษาที่ได้รับโดยสังเกตจากสีหน้า พฤติกรรม

การจำแนกการใช้ทักษะตามประเภทของปัญหา

ปัญหา	ทักษะที่ใช้
1. ขาดความรู้	การให้ข้อมูล (Information)
2. ปัญหาด้านอารมณ์ ความรู้สึก	การให้กำลังใจ (Support)
3. ปัญหาการปฏิบัติ เช่น	
- ไม่สามารถตัดสินใจ	การพิจารณาทางเลือก (Logical Consequence)
- ไม่รู้แนวทางปฏิบัติ	การเสนอแนะ (Suggestion)

ทักษะการให้ข้อมูล

ความหมาย

การให้ข้อมูลเป็นการสื่อสารทางวาจา เพื่อให้รายละเอียดต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่ผู้รับการปรึกษา ซึ่งเป็นประโยชน์ในการเข้าใจถึงปัญหาและใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษามีทางเลือกในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น การให้ข้อมูลเป็นเพียงการบอกข้อมูล เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาเป็นผู้ตัดสินใจ

ความสำคัญของทักษะการให้ข้อมูล

- การได้รับข้อมูลจากผู้ให้การปรึกษา จะทำให้ผู้รับการปรึกษามีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ควรรู้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวสำหรับผู้ป่วยมะเร็ง
- ผู้ให้การปรึกษาที่ได้ใช้ทักษะการให้ข้อมูลตามความจำเป็นและตามปัญหาของผู้รับการปรึกษา โดยการถ่ายทอดความรู้ที่จำเป็นแก่ผู้รับการปรึกษา จะทำให้ผู้รับการปรึกษามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาได้

วิธีการให้ข้อมูล

1. ใช้คำถามเปิดและการสังเกตควบคู่กันไปเพื่อสำรวจข้อมูลและความรู้เดิมที่ผู้รับการปรึกษามีอยู่
2. ประเมินความรู้เดิมของผู้รับการปรึกษา ว่าขาดอะไร
3. ให้ข้อมูลโดยบอกความรู้ที่ผู้รับการปรึกษาต้องการ และจำเป็นต้องนำไปใช้ เช่น การดูแลตนเอง การควบคุมระดับน้ำตาล ซึ่งข้อมูลที่ให้ควรชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน ใช้ภาษาง่าย ๆ
4. ตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลที่ผู้รับการปรึกษาได้รับโดยการซักถาม หรือให้ผู้รับการปรึกษาสรุป หรือทวนข้อมูลให้ผู้รับการปรึกษาฟัง

ทักษะการให้ข้อมูลทางลบ

การให้การปรึกษาเพื่อให้ผู้รับการปรึกษาวางแผนแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้นั้น ในบางกรณีผู้ให้การปรึกษามีความจำเป็นต้องพูดถึงข้อมูลทางลบบางอย่างกับผู้รับการปรึกษา เช่น การติดเชื้อราในสมอง ติดเชื้อไวรัสโรค เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาดูแลตนเอง หรือเข้ารับการรักษาอย่างถูกต้อง ข้อมูลทางลบที่เป็นความจริงดังกล่าว สร้างความกระทบกระเทือนใจให้ผู้รับการปรึกษาอย่างยิ่ง ฉะนั้นผู้ให้การปรึกษาจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการให้ข้อมูลทางลบ ดังนี้คือ

1. เตรียมความพร้อมโดยใช้ทักษะการถามเปิด เช่น ถามถึงโอกาสและความเสี่ยงต่อการติดเชื้อฉวยโอกาสต่าง ๆ การรับรู้เกี่ยวกับโรคและอาการของตนเอง
2. ประเมินและเตรียมความพร้อมด้านอารมณ์ ความรู้สึกโดยการสังเกตคำพูดและภาษาท่าทางของผู้รับการปรึกษา
3. บอกข้อมูล ข้อเท็จจริงให้ผู้รับการปรึกษาทราบ เมื่อผู้รับการปรึกษามีความพร้อมด้านอารมณ์ความรู้สึก
4. แสดงความเข้าใจ เห็นใจ โดยสะท้อนความรู้สึก และปลอบใจ
5. เสนอความช่วยเหลือ โดยผู้ให้การปรึกษาควรบอกเป้าหมายในการช่วยเหลือ เช่น การติดต่อสถานี่รักษา หรือหน่วยงานอื่นที่สามารถช่วยเหลือทางสังคมแก่ผู้รับการปรึกษาได้ หากผู้รับการปรึกษาต้องการ

ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการให้ข้อมูล

การใช้ทักษะการให้ข้อมูล จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้รับความรู้และข้อมูลที่ตนเองอาจนึกไม่ถึง และมีทางเลือกมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันหากไม่มีการใช้ทักษะตัวนี้ในการวางแผนแก้ไขปัญหาก็อาจมีผลทำให้การวางแผนแก้ไขปัญหานั้นไม่สัมฤทธิ์ผล เพราะผู้รับการปรึกษาไม่ทราบว่า ตนเองควรตัดสินใจแก้ไขปัญหายังไง

เกณฑ์การประเมินการใช้ทักษะการให้ข้อมูล

1. สังเกตจากผู้รับการปรึกษาว่ามีความพึงพอใจในข้อมูลที่ได้
2. ผู้รับการปรึกษาแสดงถึงความต้องการที่อยากมาพบผู้ให้การปรึกษาอีกในครั้งต่อไป

ทักษะการเสนอแนะ

ความหมาย

การเสนอแนะเป็นการชี้แนะแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาก็แก่ผู้รับการปรึกษา โดยผู้รับการปรึกษาจะเป็นผู้เลือกแนวทางปฏิบัติเอง

ความสำคัญของทักษะการเสนอแนะ

1. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาทราบแนวทางปฏิบัติตนที่เหมาะสม
2. ช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถวางแผนแก้ไขปัญหาก็ได้อย่างเหมาะสม
3. ผู้ให้การปรึกษาที่ให้อาสาแนะ โดยให้อาสาแก่ผู้รับการปรึกษาได้มีอาสาพิจารณาข้อเสนอแนะว่าเหมาะสมหรือปฏิบัติได้ไหม จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาก็ของผู้รับการปรึกษานั้นเหมาะสมและเป็นจริงได้

วิธีการให้ข้อเสนอแนะ

1. ใช้คำถามเปิด เพื่อสำรวจว่าผู้รับการปรึกษาไม่สามารถคิดหาแนวทางในการปฏิบัติ เช่น ไม่ทราบว่าถ้าจะฝึกอาชีพใหม่จะทำอะไรได้บ้าง และฝึกที่ไหน
2. ใช้คำถามปิด เพื่อสำรวจว่าผู้รับการปรึกษาเคยมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาประเภทนี้บ้างไหม
3. ให้การเสนอแนะโดยบอกถึงวิธีปฏิบัติ หรือพูดสนับสนุนให้ปฏิบัติตามประสบการณ์
4. ตรวจสอบปฏิบัติการโต้ตอบของผู้รับการปรึกษาต่อข้อเสนอแนะ
5. กรณีผู้รับการปรึกษาขาดทักษะการนำข้อเสนอแนะไปใช้ อาจมีการซ่อมปฏิบัติ โดยให้ผู้รับการปรึกษาและผู้ให้การปรึกษาร่วมกันแสดงบทบาทสมมติ ในเหตุการณ์ที่ผู้รับการปรึกษาขาดความมั่นใจที่จะปฏิบัติในสถานการณ์จริง เป็นการเตรียมความพร้อมและเสริมสร้างความมั่นใจให้ผู้รับการปรึกษาแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้มากขึ้น

ตัวอย่าง

ผู้ให้การปรึกษา : “เรามาลองซ้อมการพูดดีใหม่ว่า คุณจะกลับไปพูดกับภรรยาอย่างไรเกี่ยวกับผลตรวจเลือด สมมติว่าฉัน (ผู้ให้การปรึกษา) เป็นภรรยาของคุณ คุณลองพูดซิคะ”

ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการเสนอแนะ

การใช้ทักษะการเสนอแนะจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาทราบแนวทางปฏิบัติตน ซึ่งเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ตนเอง ในขณะที่เดียวกันหากไม่มีการใช้ทักษะการเสนอแนะในการวางแผน แก้ไขปัญหา ก็อาจมีผลทำให้การวางแผนแก้ไขปัญหาไม่สัมฤทธิ์ผล เพราะผู้รับการปรึกษาไม่ทราบว่า จะปฏิบัติตนอย่างไรจึงจะเหมาะสมและเป็นการแก้ไขปัญหาให้กับตนเองได้

เกณฑ์การประเมินการใช้ทักษะการเสนอแนะ

1. สังเกตจากผู้รับการปรึกษาว่ามีความพึงพอใจในข้อเสนอแนะที่ได้
2. ผู้รับการปรึกษาแสดงถึงความต้องการที่อยากมาพบผู้ให้การปรึกษาอีกในครั้งต่อไป

ทักษะการให้กำลังใจ

ความหมาย

การให้กำลังใจ เป็นทักษะที่ใช้กับปัญหาด้านจิตใจ โดยช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดหรือแสดงความรู้สึกออกมา และให้การแก้ปัญหาคำเนินต่อไปได้ดี มักทำเมื่อผู้รับการปรึกษาขาดความมั่นใจ วิตกกังวล มองดูตัวเองด้อยเกินกว่าจะแก้ไขปัญหา ทักษะการให้กำลังใจต้องอิงอยู่บนศักยภาพของผู้รับการปรึกษาไม่ใช่มาจากผู้ให้การปรึกษา และไม่ใช่อุปการะแบบที่ใช้ในสังคมทั่วไป

วิธีการใช้ทักษะการให้กำลังใจ

1. การสำรวจอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก โดยใช้ทักษะการถามเปิด การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การสรุปความ นอกจากนี้ยังสามารถสำรวจข้อมูลได้จากกระเบียนผู้ป่วย ประวัติการมารับการปรึกษา
2. การจับและสะท้อนความรู้สึก หลังจากผู้รับการปรึกษาได้แสดงความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งของตนออกมา ผู้ให้การปรึกษาสะท้อนความรู้สึกเป็นคำพูด เช่น คุณรู้สึกสับสน คุณล้าใจ คุณเบื่อหน่าย

3. ค้นหาศักยภาพของผู้รับการปรึกษาโดยผู้ให้การปรึกษาใช้ศักยภาพกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาได้พูดถึงศักยภาพของตนเองภายใต้อารมณ์ความรู้สึกนั้น ๆ มีอะไรที่ทำให้ยังทำในสิ่งที่ได้ เช่น

“ทั้ง ๆ ที่คุณกังวลมาก เพราะไม่แน่ใจว่าคนอื่น ๆ จะรังเกียจที่คุณติดเชื่อเอตส์ มีอะไรที่ทำให้คุณยอมเปิดเผยตนเอง เพื่อเป็นวิทยาทานให้คนอื่นรู้ว่าโรคเอตส์ติดต่อได้อย่างไร”

4. สนับสนุนศักยภาพ หลังจากที่ได้รับบริการปรึกษาได้พบศักยภาพแล้ว เช่น ผู้รับการปรึกษาตอบว่า

“เพราะผมไม่อยากให้คนอื่น ๆ เป็นเหมือนผม ผมอยากให้เขารู้ว่าเรื่องโรคเอตส์มีจริง และควรรู้จักระวัง” ผู้ให้การปรึกษารับสนับสนุนศักยภาพทันทีด้วยคำชม เช่น “คุณเป็นคนเสียสละ ยอมเปิดเผยตนเองก็เพราะห่วงใยคนอื่น ๆ”

ตัวอย่างการให้กำลังใจ

ผู้รับการปรึกษา :(แสดงพฤติกรรมเชิงลบ)

ผู้ให้การปรึกษา : คุณรู้สึก.....พฤติกรรมเชิงลบ (สะท้อนความรู้สึก)

ผู้รับการปรึกษา : ค่ะ / ครับ

ผู้ให้การปรึกษา : ทั้ง ๆ ที่คุณรู้สึก.....(ความรู้สึกที่มีพฤติกรรมเชิงลบ.....
มีอะไรทำให้คุณ.....(แสดงพฤติกรรมเชิงบวก).....ได้

ผู้ให้การปรึกษา : คุณเป็นคน.....(คำชม / คำที่แสดงถึงการให้กำลังใจที่มีต่อพฤติกรรมเชิงบวก)
ดิฉัน / ผม ชื่นชมคุณด้วยความจริงใจ (สนับสนุนศักยภาพ)

ผลที่ได้รับ : ผู้รับการปรึกษามีกำลังใจที่จะค้นหาศักยภาพของตนเองในการแก้ไขปัญหา

ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการให้กำลังใจ

ผลดี

ผู้ให้การปรึกษารู้ศักยภาพของผู้รับการปรึกษา มีแนวทางในการหาแรงจูงใจให้ผู้รับการปรึกษามีกำลังใจในการแก้ไขปัญหา

ผู้รับการปรึกษาเกิดแรงจูงใจ มีกำลังใจในการเผชิญและแก้ไขปัญหา มีผู้ช่วยเหลือให้เกิดศักยภาพ

ผลเสีย

ผู้ให้การปรึกษาต้องใช้เวลามากในการสำรวจหาแรงจูงใจของผู้รับการปรึกษา

ผู้รับการปรึกษาขาดแรงจูงใจ ขาดความกระตือรือร้น ไม่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการแก้ไขปัญหา

การประเมินการใช้ทักษะการให้กำลังใจ

เกณฑ์การประเมิน

1. สังเกตจากสีหน้า ท่าทาง การยอมรับ ความสนใจของผู้มารับการปรึกษา
2. ผู้รับการปรึกษาเปิดเผยตนเอง เกิดความไว้วางใจ ให้ข้อมูลชัดเจน
3. ผู้รับการปรึกษามีแรงจูงใจและกำลังใจที่จะแก้ปัญหาด้วยตนเอง

สรุป

ผู้ให้การปรึกษาที่มีการให้กำลังใจที่เหมาะสมกับสภาพของผู้รับการปรึกษา จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถเผชิญและแก้ปัญหาดได้

ทักษะการพิจารณาทางเลือก

เป็นทักษะที่ใช้ในการวางแผนแก้ไขปัญหา โดยมีลักษณะการใช้คือ

- ใช้ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษา พอจะได้แนวทางในการแก้ไขปัญหาแล้วแต่เกิดความลังเลไม่มั่นใจในการตัดสินใจ
- ใช้เมื่ออารมณ์ที่รบกวนผู้รับการปรึกษามาก ๆ สงบลงมากแล้วเพราะอารมณ์ที่รบกวนยังมีมากจะเป็นอุปสรรคต่อการคิดอย่างรอบคอบและอย่างมีเหตุผล
- ใช้โดยให้พิจารณาทางเลือกที่ละด้าน จนเห็นกระจ่างชัดว่า แต่ละด้านมีข้อดีข้อเสียอะไรบ้าง

วิธีการใช้ทักษะการพิจารณาทางเลือก

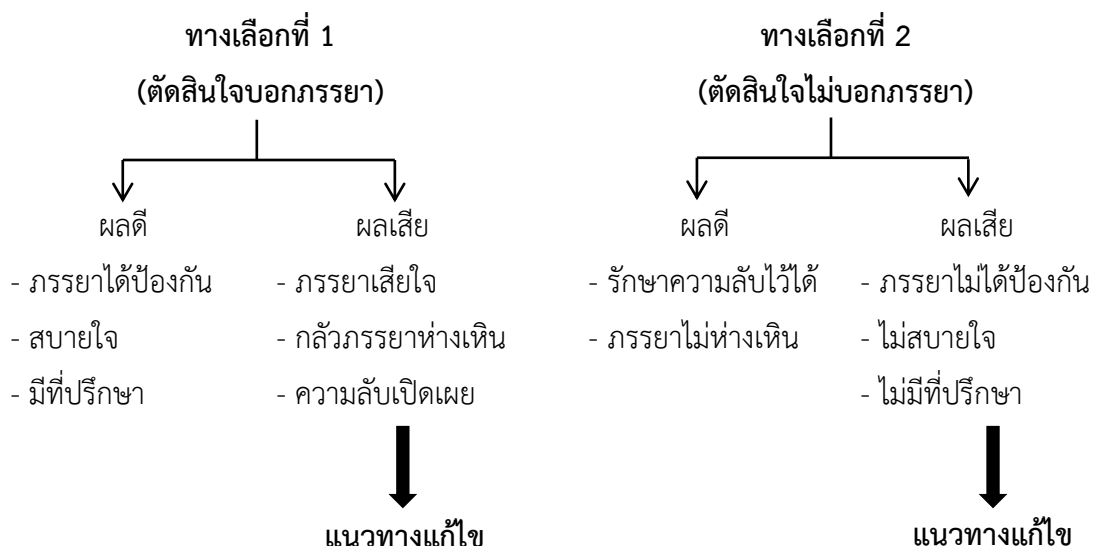
1. พิจารณาด้านที่หนึ่ง หรือทางเลือกที่หนึ่งโดยใช้คำถามเปิด การทวนความ และสรุปความ ถึงผลดีของทางเลือกที่หนึ่ง แล้วจึงถามผลเสียของทางเลือกที่หลัง
2. พิจารณาอีกด้านหนึ่งหรือทางเลือกที่เหลือโดยอาศัยกระบวนการแบบเดียวกันกับ ข้อที่ 1 จนกระทั่งได้คำตอบมาครบทั้งด้านดีและด้านที่เป็นผลเสียของอีกทางเลือกหนึ่ง
3. เสนอให้มีการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาตัดสินใจตามข้อดีและข้อเสียต่าง ๆ ที่ได้พิจารณาอย่างทั่วถึงเรียบร้อยแล้ว
4. แก้ปัญหาที่ตามมาจากการตัดสินใจเลือกทางเลือกนั้น ส่วนใหญ่มักเป็นการแก้ปัญหาข้อเสียของทางเลือกที่ได้ตัดสินใจไปแล้ว

ผลที่ได้จากการใช้ทักษะการพิจารณาทางเลือก

1. ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสไตร่ตรองถึงวิธีแก้ปัญหาของตนเองโดยใช้เหตุผลมากกว่าใช้อารมณ์
2. ผู้รับการปรึกษาได้มีโอกาสสำรวจวิธีการแก้ไขปัญหา โดยพิจารณาความสามารถและศักยภาพของผู้รับการปรึกษาเป็นหลัก

กรณีตัวอย่าง

ปัญหาการตัดสินใจบอกผลเลือดแก่ภรรยา



การยุติการศึกษา

เป็นการยุติการให้การศึกษาในแต่ละครั้ง (ยุติ Session) และยุติเพื่อสิ้นสุดการให้ความช่วยเหลือผู้รับการศึกษาแต่ละราย (ยุติ Case)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อตรวจสอบความเข้าใจร่วมกันทั้งผู้ให้การศึกษาและผู้รับการศึกษา ศึกษาในสิ่งที่ได้พูดคุยกันไปแล้วในแต่ละครั้ง
2. เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติ ในการ
 - นัดหมายครั้งต่อไป
 - การนำไปปฏิบัติจริง
 - การส่งต่อ

เงื่อนไขในการยุติการศึกษา

โดยทั่วไปการยุติการศึกษาควรเป็นไปตามข้อตกลงการศึกษาที่ได้คุยกันเมื่อเริ่มต้นกระบวนการให้การศึกษา

1. หมดเวลา ตามที่ได้ตกลงกันไว้ในตอนเริ่มต้นของการให้การศึกษา แต่ถ้าหากหมดเวลาแล้วกระบวนการยังไม่สิ้นสุด และประเด็นพูดคุยยังไม่สิ้นสุด ก็อาจยืดหยุ่นเวลาได้อีกตามสมควร ขึ้นกับความพร้อมของผู้ให้และผู้รับการศึกษาเป็นสำคัญ
2. ผู้รับการศึกษารู้สึกผ่อนคลาย และพบแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติได้ในสถานการณ์จริง
3. สถานการณ์ในการให้การศึกษาเกินขอบข่ายการให้ความช่วยเหลือทางด้านจิตใจ ถ้ายังดำเนินการให้การศึกษาต่อไป อาจเกิดผลเสียต่อผู้ให้และผู้รับการศึกษา อาจจำเป็นต้องยุติการศึกษาก่อนที่จะสิ้นสุดการแก้ไขปัญหา เช่น
 - ผู้รับการศึกษาเกิดภาวะพึ่งพิงผู้ให้การศึกษา
4. ผู้รับการศึกษาเกิดภาวะพึ่งพิงผู้ให้การศึกษา
5. อยู่ในสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายทั้งต่อผู้ให้การศึกษาและผู้รับการศึกษา เช่น ผู้รับการศึกษาเกิดภาวะคลุ้มคลั่งอาจมีพฤติกรรมทำร้ายผู้ให้การศึกษา
6. ผู้รับการศึกษาไม่ให้ความร่วมมือใด ๆ ทั้งสิ้น
7. ประเด็นในการศึกษาเกินขีดความสามารถของผู้ให้การศึกษา เช่น ประเด็นเกี่ยวกับความเห็นทางกฎหมาย ปัญหาทางเศรษฐกิจ

ขั้นตอนและวิธีการยุติการศึกษา

การยุติการศึกษาควรเป็นไปด้วยท่าทีที่อบอุ่น เป็นมิตร และเอื้อเพื่อให้โอกาสแก่ผู้รับการศึกษาที่จะมาใช้บริการการศึกษาอีก โดยปฏิบัติดังนี้

1. การประเมินสถานการณ์และการให้สัญญาณ เพื่อทำการยุติการศึกษาในเวลาที่เหมาะสม อาจสังเกตได้จากท่าทีของผู้รับการศึกษาที่มีท่าทีผ่อนคลาย พอใจ หรืออาจมีท่าที ไม่พอใจ นิ่งเฉย ไม่ให้ความ

ร่วมมือในการสนทนา เมื่อผู้ให้การปรึกษาสามารถประเมินได้ว่าสมควรยุติการปรึกษาก็ส่งสัญญาณให้ผู้รับการปรึกษาได้รับทราบด้วย อาจแสดงออกด้วยคำพูด ท่าทาง กิริยาบางอย่าง เช่น ดูนานาน ขยับตัว ซึ่งผู้ให้การปรึกษาต้องแน่ใจว่าผู้รับการปรึกษาสามารถรับรู้และเข้าใจสัญญาณนี้ได้ชัดเจน

2. การสรุปความ เป็นการสรุปถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ได้สนทนากันในระหว่างการให้การปรึกษา การสรุปความที่ดีที่สุด คือการให้ผู้รับการปรึกษาเป็นผู้สรุปความเอง แล้วผู้ให้การปรึกษาค่อยสรุปเพิ่มเติมในประเด็นที่ขาดหายไป ถ้าเป็นกรณีที่มีการพบกันหลายครั้ง ควรสรุปตั้งแต่ครั้งแรกโดยเน้นความเข้าใจในตัวเองและปัญหา รวมทั้งแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้

3. การนัดหมายครั้งต่อไป ควรให้ผู้รับการปรึกษาเลือกเองว่าสะดวกมาพบครั้งต่อไปเมื่อไร ในกรณีที่ผู้รับการปรึกษาไม่ต้องการมาขอรับการปรึกษาแล้ว ก่อนจะยุติการปรึกษาผู้ให้การปรึกษาควรบอกให้ผู้รับการปรึกษาทราบว่า หากมีความต้องการจะขอรับการปรึกษาอีกก็ยินดีต้อนรับเสมอ หากต้องการรับการปรึกษาต่อ ให้กำหนดวัน เวลาที่สะดวก ทั้ง 2 ฝ่ายอย่างชัดเจนด้วย

4. การส่งต่อ ในกรณีที่จำเป็นจะต้องส่งต่อผู้รับการปรึกษาไปติดต่อกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวผู้รับการปรึกษา เช่น แพทย์ผู้ชำนาญเฉพาะทาง นักสังคมสงเคราะห์ ควรแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและบุคคลที่ผู้รับการปรึกษาจะไปติดต่อให้ผู้รับการปรึกษาทราบด้วย

5. การลา ก่อนจะลาจาก ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับการปรึกษาได้ซักถามข้อข้องใจ ให้กำลังใจ เพื่อส่งเสริมการนำไปปฏิบัติจริง